

# La souplesse opérationnelle, meilleur atout des moyennes entreprises

A première vue, on pourrait penser que les difficultés économiques actuelles donnent aux grandes entreprises, mieux armées pour encaisser les contre-coups de la crise, un avantage concurrentiel sur leurs rivales de taille moins importante. Pourtant, ces dernières disposent selon l'éditeur Oracle d'un atout : leur meilleure souplesse opérationnelle, qui leur permet de répondre plus rapidement et plus efficacement aux évolutions du marché. Mais à condition que ces moyennes entreprises soient en mesure de s'appuyer sur des données, des informations et des processus à la fois bien gérés, sécurisés et adaptables.

Pour Oracle, la fidélisation des clients existants doit être le premier objectif des moyennes entreprises, bien avant la recherche de nouveaux clients. Cette fidélisation nécessite une anticipation des besoins des clients existants, l'optimisation des analyses mais aussi l'amélioration de la souplesse des processus. Et c'est bien entendu via les outils de gestion de la relation client (CRM) que ces entreprises pourront parvenir à ces résultats.

En résumé, Oracle conseille aux moyennes entreprises de se fixer cinq priorités pour atteindre une fidélisation optimale de leur clients : le regroupement des informations clients, l'identification des opportunités via l'analyse, la réduction des coûts de service clients, l'amélioration de l'efficacité du service et enfin la mise en place d'une plate-forme fiable.

Téléchargez gratuitement les livres blancs Oracle Comment fidéliser ses clients, en particulier dans un environnement économique difficile ? Note de synthèse Oracle : contrôler les coûts grâce à des processus souples.