

Cinq questions à se poser avant de choisir son **intégrateur CRM**



Peu importe le logiciel CRM que vous choisissiez pour votre entreprise, la réussite de votre projet repose en grande partie sur le choix de votre intégrateur. Naturellement, lors du processus de sélection, vous ne manquerez pas d'évaluer chaque candidat sur des critères tels que son taux horaire, sa connaissance du logiciel et son expérience dans votre industrie. Ces questions, bien que pertinentes, ne vous apportent qu'une partie des réponses.

Pour vous aider à prendre la bonne décision, nous vous suggérons de compléter votre évaluation en posant cinq questions primordiales.

1

Quelle valeur ajoutée l'intégrateur apporte-t-il réellement?

L'éventail des intégrateurs CRM sur le marché est aussi divers que varié. Les grands cabinets-conseils de type « Big 4 » disposent de ressources dans plusieurs pays pour répondre aux besoins complexes de multinationales, alors que les petites sociétés locales offrent une expertise pointue et une relation professionnelle plus personnalisée.

Chaque firme a ses forces et faiblesses et tout dépend de vos besoins. Certaines ont une vision très stratégique alors que d'autres vous aideront à résoudre un problème très ponctuel. Gardez à l'esprit les raisons qui ont motivé votre décision d'implanter un nouveau logiciel CRM et évaluez votre intégrateur sur sa capacité à soutenir l'évolution des besoins de votre entreprise, tant du point de vue du CRM que de l'intégration avec les autres systèmes d'entreprise. Le cas échéant, cela peut aussi inclure l'expérience du consultant en matière de sécurité, de plateforme d'hébergement ou de sauvegarde des données. L'expérience en intégration avec une solution de type ERP peut venir grandement bonifier l'utilisation d'une application CRM.

2

L'expérience de l'intégrateur est-elle pertinente pour votre projet?

L'étendue des possibilités d'un logiciel CRM est assez vaste. Savoir que votre partenaire intégrateur dispose de cinq ou dix ans d'expérience dans le domaine du CRM n'est pas suffisant. Encore faut-il que cette expérience corresponde au type de processus que vous cherchez à optimiser.

Par contre, une trop forte spécialisation peut avoir de fâcheuses conséquences. Si l'intégrateur CRM n'a jamais travaillé dans un autre secteur d'activité, ou s'il s'est contenté d'appliquer la même recette pour toutes les implantations qu'il a réalisées, il ne possèdera peut-être pas de l'ouverture d'esprit ou de la créativité nécessaires pour trouver rapidement des solutions ingénieuses à vos problèmes. Dans la mesure du possible, il est préférable de faire affaire avec un partenaire intégrateur qui comprend vos problématiques d'affaires, mais qui peut appliquer les meilleures pratiques d'autres industries à la vôtre.

3

Comment le partenaire compte-t-il surmonter les éventuels défis?

Même s'il est tentant de croire qu'une bonne planification permet d'assurer la réussite de votre implantation CRM, il n'est pas rare dans ce type de projet qu'une date butoir ne soit pas respectée ou que la portée du projet soit modifiée en cours de mandat.

Les meilleurs partenaires sont précisément ceux qui informent leurs clients des conséquences de ne pas suivre certaines étapes de la méthodologie d'implantation et qui prennent des mesures proactives pour minimiser les risques. Mais même avec la meilleure des volontés, il est impossible de tout prévoir, d'où l'importance de faire preuve d'ingéniosité et de flexibilité. N'hésitez pas à demander à votre intégrateur de vous donner des exemples de la façon dont il a réussi à s'adapter à des situations imprévues.

4

Quelles sont les personnes qui travailleront sur votre projet? Pouvez-vous les rencontrer?

L'aptitude est une chose, l'attitude en est une autre. Lors du processus de sélection, l'intégrateur inclut généralement dans sa proposition les curriculum vitae des personnes qui seront affectées au projet. Cette information vous permet de juger du niveau de qualification et de certification des consultants, mais elle ne donne aucune indication sur la culture et les valeurs de l'intégrateur. Étant donné que ce type de projet peut facilement s'étendre sur plusieurs mois, il est important que les personnes qui seront amenées à travailler ensemble s'entendent bien.

Idéalement, vous devriez rencontrer les personnes qui travailleront sur votre projet ou parler aux clients avec qui elles ont déjà collaboré. Vous aurez ainsi une meilleure idée de la culture d'entreprise de l'intégrateur et des valeurs qui animent ses employés.

5

Avez-vous le sentiment d'être un client important pour votre intégrateur?

Contrairement à certaines idées reçues, la taille de la firme de services-conseils ne fournit pas la moindre garantie de succès. Certes, il est important d'évaluer la stabilité financière de votre intégrateur pour éviter les mauvaises surprises. Par contre, même si votre intégrateur CRM est bien établi, il est préférable d'éviter les situations où vous n'êtes qu'un petit poisson dans un grand aquarium, car vous n'obtiendrez peut-être pas le même niveau de priorité que les plus gros clients. Inversement, de petits intégrateurs spécialisés sont parfois victimes de leur succès, si bien que leurs ressources très sollicitées ont du mal à satisfaire la demande.

Pour déterminer si vous serez traité comme un client important par votre partenaire intégrateur, cherchez plutôt à savoir si le projet revêt une importance stratégique pour lui. C'est le cas notamment lorsque l'intégrateur cherche à assoir sa crédibilité ou à démarrer une nouvelle pratique. La motivation de l'intégrateur est souvent beaucoup plus importante que sa taille.

Loin d'être exhaustive, cette liste de questions démontre que le choix de votre intégrateur CRM doit se faire avec beaucoup de soin. C'est en trouvant les réponses à ces questions que vous découvrirez avec qui vous voulez vraiment travailler et les compromis que vous êtes prêts à faire.