

# 5 RAISONS POUR LESQUELLES VOTRE STRATÉGIE CX NE FONCTIONNE PAS

Le contact avec les clients peut faire ou défaire la réputation d'une entreprise. De vos cibles à vos employés, l'expérience client est en tête de liste lorsqu'il s'agit de vendre, d'engager et de faire aimer la marque. Avez-vous la visibilité nécessaire pour savoir si votre stratégie échoue, et pourquoi?

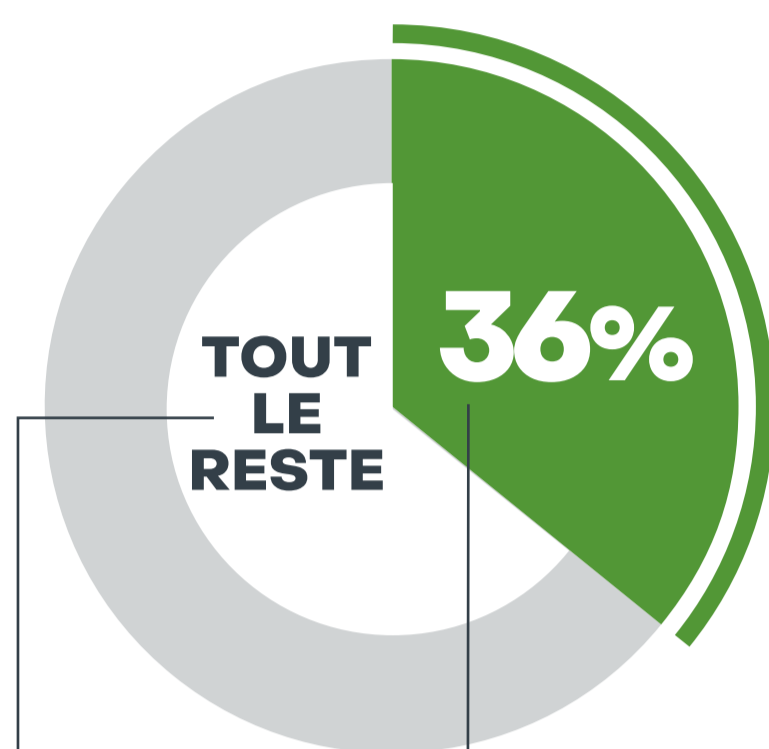


## RAISON NUMÉRO UN

### Vous comptez trop sur les humains pour l'exactitude des données.

Lorsque la charge de données repose entièrement sur votre équipe commerciale, vos données sont incomplètes, dupliquées et donnent une image inexacte de votre pipeline. De plus, votre équipe commerciale ne passe pas son temps là où elle le devrait.

■ **CE N'EST PAS SURPRENANT...**  
**30%** des implémentations CRM échouent<sup>2</sup>



Tout le reste est consacré à des tâches administratives comme la saisie de données CRM

Temps que les commerciaux consacrent vraiment à la vente

# 86%

**DES ACHETEURS SONT PRÊTS À PAYER PLUS CHER POUR UNE BONNE EXPÉRIENCE CLIENT<sup>1</sup>**

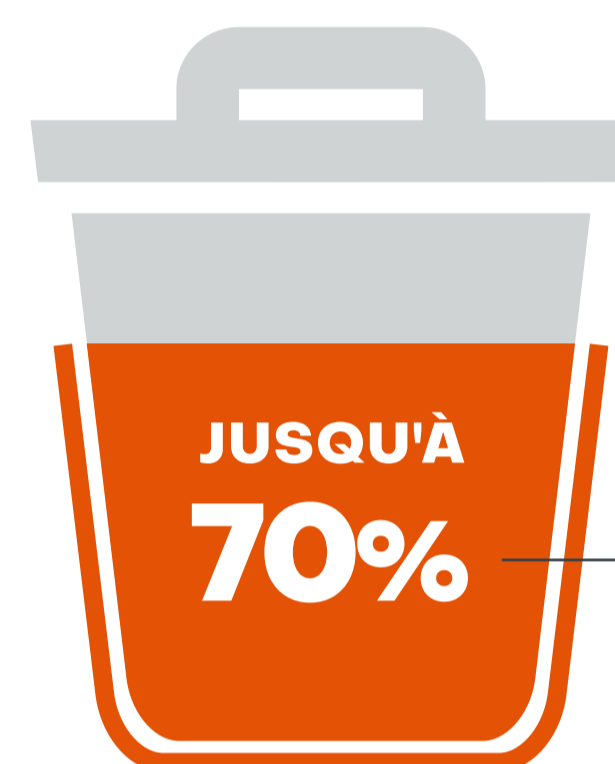
## RAISON NUMÉRO DEUX

### Vous pensez que votre système CRM contient toutes les informations dont vous aurez toujours besoin.

Le profil de votre entreprise et de vos clients évolue au fil du temps, tout comme l'exactitude de vos données. Vos données internes ne sont donc qu'une goutte d'eau dans l'océan par rapport à ce qui peut être obtenu dans le secteur public et privé.

