



SILVERTOOL®

# POURQUOI CHOISIR LE LOGICIEL SILVERTOOL CRM ?





# LES PRINCIPALES CAUSES D'ÉCHEC SONT :



Le **rejet** par les utilisateurs



Une intégration inexistante ou **trop complexe** avec le SI



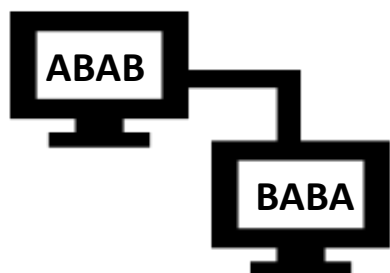
Un mauvais **ciblage**



Un mauvais choix de **logiciels**



Pas de conduite du **changement**

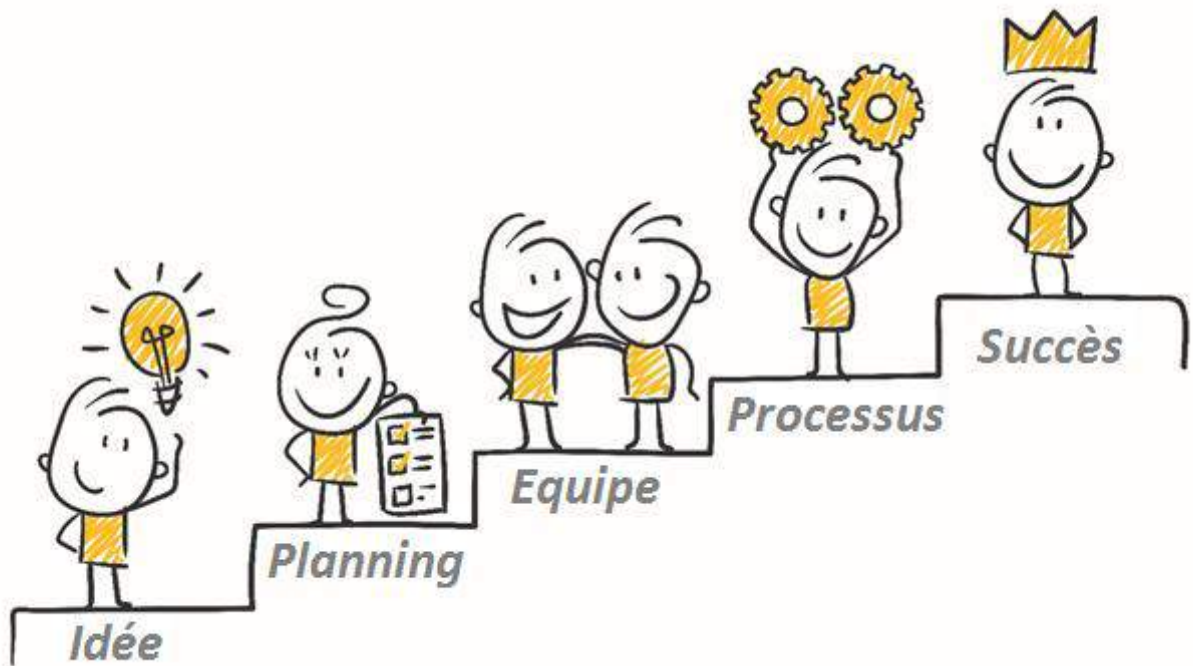


La mauvaise **qualité des données** importées dans le CRM



Un périmètre fonctionnel **trop basique** ou à l'inverse **trop lourd**

# 7 POINTS À NE PAS NÉGLIGER POUR MENER À BIEN VOTRE PROJET CRM / SFA





## 1

## Mobilisez une équipe projet constituée de tous les services appelés à utiliser la solution

Certains éditeurs ciblent uniquement les directions marketing-ventes et directions générales afin d'éviter certains sujets techniques qui leur seraient défavorables.

Quant aux responsables des systèmes d'information, ils pourraient avoir tendance à se focaliser essentiellement sur des aspects techniques ou budgétaires et oublier les impératifs fonctionnels.

