



# Syncl

**POURQUOI SYNCL ?**



## Le challenge

La transformation numérique des entreprises s'opère en faisant appel à des technologies qui sont en constante évolution (réseaux 5G, intelligence artificielle, etc.). Ces technologies rendent possible de nouveaux usages qui modifient les comportements des clients. Ceux-ci sont de plus en plus informés, impatients, et autonomes dans leurs réflexions et leurs décisions d'achat. Lorsque le comportement et les exigences des clients évoluent les entreprises doivent elles aussi évoluer, et s'il est possible d'imaginer que ces nouvelles technologies peuvent aider à répondre à toutes leurs attentes (par exemple les chatbots couplés à de l'intelligence artificielle), il n'en est rien si les processus sont déconnectés. Ce que veulent avant tout les clients, c'est un parcours fluide et le moins d'interlocuteurs possible, ce qui ne correspond pas à la réalité. Il faut donc impérativement posséder toutes les informations le concernant. L'idée est de rendre son organisation agile et en capacité de pivoter pour saisir toutes les opportunités. L'objectif est de donner aux collaborateurs les moyens de remplir leurs missions au-delà de la structure organisationnelle existante. Utiliser un CRM est un bon moyen d'y parvenir puisque celui-ci est réputé contenir toutes les données relatives aux clients et prospects. À condition d'y intégrer les bons outils et processus.

En effet, il n'existe pas sur le marché de solution « sur étagère » capable de fournir une vision à 360° du parcours des clients. De nouvelles applications voient quotidiennement le jour et les entreprises doivent faire face à un écosystème en constante évolution. Aujourd'hui, pour positionner le client au cœur de l'entreprise et maîtriser son parcours (et par conséquent son niveau de satisfaction), il est souvent nécessaire d'intégrer et de connecter entre eux plusieurs outils pour leur permettre d'échanger leurs données. Ceci est fondamental car la production de données en silo engendre, entre autres conséquences, la complexification des tâches et la frustration du personnel, la perte d'opportunités commerciales ou encore l'insatisfaction des clients.



## L'offre CRM 360° de Syncl

Le client « appartient » à toute l'entreprise, et donc à toutes les directions. Il est de ce fait nécessaire d'offrir aux équipes opérationnelles (*marketing, ventes, e-commerce, service client et IT*) une vision à 360°, unifiée et partagée, de son parcours ainsi que des données qui le concernent. Dans ce contexte, le choix d'une plate-forme CRM doit, entre autres critères, tenir compte :

- 🌀 De sa capacité à gérer toutes les étapes du cycle de vente (*de la génération et la gestion des opportunités commerciales au support client*)
- 🌀 Des fonctionnalités offertes pour optimiser et automatiser les processus
- 🌀 Des possibilités offertes pour l'intégration d'outils métier propres à l'activité de l'entreprise
- 🌀 De la richesse de son écosystème

Pour toutes ces raisons, Syncl a fait le choix de travailler avec plusieurs partenaires afin de répondre aux besoins des entreprises de toute nature et de toute taille, tout en s'adaptant à leurs budgets.

Au-delà des nombreuses fonctionnalités offertes nativement par ces différentes solutions, Syncl propose de nombreuses intégrations d'applications complémentaires permettant de :

- 🌀 Relier tous les outils et processus de l'entreprise pour agir en temps réel
- 🌀 Améliorer les performances commerciales
- 🌀 Analyser les performances de l'entreprise pour chacune des étapes du cycle de vente
- 🌀 Identifier des axes d'amélioration
- 🌀 Maintenir un haut niveau de satisfaction et fidéliser la clientèle

## Périmètre d'intervention

Syncl intervient sur la globalité des projets CRM, pour chacune des étapes du cycle de vente. Selon le contexte, Syncl propose également :

- 🌀 Des audits permettant d'optimiser la configuration d'un CRM déjà déployé
- 🌀 La gestion des projets de migration d'un CRM existant vers une autre plate-forme
- 🌀 Des prestations d'intégration de solutions tierces et d'applications métier dans la plate-forme CRM comprenant la reprise et la migration des données
- 🌀 Des développements de middlewares et de modules applicatifs sur-mesure

Syncl propose aussi des solutions complémentaires pouvant être intégrée au projet : intégration de la téléphonie au CRM (UCaaS), centres de contact (CCaaS), capture et synthèse IA des échanges, web chat, gestion de l'expérience client, etc.

Conformément au cahier des charges de ses clients Syncl assure :

- 🌀 La personnalisation de la configuration (*workflows, tableaux de bord, etc.*)
- 🌀 Une gestion de projet globale incluant la conduite du changement ainsi que la formation des utilisateurs et des exploitants
- 🌀 L'évolution et le support de la solution déployée

## Travailler avec Syncl

Nos ingénieurs et chefs de projet sont titulaires de nombreuses certifications et nous investissons constamment dans la formation de notre équipe technique pour maintenir et développer son savoir-faire et son expertise.

Notre méthodologie comprend quatre phases :

- S Recueil des besoins** : Contraintes budgétaires, besoins fonctionnels et organisationnels.
- S Analyse de l'environnement existant** : Analyse et synthèse des écarts par rapport aux besoins exprimés.
- S Validation des objectifs** : Rédaction, diffusion et validation des livrables (*cahier des charges, spécifications fonctionnelles, cahier de recette, etc.*)
- S Proposition des solutions** : Projections et recommandations, pilotes et démonstrations de faisabilité

## Prestations proposées



### Conseil

Recueil des contraintes budgétaires et des besoins fonctionnels et organisationnels, analyse de l'existant, analyse et synthèse des écarts, identification des solutions potentielles, projection et recommandations. Pilotes et démonstrations de faisabilité.

### Intégration

Mise en œuvre / interconnexion de solutions complémentaires autour des CRM et ERP. Intégrations devis, contrat, facturation. Gestion de données, analytique. Développement de modules sur-mesure (*interfaçage avec les applications existantes*). Intégrations API / SDK. Reprise / migration des bases de données existantes.



### Formations éligibles au financement grâce à la certification Qualiopi

Formation des utilisateurs et des exploitants (*déploiement, exploitation, utilisation, maintenance*).

### Implémentation et support

Gestion de projet. Mise en conformité technique des environnements de production. Maintien en conditions opérationnelles (*mises à jour, reprise du paramétrage*). Conduite du changement dans le cadre de l'introduction de solutions de transformation numérique / d'innovation digitale. Support étendu / astreintes.



Pour en savoir plus  
visitez [syncl.fr](https://syncl.fr)

+33 1 8381 2880  
sales@syncl.fr