

Eudonet, leader français du CRM dans le Cloud, présente sa vision du CRM du futur lors de l'eudo i-day 2018

Paris, le 27 juin 2018 – Eudonet, l'expert français de solutions CRM (gestion de la relation clients) dans le Cloud, a présenté mardi dernier, sa nouvelle version de l'Edition 2017 à l'occasion de sa conférence annuelle eudo i-day. Grâce aux idées recueillies auprès de ses clients lors de ses clubs et séminaires, l'entreprise apporte des innovations venant illustrer les quatre axes de sa vision : le CRM doit être connecté et mobile, au cœur de l'activité, toujours plus simple et fluidifier l'interaction client.

Depuis 18 ans, l'éditeur français Eudonet accompagne les entreprises dans l'intégration des solutions CRM généralistes et « verticalisées » adaptées à leurs besoins. Reprise en 2017 par Antoine HENRY, ancien Directeur de Général de Sage France et Fabrice VERNIERE, ancien Directeur Administratif et Financier de Sage Europe, l'entreprise a réalisé en 2017 un chiffre d'affaires de 13 millions d'euros avec une croissance de son chiffre d'affaires récurrent de 20% par rapport à 2016. Plus de 1000 entreprises et organisations utilisent Eudonet CRM au quotidien avec 130 clients qui l'ont rejoint en 2017.

Développée en mode Agile, l'Edition 2017 d'Eudonet CRM est sortie sur le marché en mai 2017. Cette solution propose une refonte complète de la console d'administration pour personnaliser simplement l'interface et les processus. Eudonet s'est également doté d'un ensemble d'extensions développées en interne et avec ses partenaires, regroupées dans « l'eudo store », une boutique permettant à chaque client d'étendre les fonctionnalités de son CRM, en fonction de ses besoins et de son métier. A l'écoute de ses clients, l'entreprise sort aujourd'hui une version enrichie en apportant des améliorations sur les axes suivants :

Le CRM doit être **connecté et mobile**, c'est-à-dire accessible en toute circonstance via EudoTouch, app mobile native sur iOS et Android, et enrichi d'informations qualifiées provenant de bases de données qualifiées notamment celles fournies en open data comme la base SIRENE. Autre exemple plébiscité par les clients lors de cet évènement : le nouveau connecteur MS Office 365 permet la synchronisation bi-directionnelle temps réel des agendas.

Il doit aussi être **au cœur de l'activité**, en permettant de suivre et de piloter les processus métiers de l'import de données jusqu'à la gestion de la facturation et des règlements. Le nouveau module d'import full web analyse automatiquement les fichiers à importer et propose visuellement les champs correspondants dans la base Eudonet. Certains appelleraient ça de l'intelligence artificielle. De nouveaux types de graphiques et d'indicateurs permettent de toujours plus personnaliser les tableaux de bord de chaque utilisateur. Et pour aller plus loin, l'interface Power BI permet l'intégration dynamique de widgets d'analyse synchrones ou asynchrones sans quitter Eudonet CRM.

Malgré la sophistication de certains processus, le CRM se doit de **rester simple**, ergonomique, accessible à tous les profils d'utilisateurs. Avec l'affichage KanBan, les données ne sont plus présentées sous forme de liste mais sous forme de cartes, comme des cartes de visites, regroupées par statut et qui peuvent être déplacées d'un statut à l'autre. Une présentation qui donne offre une plus grande agilité dans la manipulation des données.

Enfin, le CRM doit **fluidifier l'interaction clients**. C'est-à-dire qu'il doit être communicant (les fonctionnalités marketing automation) et qu'il doit permettre aux clients d'être les premiers contributeurs du CRM à travers un portail sécurisé qui leur est dédié. Chez Eudonet, on appelle cela l'extranet CRM.

« Cette nouvelle version de l'Édition 2017 s'appuie sur le retour d'expérience de nos clients. Depuis toujours, Eudonet met un point d'honneur à proposer de nouvelles versions tous les six mois afin de répondre le mieux possible aux besoins des entreprises. Nous sommes aujourd'hui fiers de voir qu'en à peine un an, plus d'un tiers de nos clients a déjà adopté cette nouvelle version » déclare Thierry de Gevigney, Directeur Marketing chez Eudonet.

Construire le CRM de demain c'est avant tout un travail d'équipe. A l'image des collaborateurs de l'entreprise, les clients d'Eudonet se sentent eux aussi membres de l'eudoteam. Une cohésion qui était bien présente tout au long de la journée, jusque dans les moindres détails : à midi, les participants ont dû mettre la main à la pâte en cuisinant tous ensemble leur déjeuner sous le regard de l'Atelier des Chefs. Un moment à l'image du travail d'équipe réalisé tout au long de l'année : un projet collaboratif, performant, agile en toute humilité toujours dans la bonne humeur. Un bel exemple de l'approche « Customer Centric ».

À propos d'Eudonet

Depuis 2000, Eudonet est éditeur-intégrateur de solutions CRM généralistes et « verticalisées » parfaitement adaptées aux besoins de ses clients. Disponibles en mode SaaS, les solutions Eudonet sont utilisées par plus de 1000 clients. Eudonet est une entreprise internationale présente en France, au Canada, en Belgique, en Suisse et au Royaume-Uni.

Pour en savoir plus : <http://fr.eudonet.com>

CONTACTS PRESSE

Agence LEWIS

Oxana Sotnikova / Pascaline Wilson

eudonet@teamlewis.com

01 85 65 86 39 / 01 85 65 86 50