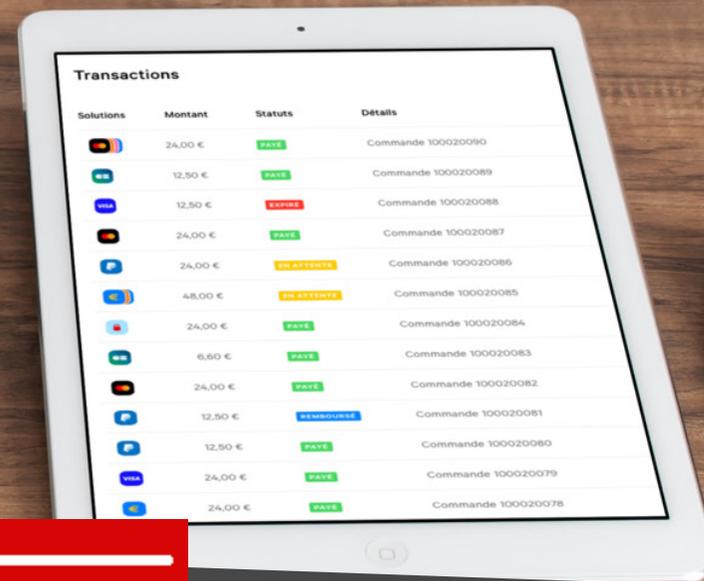




Simple  
CRM

SIMPL



**SIMPLE CRM**

**Le premier logiciel de gestion de relation client à avoir embarqué l'intelligence artificielle (IA), dévoile les innovations de sa Version 10**

Aujourd'hui, plus que jamais, en pleine période de crise économique et face à un avenir incertain, les entreprises ont besoin d'outils pour les aider à relever de multiples challenges :

- Y voir clair : qui fait quoi, quand et comment ? Il ne peut pas y avoir de pilotage efficace sans une vision globale des actions des équipes ;
- Maîtriser le temps : comment gagner en productivité, automatiser certaines tâches et en simplifier d'autres ?
- Dupliquer leurs succès : en matière de prospection et de suivi de la relation client, il est très important de développer des process pour répéter les stratégies commerciales les plus performantes ;
- Accélérer la croissance : il faut définir les bons objectifs, identifier rapidement les problèmes et les opportunités...

Pour les dirigeants et les équipes, c'est un véritable casse-tête au quotidien, qui se révèle très coûteux et qui les empêche de se consacrer à leur cœur de métier.

C'est à ce niveau-là que les nouvelles technologies se révèlent précieuses : grâce à l'intelligence artificielle (IA), il est possible d'avoir un véritable "bras droit" au quotidien qui les accompagne et puisse leur permettre de gagner un temps fou.

Et il n'y a plus aucune limite.

**Simple CRM, le premier logiciel de gestion de relation client à avoir embarqué une IA dès 2015, n'en finit plus de se perfectionner. Les innovations qui vont être intégrées à sa version 10 sont tout simplement bluffantes !**

Zoom sur les avancées permises par cette technologie qui commence à être **déployée auprès des 100 000 utilisateurs du logiciel dès la fin de l'année.**



## Quelques secrets de la version 10 de Simple CRM dévoilés en avant-première

Plus qu'une simple mise à jour, la V.10 de Simple CRM va offrir une réécriture presque complète de la totalité du code du CRM et d'une réécriture majeure de son module ERP.

Le pôle recherche et développement de l'éditeur SIMPL annonce ainsi que Simple CRM offrira d'abord une **nouvelle interface, entièrement redessinée**, conçue avec des experts en neurosciences. L'objectif est de maximiser la création d'automatismes dans le cerveau pour offrir une prise en main et une appropriation de la solution ultra-intuitive.

Au-delà du design radicalement différent, **le cœur même du logiciel est entièrement renouvelé**. Cette opération, démarrée il y a déjà 5 ans, a notamment nécessité le changement du langage de développement et un changement complet de parc serveur.



## Une IA capable de donner des conseils de gestion d'entreprise au bout de 3 mois d'utilisation

L'IA de Simple CRM, surnommée HaPPi, avait jusqu'à présent besoin d'au moins 2 années de données sur la vie de l'entreprise afin d'être capable de donner des conseils pertinents.

