

5 CRM predictions for 2017

1. CRM software will be more SOCIAL

In 2016, we saw a lot more CRM providers adding new social media features, whether that be tracking customer interactions or suggesting new contacts. Efficacy has several successful cases to show, for example with an intuitive integration with Hootsuite, and the main social networks (LinkedIn, Twitter, Facebook...). You can now stop splitting CRM and Social Media Relationship and think integrated.

2. MOBILE CRM is a MUST HAVE

Sales reps will rely on mobile CRM to keep connected and in touch with prospects and their sales manager.

Real-time data will keep reps in the know about everything from usage rates to open service tickets to breaking news about the prospect they're about to visit.

And, mobile CRM will become a powerful sales tool as gamified apps will keep reps entertained and aware of their progression, with real-time feedbacks and coaching.

Efficacy 10 is more than mobile friendly. It is developed to create a fluid, intuitive user experience. The acquisition of Peak me up (a sales gamification mobile app) even allow more possibilities.

3. CRMs WILL BE MORE VERTICAL

A real estate salesperson has different needs than a medical device salesperson, and companies are increasingly realizing that they could benefit from using industry-specific CRM. This is where the customization possibilities of Efficacy are providing a real added value: we're vertical by nature.

Vertical CRMs will give traditional CRM solutions some serious competition. In 2016, the 'verticalization' of CRM solutions has accelerated, we see it and we think it is a great opportunity for Efficacy."

4. BEST CRMS WILL BE EQUIPPED WITH PREDICTIVE ANALYTICS CAPABILITIES.

Predictive analytics combined with CRM data gives marketers and salespeople the chance to learn, at a deeper level, customers' habits and then react to those in real time. This makes for more personalized interactions, which leads to increased sales, better customer relationships and reduced churn rates."

Efficacy has analytics engines modules that enable the ability to provide real-time offers to customers based on analysing and predicting what they will want next or what kind of product or service they might buy next.

Qlik Dashboards are extremely powerful.

5. GAMIFICATION!

Gamification is the use of gaming techniques to create engagement and boost motivation. It also help adopting and using a new software. In its next versions, Efficacy CRM will integrate gamified options like scores, leader boards, badges. And much more.

5 prédictions en matière de CRM pour 2017

1. Les logiciels CRM seront plus sociaux

En 2016, de nombreux concepteurs de CRM ont ajouté des fonctionnalités liées aux réseaux sociaux, que ce soit pour tracer les interactions des internautes ou pour suggérer des nouveaux contacts. Efficacy compte plusieurs cas à son actif, par exemple d'une intégration intuitive avec Hootsuite ou avec les principaux réseaux sociaux, LinkedIn, Twitter et Facebook. Il n'est plus nécessaire de faire la distinction entre CRM et Social Media Relationship : pensez intégré.

2. Le CRM mobile est un incontournable

Les représentants commerciaux feront usage du CRM sur mobile afin de rester connecter et en contact avec des prospects ainsi qu'avec leur manager.

Les données en temps réel permettront aux représentant d'être au courant de l'utilisation, des dossiers en cours ou des dernières infos concernant le prospect qu'ils seront sur le point de visiter.

Et le CRM mobile sera un outil de vente puissant grâce aux applications de *gamification* qui stimulera les équipes de ventes en les informant de leurs progressions, avec des interactions et des coachings en temps réel.

Efficacy 10, la dernière version de Efficacy CRM, est plus qu'adaptée pour le mobile. Elle est développée pour créer une expérience utilisateur fluide et intuitive. L'acquisition de Peak Me Up (une application mobile de *gamification*) augmente d'autant plus les possibilités.

3. Les CRM seront plus verticaux

Un agent immobilier a d'autres besoins qu'un conseiller médical et les entreprises constatent de plus en plus qu'elles auraient avantage à utiliser un CRM propre à leur secteur d'activité. C'est là où les possibilités de personnalisations de Efficacy ont une vraie valeur ajoutée : nous sommes de nature verticale.

Les CRM verticaux feront beaucoup de concurrence aux CRM traditionnels. En 2016, la verticalisation des CRM s'est accélérée. Nous le constatons et nous voyons là une belle opportunité pour Efficacy.

4. Les meilleurs CRM seront équipés de capacités analytiques prédictives

Les analytiques prédictives combinées avec des données CRM donnent au marketing et aux équipes commerciales de quoi en apprendre plus, à un niveau plus profond, sur les habitudes des clients et leur permettent d'interagir avec eux en temps réel. Des interactions plus personnalisées, ce qui engendre plus de ventes, des meilleures relations clientèles et un taux d'attrition réduit.

Efficacy travaille avec des modules de moteurs analytiques qui permettent de générer des offres en temps réel aux clients, basés sur l'analyse et la prédiction de ce qu'ils vont vouloir obtenir ou quel produit ou service ils vont vouloir acheter.

Les tableaux de bords Qlik sont extrêmement puissants.

5. GAMIFICATION !

La *gamification*, c'est l'utilisation de techniques empruntées aux jeux pour créer de l'engagement et motiver les équipes. Dans ses prochaines versions, Efficacy CRM intégrera des options *gamifiées* telles que des scores, des *leader boards*, des badges et bien plus encore.