

Rencontre CXP avec des témoignages d'utilisateurs

Le 10 mars 2009 – Hôtel Raphaël, Paris

Le décisionnel au service de la Relation Client (CRM)

La Gestion de la Relation Client reste une des préoccupations majeures des entreprises qui ont compris l'avantage compétitif qu'elles pouvaient en retirer. Les entreprises sont également conscientes de l'intérêt des nouveaux canaux d'interaction client pour développer les ventes et améliorer le service client. Elles souhaitent connaître le potentiel, dans ces domaines, des solutions logicielles qu'elles choisissent.

La Gestion de la Relation Client, est l'ensemble des outils et techniques pour capter, traiter et analyser l'information relative aux prospects et aux clients, dans le but de fidéliser les plus rentables en leur offrant le meilleur service.

Après une période de ralentissement, le marché du CRM retrouve une croissance raisonnable dans un contexte de concentration accélérée qui touche les plus grands acteurs. Aujourd'hui, la pérennité des offres devient plus difficile à évaluer pour les utilisateurs. La verticalisation des progiciels, l'approche du mid-market, la mise au point d'offres proposées en ASP, et l'adoption de nouveaux standards de développement sont les défis que doivent relever les éditeurs CRM, qui sont encore nombreux sur ce marché.

Cet événement vous donnera une vision, la plus large possible, des axes fonctionnels traités par les offres majeures de Gestion de la Relation Client. Les fonctions marketing, vente et service (support client et SAV) y seront abordées ainsi que l'intégration du décisionnel, les fonctions apportées par la technologie web et les possibilités de paramétrage et d'automatisation des processus.

Nous vous proposons de découvrir lors de cet événement des réponses aux **questions concrètes** que se pose l'entreprise pour son projet CRM :

- Qu'apporte concrètement le décisionnel à la gestion des outils de la relation client ?
- Comment mettre en place et évaluer les indicateurs de la performance de gestion clientèle ?
- Quels sont les acteurs majeurs du domaine, comment se positionnent-ils ?
- Quelles sont les solutions à envisager compte tenu de ma problématique ?
- Comment choisir la meilleure solution ? Quelles fonctionnalités font la différence ?
- Quelles évolutions observe-t-on sur ce marché ?
- Quelles précautions prendre pour mener à bien mon projet ?

Venez appréhender, le temps d'un petit déjeuner, les enjeux et perspectives qui vous sont offerts par ces technologies

AGENDA

09h00 – 09h30 **Le décisionnel au service de la Relation Client**
Jocelyne Youyou, Directeur de Mission, Le CXP

09h30 – 10h30 **TABLE RONDE** animée par Jocelyne Youyou avec des témoignages client et la participation de :
- **Jean-Jacques Loheac, DSI, Hôtels B&B**
- ...
En partenariat avec :

ORACLE®

10h30 – 10h30 **Echanges, questions, réponses**

Bulletin d'Inscription à la Rencontre CXP du 10 mars 2009
Réservée aux entreprises utilisatrices (hors éditeurs et sociétés de services)
Hôtel Raphaël - 17, avenue Kléber 75116 Paris

Prénom / Nom _____ Fonction _____

Société _____

Adresse _____

Tél _____ Email _____

Frais d'inscription : 150 Euros HT (+ TVA 19.6%).

Clients Abonnés CXP : 1^{ère} inscription gratuite par abonnement et par Rencontre, **10 % de réduction** sur le prix public **par inscription supplémentaire, soit 135 € HT**

Modalité de règlement : par chèque joint à l'ordre de CXP Holding.

Une facture sera émise. Si l'adresse de facturation est différente, merci de joindre les coordonnées.

Conditions d'annulation/ Substitution : Toute inscription non annulée par lettre ou par fax reçu(e) 4 jours ouvrés avant la Rencontre sera considérée comme définitive et de fait facturée (forfait de 70 € HT pour les inscriptions gratuites).

- Je dispose d'une inscription gratuite en tant que client abonné CXP et m'inscris à la Rencontre CXP.
- Je m'inscris au tarif préférentiel de 135 € HT (à partir de la 2^{ème} inscription)
- Je m'inscris au tarif normal de 150 € HT
- J'accepte les conditions d'inscription aux Rencontres CXP

Date :	Signature :
--------	-------------

Attention : le nombre de participants à cette manifestation est limité

Ce bulletin d'inscription est à retourner à CXP **avant le 03 mars 2009** à l'attention de :

Laurence VIENOT

CXP - Rencontres CXP

12, rue Godot de Mauroy – 75009 Paris

Tél. : 01 53 05 05 90

Fax : 01 53 05 05 54

e-mail : lvienot@lecxp.com