Mais ça, c'était avant ! La V.10 réussit un véritable tour de force : après 3 mois à peine d'utilisation, HaPPi devient capable de **pointer les forces, faiblesses, opportunités et menaces qui gravitent dans et autour de chaque entreprise**.



Pour relever ce défi, l'éditeur a créé un meta langage IA qui lui a permis de changer de paradigme. Il est passé d'un processus de codage complexe à une dimension LOW CODE afin de créer cet environnement intelligent.

Chacun pourra ainsi créer lui-même son **intelligence artificielle sur-mesure**, en fonction de ses besoins spécifiques.

## Une culture de l'innovation qui défie les géants des logiciels CRM

Inutile de chercher un équivalent à Simple CRM : cela n'existe pas.

Précurseur en matière d'IA, Simple CRM avait déjà présenté, dès 2015, des innovations étonnantes lors d'une **keynote pendant le « Salon Solution » à Paris**, comme la reconnaissance vocale ou encore la détection de clients potentiels, transmis chaque jour aux commerciaux.

Une position de **leader du CRM IA** qui fait des envieux. Face à l'éditeur européen, le géant américain Salesforce a tenté de s'inspirer des fonctionnalités de HaPPI... Avant de jeter discrètement l'éponge face à la complexité de la tâche en juillet 2020 (**source**).

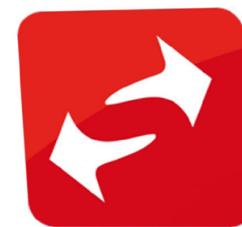
Il s'agit en effet d'un énorme challenge technologique : créer une IA, capable de s'adapter à tous les métiers, est un réel casse-tête qui demande des moyens, mais surtout du temps.

L'atout de Simple CRM ? Avoir construit depuis 2011 le CRM autour de l'IA. Cette brique fonctionnelle n'est pas considérée comme un simple effet de mode, mais comme le pilier fondateur de l'ADN du produit.

*« Nous avons en moyenne 3 projets de pure R&D IA qui avancent en parallèle. Par exemple, nous allons doter l'IA d'une capacité de prédiction des influences externes sur la vie de n'importe quelle entreprise. Ce projet a été lancé il y a 4 ans et il faudra encore 8 ans pour le finaliser... Peu d'entreprises osent calculer sur le long terme, c'est ce qui fait notre différence et notre force. »*

**Brice Cornet**

*L'ADN de l'intelligence,  
c'est refuser la notion  
d'impossible*



**Simple  
CRM**  
SIMPL

# Simple CRM, le premier logiciel de gestion de relation client avec IA

Simple CRM est un logiciel de gestion de relation client, construit par SIMPL, pour faire face à tous les besoins réels des entreprises, sur la base d'une Intelligence Artificielle.

L'idée est de prendre en compte ce qu'est véritablement la relation client : un processus continu qui va bien au-delà de l'acte de vente. Tous les départements sont, en effet, en relation avec les clients : le SAV, la facturation, le marketing, les livraisons, etc.



## Une dimension collaborative au cœur d'un écosystème complet

Les logiciels de gestion SIMPL permettent le management de tous les processus métiers internes de la société, et ce, de manière collective. Le socle de base de cet écosystème est Simple CRM.

Il est ensuite possible de greffer des options pour couvrir tous les métiers internes : Simple ERP, Simple Mass Mailing, Simple SMS, etc. Ainsi, tous les membres de vos équipes collaborent dans une seule et même plateforme.

L'aspect collaboratif est essentiel, car les entreprises sont avant tout des aventures humaines extraordinaires, où des personnes travaillent de concert, en équipe, pour atteindre un but et des objectifs communs.

La logique de logiciel de gestion collaboratif est matérialisée par :

- Des contacts, des calendriers et des plannings partagés, un chat interne d'entreprise animé par une Intelligence Artificielle ;
- La création d'espaces de travail sous forme de gestion de projets, qui peuvent, si nécessaire, se transformer en extranet ouvert sur le monde extérieur.

