



Matinée : L'innovation au cœur de la satisfaction client Comment les solutions ERP & CRM y répondent ?

17 mars 2016 - PARIS

Le Groupe CXP, cabinet européen indépendant d'analyse et de conseil dans le domaine des logiciels, vous invite à participer à une **matinée dédiée aux tendances des outils ERP et CRM** et à venir assister à des **présentations d'experts**, des **démonstrations d'outils** et des **témoignages d'utilisateurs**.

Ce rendez-vous annuel sera pour vous l'occasion de découvrir les **nouveautés** des outils et d'échanger avec des **éditeurs** de solutions.

AGENDA

8h30		Accueil petit-déjeuner
9h00	Patrick Rahali & Sandrine Peyronnet Analystes Seniors 25 min présentation des analystes + 4 démonstrations produits	Résultats de l'ERP Survey 2016 et démos ERP Comme chaque année maintenant, le CXP, en partenariat avec erp.infos, a lancé en France la plus grande enquête de satisfaction des utilisateurs d'ERP et de logiciels de gestion (Business software). Avec plus de 1 000 réponses d'utilisateurs et 61 éditeurs ou intégrateurs cités lors de la précédente édition, cette enquête est devenue le Baromètre national. Elle permet d'avoir une image des projets (budgets, modules déployés...), et les utilisateurs notent leur logiciel, l'éditeur, l'intégrateur et les services : formation, maintenance etc. En plus du Cloud, les principaux efforts des éditeurs concernent le look & feel et la simplicité d'utilisation, la mobilité, la verticalisation, mais aussi l'Analytics et la data, les outils de collaboration, de productivité.. Êtes-vous plus ou moins satisfait(e) de votre progiciel que la moyenne nationale ? Venez découvrir les résultats de l'enquête qui vous aideront à vous situer, puis, assistez à des démonstrations produits pour mesurer l'évolution des ERP et identifier les atouts de chaque ERP.
10h45		Pause/Networking
11h15	Laurence Dubrovin Analyste Senior 25 min présentation de l'analyste + 4 démonstrations produits ou témoignages utilisateurs	Mobile, social, IoT, Big data, Analytics, Cloud et CRM synchronisé : les outils du succès pour l'engagement client Après la gestion de la relation client, la gestion de l'expérience client, c'est à présent celle de l'engagement client qui mène au cercle vertueux et conduit un client satisfait à vous recommander et même à devenir ambassadeur de la marque. Le client est mobile et localisable. Il n'hésite plus à s'exprimer sur la marque à travers les réseaux sociaux et autres forums de discussion. Le client comme les produits qu'il achète peuvent être tracés et analysés à travers l'Internet des objets. Mais cela va bien au-delà : le Big data où est recueilli tout ce qui émane des mobiles, des échanges de mails, des réseaux sociaux, des sites Web, blogs et autres forums peut être analysé finement et de façon massive. Les données et la solution CRM peuvent être hébergées dans le Cloud. Si tout ce qui fait l'identité numérique du client est regroupé dans un seul et même espace, la vision à 360° du client est donc acquise. De là viendront les fruits du succès : des interactions fréquentes et positives à un rythme adapté aux besoins du client, des propositions pertinentes émises par le commercial, des campagnes bien ciblées et adaptées au profil du client, une réputation indiscutable et donc une place sur le marché incontournable et enviée par vos concurrents. Cette session s'attachera à dresser un état de l'art du marché autour de la gestion de l'engagement client via les outils tels que le mobile, les réseaux sociaux, l'ioT, le Big data, l'Analytics et le Cloud synchronisés au système CRM.
13h00		Cocktail/Networking

■ PARTENAIRES DE L'ÉDITION 2016



■ LIEU DE L'ÉVÈNEMENT

Palais Brongniart

Entrée Principale, Place de la Bourse, 75002 Paris

Informations pratiques :

Metro Bourse, ligne 3 ou Metro Grands Boulevards, lignes 8 et 9

Parking public : Bourse - 12 Place de la Bourse, 75002 Paris

* Événement réservé exclusivement aux entreprises utilisatrices.
Nombre de places limité.

■ INSCRIPTION

en ligne :

www.cxp.fr/events

par mail :

relation_client@lecxp.com

par téléphone :

01 53 05 05 90

* Événement réservé exclusivement aux entreprises utilisatrices.
Nombre de places limité.