



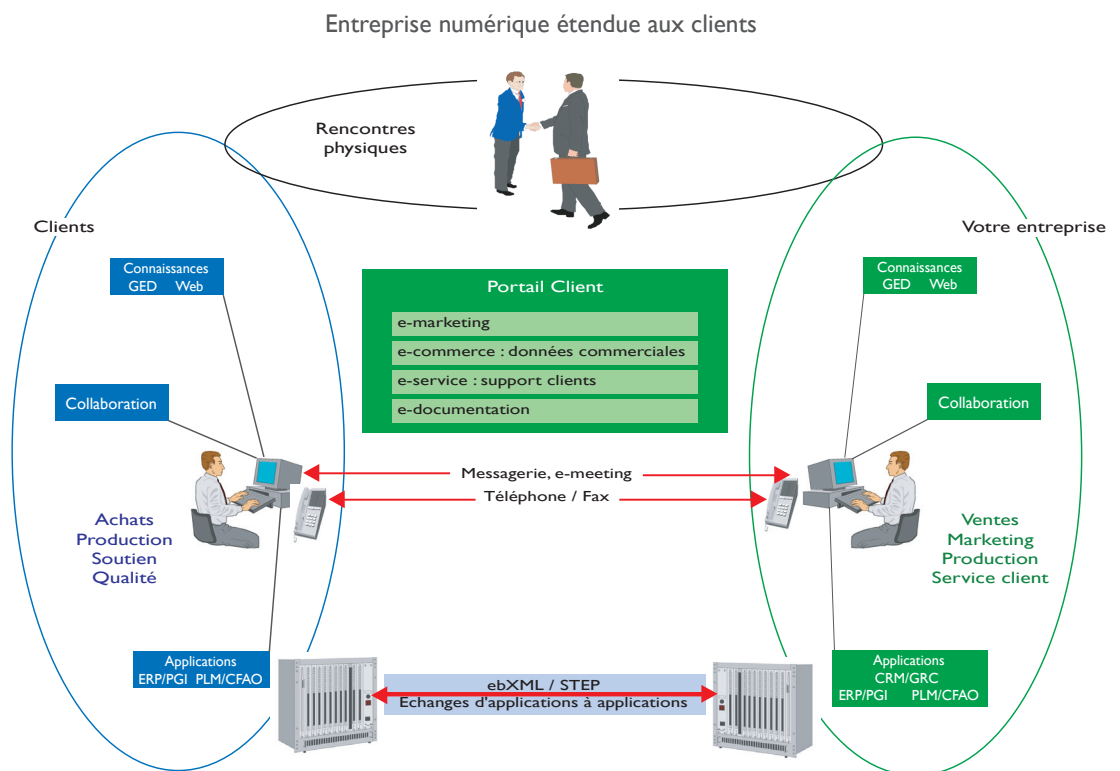
Votre partenaire privilégié pour booster votre Relation clients

Les nouveaux défis de la Relation clients dans l'économie mondialisée

Dans la compétition internationale, les clients imposent de nouveaux challenges :

- Le marché est mondial, et exige une réactivité et une efficacité collective accrues
- Les clients sont de plus en plus exigeants, en coût et en qualité de service
- Les canaux de communication et de distribution s'enrichissent et se diversifient
- Les produits et les services sont de plus en plus étroitement couplés

L'apport du numérique pour dynamiser la Relation clients



Business Opportunities with new Organizations Standards and Technologies

Copyright BOOST

b o o s t y o u r i n n o v a t i o n a n d y o u r c o m p e t i t i v e n e s s
 Knowledge Management
 Customer Relationship Management
 Supply Chain Management
 Product Lifecycle Management
 Stratégie e-business

Internet et le numérique permettent de mieux atteindre les objectifs stratégiques de l'entreprise, grâce à l'intégration des clients dans les processus de l'entreprise :

- Rechercher de nouveaux marchés, développer les ventes grâce à une meilleure mise en visibilité des produits et des services, grâce à une présence active sur le Web
- Augmenter la satisfaction et la fidélité client, grâce à la mise en œuvre de solutions CRM (Customer Relationship Management), l'intégration des canaux de communication client : Portails Clients, Web conferencing, téléphone, fax, ...
- Augmenter l'efficacité et réduire les coûts du support, grâce à l'accès des clients au système d'information de l'entreprise, et à la fourniture de e-services : rechanges/réparations, maintenance, garantie, documentations, ...

Associé responsable du domaine CRM

Jean-Patrick CARRIÉ, jean-patrick.carrie@boost-conseil.com, +33 611 783 075

Compétences et offres BOOST-CRM

BOOST offre une Assistance à Maîtrise d'Ouvrage complète pour aider les entreprises à définir leur stratégie et conduire leurs projets CRM :

- Définition du modèle d'intégration numérique dans le domaine de la relation clients : Processus, Système d'Information, Architecture Technique sécurisée, aspects organisationnels et juridiques
- Ouverture à Internet du Système d'Information de la Relation clients : CRM, maintenance, documentation, PLM, ERP (Rechanges, ...)
- Spécifications et développement de Portails Clients

Références

AéroSpatial et Défense : Spécifications fonctionnelles des fonctions CRM du Hub numérique aéronautique européen BoostAeroSpace (<http://www.boostaerospace.com>)
 Benchmarking des projets CRM de l'industrie aéronautique

Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Industrie : coordination intersectorielle (CRM, PLM, SCM, e-collaboration) des projets sectoriels du plan d'actions TIC&PME 2010, dans le cadre du projet Boost-Industrie & Services de l'AFNET (<http://www.boost-industry.com>)

RADIALL : Stratégie e-business

OCCAR (Agence européenne de défense) : définition de la stratégie e-business et collaborative