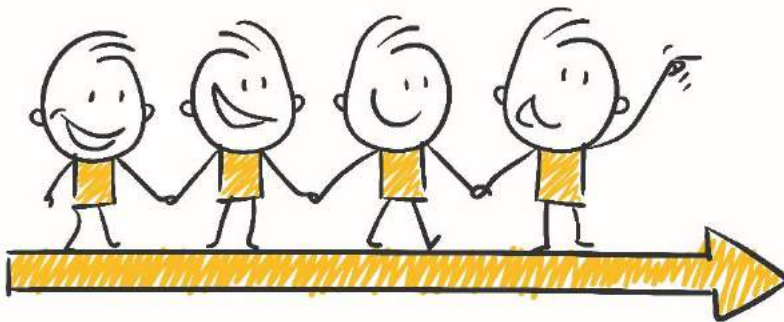
N'oubliez pas que la mise en œuvre d'un projet force de vente oblige à **tenir compte d'un nombre important de facteurs dont les processus internes, l'architecture du SI, les différents métiers des futurs utilisateurs et leur totale adhésion au projet.**





# 2 Démarrez en douceur Pour éviter la surchauffe

Démarrer avec un périmètre fonctionnel trop étendu est fortement déconseillé. **Construisez votre CRM/SFA étape par étape.** Ainsi, vous éviterez les mauvaises surprises à la présentation du résultat final : solution qui ne répond pas à l'expression de vos besoins, ergonomie qui fait sérieusement défaut...

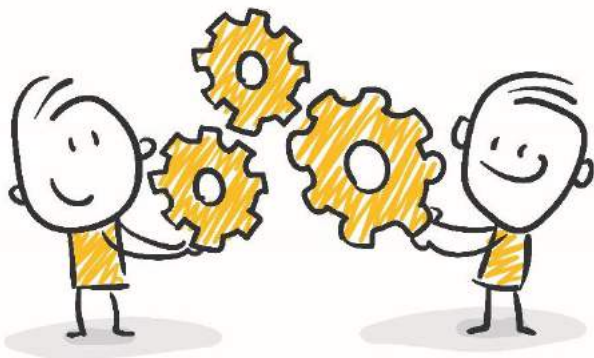




# 3 Adaptez votre application à vos processus de vente

Tout le monde s'accorde sur le fait qu'un logiciel CRM/SFA doit s'adapter parfaitement aux processus commerciaux de chaque entreprise et s'intégrer facilement aux autres applications, dont les ERP.

**Souplesse et hyper adaptabilité sont donc indispensables** pour ce type de solution qui doit évoluer et s'adapter constamment à l'organisation de l'entreprise.



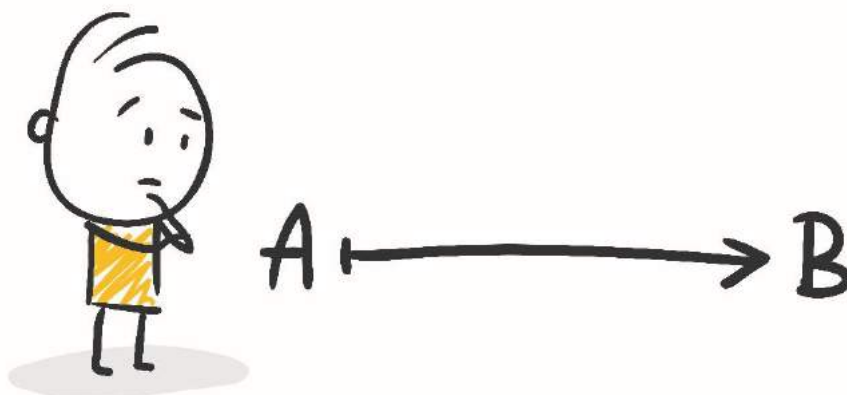


# 4 Evitez de trop customiser une solution standard (généraliste)

Les limites de customisation des standards peuvent être assez vite atteintes malgré la « puissance du paramétrage » de certaines solutions CRM / SFA.

Si le progiciel le permet, il faut alors rapidement avoir recours à du code (script, langage,...peu importe les termes) et ceci à partir d'un outil qui n'est pas forcément fait pour ça.

Dans ce cas, vous risquez de payer très cher une application qui n'aura plus rien de « standard », et dont vous n'exploiterez que 20% de la couverture fonctionnelle.





# 5 Méfiez-vous de l'apparente simplicité des montées de version

Les montées de version, qui sont un des arguments forts en faveur des progiciels standard, ne sont pas toujours aussi simples que prévu, même si la solution en place n'utilise pas de code.

De plus, les nouvelles versions ne sont pas forcément motivées par des impératifs métiers, mais plutôt par une nécessité de suivre la tendance, et ce quelles qu'en soient les conséquences.