#### ■ LE SAVIEZ-VOUS?

**>73%** de données sont inutilisées

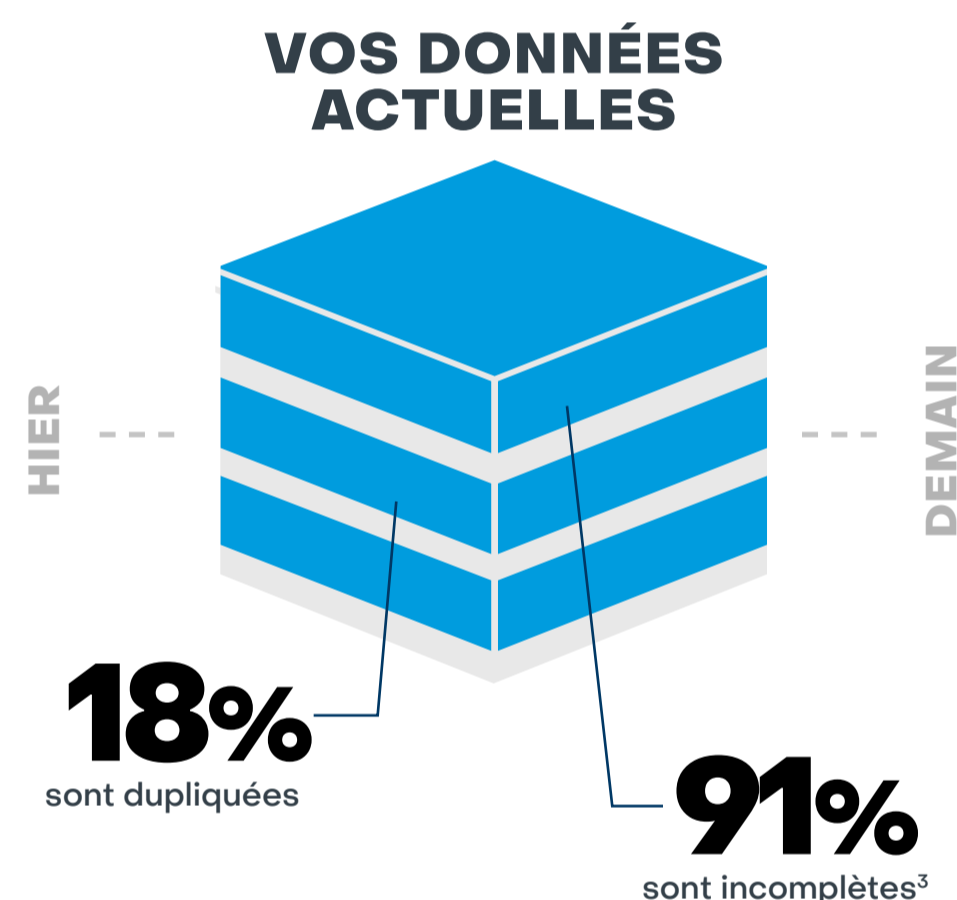


Quantité de données CRM qui se dégradent chaque année<sup>3</sup>

## RAISON NUMÉRO TROIS

### Vous pensez que votre système CRM suit tout.

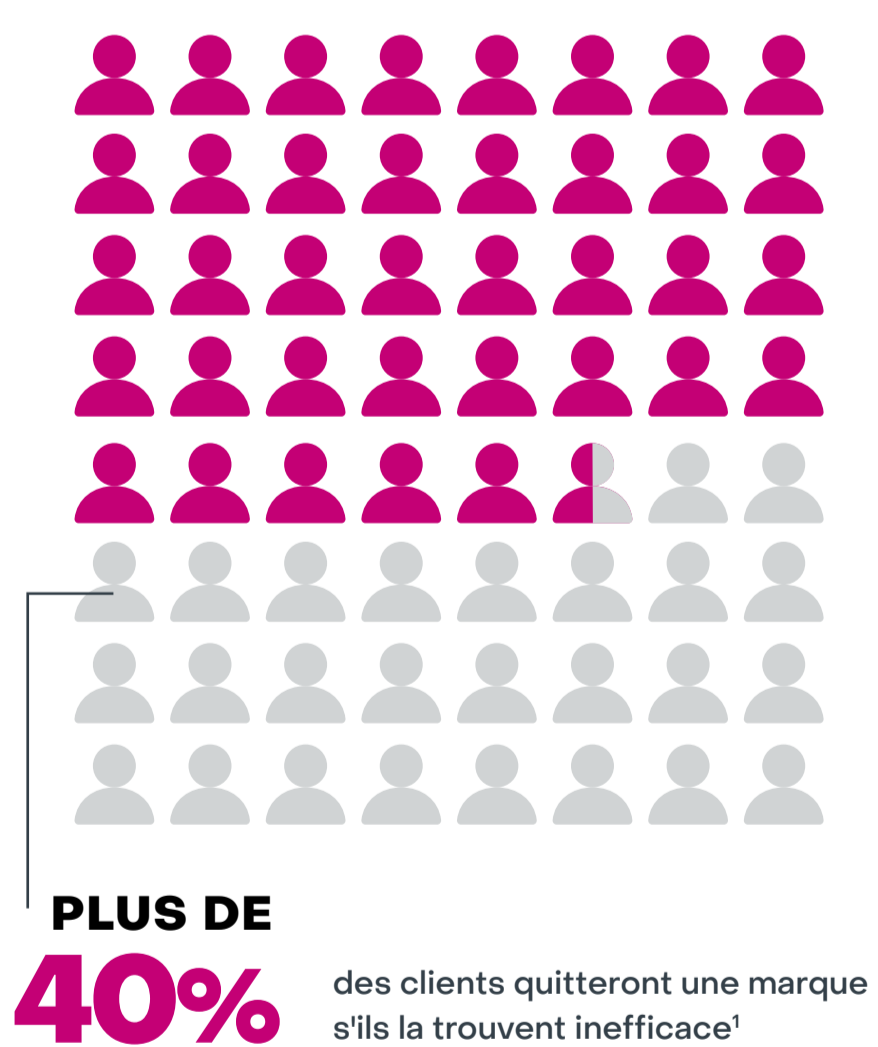
Si votre CRM ne fournit qu'une image imparfaite du présent, vous ne pouvez pas tirer de leçons du passé ni prédire l'avenir.



## RAISON NUMÉRO CINQ

### Vous vous concentrez uniquement sur les opportunités et les équipes en contact avec les clients.

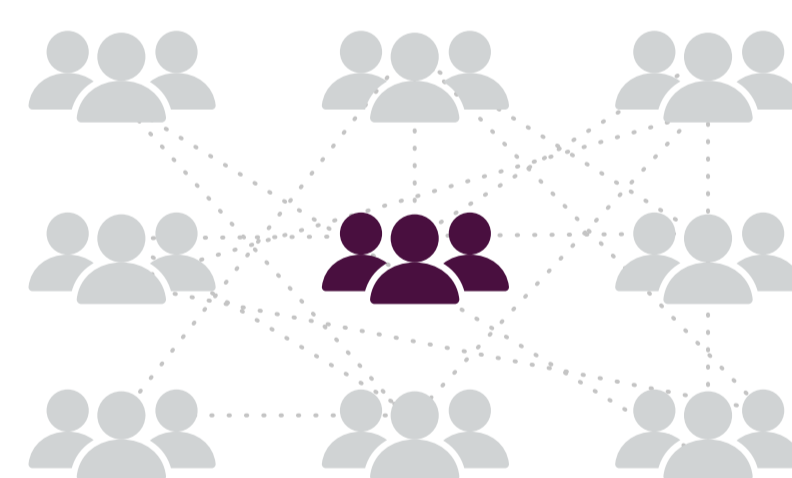
De l'inventaire à la facturation et à la comptabilité, les systèmes que vous utilisez font tous partie de votre stratégie d'expérience client. Ces rouages internes de votre entreprise ont des répercussions à l'intérieur et à l'extérieur. Ainsi, si vous n'investissez pas dans des systèmes qui fonctionnent pour vos employés, vos clients en feront également les frais.



## RAISON NUMÉRO QUATRE

### Vous disposez d'informations client cloisonnées.