# Une philosophie managériale construite sur 4 grands axes

## Y voir clair : le don d'ubiquité à la portée de tous

Simple CRM assure la traçabilité horodatée de toutes les relations, modifications et mises à jour. Le logiciel offre aussi une vision à 360° de toutes les interactions entre les clients et les différents départements de l'entreprise.

Le + : une notification via le chat d'entreprise Simple Messenger pour suivre en temps réel les évolutions les plus importantes (client, charge de travail, projet...).

### Les résultats concrets

Dans une entreprise de 10 personnes, la recherche d'information pour le suivi des dossiers et le temps passé à demander d'information à des collègues sur l'état d'avancement d'un dossier coûte en moyenne 29 526 €/an à l'entreprise. En utilisant Simple CRM, cette charge financière passe, en moyenne, à 15 347 €.

## Maîtriser le temps

Simple CRM propose différents outils pour gagner en productivité : calendriers partagés en ligne, gestion des tâches et rendez-vous, vue planning, diagramme de Gantt, calcul des itinéraires de déplacement et rappels intelligents des rendez-vous.

### Les résultats concrets

Dans une entreprise de 10 personnes, les problèmes liés à des erreurs et/ou soucis de planification coûtent en moyenne 22 172 €/an vs 13 303 € en moyenne avec Simple CRM.

## Dupliquer les succès

L'automatisation des processus de production et la politique d'amélioration continue des flux de travail ne sont plus l'apanage des grands groupes industriels.

Simple CRM permet d'identifier les bonnes pratiques, puis de les dupliquer en les automatisant via des scénarios d'accompagnement client prédéfinis. Ils rempliront automatiquement les agendas des équipes, et créeront des workflow de fidélisation, des processus scriptés, des e-mails automatiques et des documents auto-générés.

### Les résultats concrets

Dans une entreprise de 10 personnes, il y a de multiples tâches chronophages : petite mise à jour dossier client, composition des numéros de téléphone, fidélisation client afin d'augmenter le panier d'achat et/ou de réaliser de nouvelles ventes, erreur de planification, mise en place de campagne de prospection, mise en place de campagne e-mail, temps à la réalisation d'une offre commerciale structurée avec un graphisme accrocheur, temps alloué à la rédaction des contrats, temps alloué à la signature effective d'un contrat... Le coût moyen est de 258 119 €/an vs 123 563 € avec Simple CRM.

## Accélérer la croissance

Pour piloter, cultiver et accélérer la croissance, Simple CRM aide à définir des objectifs au niveau de l'entreprise et de chaque collaborateur, de visualiser des rapports, d'être informé des soucis et des opportunités par une Intelligence Artificielle, via des notifications transmises dans le chat d'entreprise Simple Messenger.

### Les résultats concrets

Amélioration moyenne du volume de nouvelles ventes de + 17 %, hausse du CA via une politique de fidélisation de + 11 %, consolidation de la trésorerie de + 5 % grâce au cadrage financier.



## A propos de Brice Cornet

Initialement formé à la responsabilité de projet, Brice Cornet est un facilitateur né qui a offert, pendant plusieurs années, son expertise à celles et ceux qui désiraient améliorer leur organisation au travers d'audits, plans d'accompagnement, suivis d'implémentation et coachings personnalisés.

En janvier 2012, il publie « Mieux gérer votre entreprise grâce à la mise en place d'outils e-management », aux éditions edi.pro. Il sera suivi de deux autres ouvrages : « 24 heures pour être plus heureux au travail » en janvier 2015, puis en 2017 « Créer votre start-up sans moyen financier et lever 1.000.000 € », préfacé par Octave Klaba (fondateur OVH) et posfacé par Xavier Niel (fondateur Free).

CEO de Simple CRM, il s'implique tout particulièrement dans la maintenance du mantra du logiciel



Il prend en effet une part active dans la gestion des projets, notamment dans la création et le développement de HaPPI (système d'intelligence artificielle intégré dans Simple CRM).