## 6

## Opter pour une solution disponible uniquement en mode SaaS ou en mode on-premise ?

Même si vous préférez héberger en interne votre application, il est indéniable que la demande pour les applications en mode SaaS (modèle mutualisé) augmente très sensiblement.

S'agissant des solutions spécifiques ou nécessitant des fonctionnalités étendues, le SaaS n'est pas forcément la meilleure des réponses.

Si vous choisissez ce mode, il faudra évaluer une réversibilité complète de la solution en mode Cloud privé ou On-premise. Ceci afin de répondre, par exemple, à des contraintes d'intégration ou d'évolution de votre SI.





# 7 Pour une utilisation terrain, le 100% connecté est encore illusoire en 2019

On parle beaucoup de la mobilité comme un facteur important de productivité. Malheureusement, de nombreuses zones blanches existent en France. Même si elles doivent être couvertes d'ici quelque temps, il restera probablement des lieux sans réseau ou avec un débit réduit qui ne permettra pas de faire transiter suffisamment de données...

D'autre part, se connecter à internet à l'étranger, quand cela est possible, peut coûter très cher.

Beaucoup d'éditeurs présentent des solutions de mobilité mais oublient de préciser que celles-ci fonctionnent uniquement en mode connecté ou s'appuient sur HTML5.



Dans ce dernier cas, si le déconnecté est possible, le périmètre fonctionnel est souvent assez restreint et la taille des données en local est limitée.

# Trop souvent, le Responsable Projet est face à un dilemme



SILVERTOOL®

- ▶ Soit choisir un logiciel avec un large périmètre fonctionnel mais qu'il faudra réduire.
- ▶ Soit opter pour un logiciel moins riche mais sans garantie quant aux évolutions possibles et à l'adéquation aux besoins futurs.





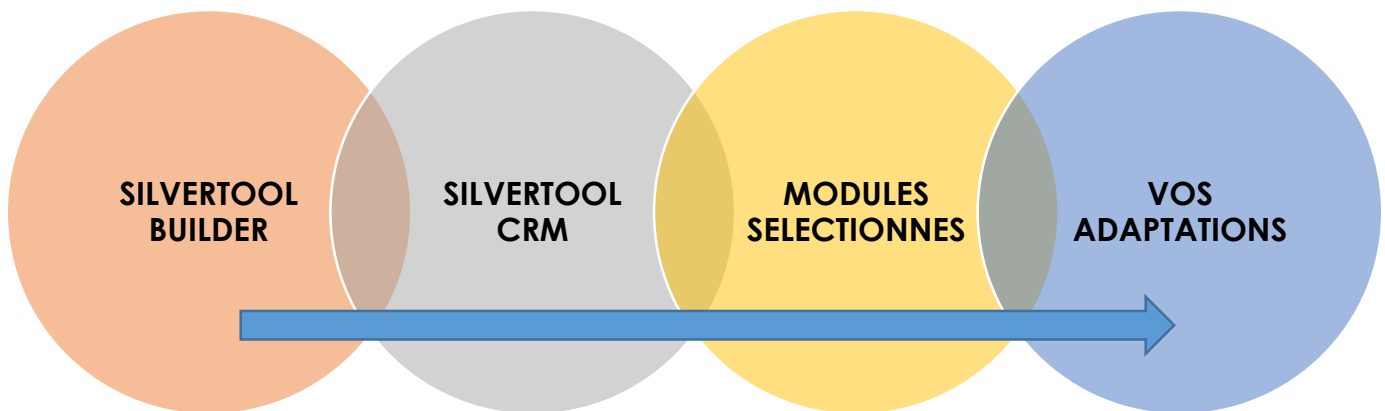
## Notre réponse avec SILVERTOOL CRM

Afin de répondre à vos spécificités tout en évitant les risques d'échec, nous vous préconisons le logiciel **SILVERTOOL CRM**.

Son outil de paramétrage intégré, **SILVERTOOL BUILDER**, associé à une démarche « par lot » garantissent la réussite de votre projet. Les montées de version ne sont plus un problème.