Lorsque les équipes n'examinent pas les mêmes données et qu'elles ne recueillent et n'analysent que dans leurs propres domaines, elles passent à côté d'informations cruciales sur les clients qui concernent les ventes croisées, les ventes incitatives et d'autres opportunités.



**1000 MILLIARDS \$**

perdus chaque année en raison d'un mauvais alignement des services<sup>4</sup>

#### SOURCES:

<sup>1</sup> <https://www.pwc.com/us/en/services/consulting/library/consumer-intelligence-series/future-of-customer-experience.html>

<sup>2</sup> <https://www.smallbizgenius.net/by-the-numbers/crm-statistics/>

<sup>3</sup> <https://www.dnb.com/products/marketing-sales/data-com-replacement.html>

<sup>4</sup> <https://www.maestrogroupp.com/news/2017/1/9/how-much-is-sales-marketing-misalignment-costing-you/>

# UNE VISIBILITÉ COMME VOUS N'EN AVEZ JAMAIS VUE.

## Présentation d'HD-CX

La vue client haute définition de SugarCRM, alimentée par notre plateforme CX, offre une vue claire des clients et des performances, ce qui vous permet d'obtenir une prévisibilité sans précédent qui détermine la valeur de vie du client.

Découvrez plus de fonctionnalités sur [sugarcrm.com/hd-cx](https://sugarcrm.com/hd-cx)