## La genèse d'un concept qui crée toujours plus de #Happiness at Work

En 2011, Brice Cornet voit pour la première fois le film Iron Man. Il est frappé par le positionnement de JARVIS, l'IA créée par Tony Stark, qui est pro-active et anticipe les besoins de l'humain. 2 mois auparavant, il avait découvert Siri sur son iPhone, avec une grosse déception à l'utilisation : il s'agissait d'une simple "télécommande vocale", sans aucune valeur ajoutée.

A partir de ces deux expériences, il réfléchit au futur de Simple CRM et décide de construire les outils SIMPL autour d'une IA pro-active afin de renverser l'échelle de valeur.

A contre-courant des pratiques traditionnelles, cette fois, c'est le logiciel qui va aller vers les utilisateurs avec des données potentiellement intéressantes, analyser lui-même les données, détecter les problèmes potentiels et proposer des solutions.

C'est sur la base de cette vision que naît HaPPI, l'IA maison de Simple CRM. Sa première tâche : rendre la totalité des fonctionnalités de Simple CRM accessibles à toutes et tous. Dans un monde qui va très vite, la grande majorité des entreprises n'a en effet pas le temps d'explorer en profondeur les outils de travail.

# Les dates-clés de l'évolution de Simple CRM

## 2015

Les utilisateurs ont la possibilité de poser des questions à HaPPI : "HaPPI où est mon calendrier ?", "HaPPI donne moi la liste de mes clients peu rentables.", "HaPPI nous allons participer à un salon, as-tu des conseils stratégiques à nous donner?".

Plusieurs expérimentations ont été réalisées et une démonstration live du prototypage a été effectuée lors du salon CRM Solution à Paris.

## 2016

Publication d'une nouvelle fonction phare : la possibilité pour HaPPI de proposer des clients potentiels.

L'IA analyse en effet tout l'environnement SIMPL (clients qui achètent ou non, ceux qui se plaignent ou non, bons et mauvais payeurs, problèmes de livraison...) et définit le profil du lead idéal. Elle va ensuite dans sa propre base BIG DATA constituée de +/- 12.000.000 d'entreprises françaises et belges pour proposer aux commerciaux, chaque jour, des fiches à prospecter ou pas : libre à eux de faire ce qu'ils veulent bien entendu.



## 2017

HaPPI est dotée d'un cerveau mémoire pour pouvoir pointer les forces, faiblesses, opportunités et menaces qui gravitent dans et autour d'entreprise.

Le but est de pouvoir réaliser :

- Des analyses faciles : par exemple pointer un niveau de factures impayées supérieur à la moyenne du secteur, identifier les sociétés posant problème et proposer une stratégie pour cadrer la situation ;
- Des analyses complexes : croiser le "passé du monde" et le passé de l'entreprise pour anticiper l'éventuelle influence sur les résultats de l'entreprise de facteurs politiques, environnementaux, météorologiques, sociétaux ou même sportifs.

Ce chantier titanesque va mobiliser les ressources R&D de SIMPL pendant les 10 prochaines années.

## 2019

HaPPI devient capable d'analyser les avis publiés sur Internet, afin de mesurer le branding d'un produit ou la marque employeur.

L'IA connaît des évolutions orientées "métier", par exemple pour faciliter le travail des forces de l'ordre et des entreprises de sécurité privée.

## A partir de 2020

Via le chat d'entreprise Simple Messenger, HaPPI devient progressivement capable de communiquer des analyses, des idées, des stratégies, des solutions, tout en animant les équipes au travers d'une gamification de l'activité.

Chaque mois, l'IA monte en puissance et en capacité. Plus les environnements SIMPL sont utilisés, plus ses interventions sont pertinentes tout en assurant une parfaite confidentialité des données.

Si la capacité d'HaPPI à conseiller et accompagner est la priorité, il est également possible que des fonctionnalités complémentaires viennent se greffer dans les prochains mois et années.

## Pour en savoir plus

### Simple CRM

Site web : <https://www.crm-pour-pme.fr>

 <https://www.facebook.com/LogicielCRM/>

 <https://www.instagram.com/simplecrm/>

 <https://www.linkedin.com/company/simple-crm>

### Brice Cornet

 <https://www.be.linkedin.com/in/bricecornet>

 [https://twitter.com/brice\\_cornet](https://twitter.com/brice_cornet)