Vous pouvez, de plus, devenir totalement indépendant et maître de vos évolutions :

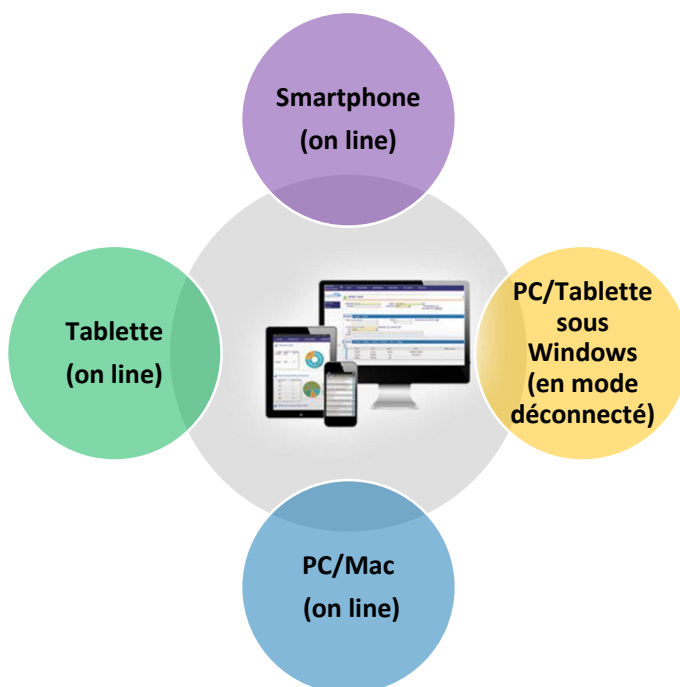
- ▶ en dessinant vos propres écrans de saisies
- ▶ en construisant vos éditions/statistiques
- ▶ en établissant vous-même des liens avec vos autres applications
- ▶ en créant des offres/devis multi-contextes





# SILVERTOOL : DES TECHNOLOGIES INNOVANTES

- Le logiciel utilise les langages parmi les plus standards et plus utilisés du marché : **PHP, JavaScript, HTML 5, CSS**.
- La base de données relationnelle s'appuie sur **MySQL d'Oracle**.
- Pour l'installation, les prérequis sont minimaux : **Apache ou IIS /PHP/MySQL** (soit la solution la moins onéreuse).
- **Aucune librairie payante** n'est nécessaire pour les installations en mode licence permanente.
- Un seul paramétrage pour **tous vos supports**



# A PROPOS DE SILVERTOOL CRM...



SILVERTOOL®

FABRIQUÉ  
EN  
**FRANCE**

- **Un logiciel** conçu et distribué par un GIE regroupant l'éditeur "ePROCESS Informatique" ainsi que plusieurs sociétés de services du numérique ( ESN )
- **Une équipe** constituée avec et autour de consultants, chefs de projet, développeurs et Ingénieurs commerciaux qui interviennent depuis plus de **25 ans dans la mise en œuvre de projets CRM.**
- les membres du G.I.E. sont sélectionnés pour leur **expérience dans le CRM et leur expertise de SILVERTOOL.**
- SILVERTOOL est une solution "**Made in France**" répondant aux impératifs du RGPD, disponible en **SaaS ou en licence permanente.**





SILVERTOOL®

## A PROPOS D'ANDROCOM

Nous intervenons sur le marché du CRM métier sur mesure et des solutions CRM verticales **depuis 1992.**

Nous possédons une expérience significative dans le déploiement de solutions de toutes tailles. **Plus de 300 clients, allant de la Pme au grand compte,** ont déjà fait confiance à Androcom.

Les projets ayant pour objectifs **l'optimisation des processus Business ainsi que l'amélioration de l'expérience clients/utilisateurs** sont notre cœur de métier; et nous pensons qu'un CRM doit être complet et adapté au métier de chaque entreprise, sous peine d'être inutile.

Nous répondons également aux besoins des entreprises désirant éviter la gestion de l'information en silos et avoir une **vision à 360° de leurs clients.**

---

### En savoir plus

Pour plus d'information sur nos solutions et services,

**[www.androcom.fr](http://www.androcom.fr)** ou contactez-nous :

Tél. : **+33 (0) 4 50 64 67 30** E-mail : **[commercial@androcom.fr](mailto:commercial@androcom.fr)**



Androcom Sarl - Siret : 38794606400038 au capital de 120 000 €

Tous les noms d'entreprises et de produits contenus dans le présent document sont susceptibles d'être des marques déposées. Toutes les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment si nécessaire, sans notification préalable. Elles ne sauraient être reproduites ou diffusées sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de la société Androcom. Androcom ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable du caractère non exhaustif des informations contenues dans le présent document non contractuel.