

Accélérateur CRM

Tridion®

Des expériences numériques exceptionnelles basées sur les informations client.

Les données client sont à la base de la réussite des entreprises. Pour utiliser ces données efficacement, de nombreuses entreprises doivent créer des intégrations entre leurs systèmes de gestion de contenu Web et leurs systèmes de gestion de la relation client (CRM) afin de proposer des expériences pertinentes. Toutefois, ce processus s'avère souvent à la fois complexe et coûteux.

L'accélérateur CRM vous permet d'accéder directement aux données CRM depuis Tridion :

- Réduction du temps de mise en œuvre des intégrations
- Accès facile aux champs CRM lors de la création de formulaires en ligne
- Possibilité de personnaliser les pages et le contenu de Tridion en connectant en temps réel les expériences numériques et les données de vos clients

Mieux comprendre le client grâce aux données client

Les systèmes CRM constituent un outil stratégique pour la gestion des relations et des interactions entre votre entreprise et les clients et clients potentiels.

Votre système de gestion de contenu Web offrant le plus souvent cette expérience de contenu numérique indispensable, il est primordial que ces systèmes fonctionnent ensemble de manière efficace.

Connectez votre système CRM. Collectez des données client et accédez-y pour créer des expériences client personnalisées.

L'accélérateur CRM facilite les intégrations entre votre CRM et Tridion.



Formulaires : collecter les informations sur le client

En ce qui concerne la création de formulaires Web, votre capacité à travailler avec les champs de données définis dans votre système CRM garantit la cohérence et la fluidité des transferts de données. L'accélérateur vous permet de créer des formulaires pour vos canaux numériques à l'aide de ces champs, et ainsi de capturer des données cohérentes et précises sur les clients et prospects.

Les formulaires étant gérés dans Tridion, vous pouvez également vous assurer que les champs utilisés pour les formulaires traduits correspondent parfaitement à votre système CRM.

Comportement des visiteurs : suivre le comportement des clients

Outre la capture des données que vos clients soumettent explicitement par formulaire, Tridion suit également le comportement des visiteurs. Avec l'accélérateur CRM, ces informations peuvent aussi être stockées dans votre système CRM, collectant des informations enrichies sur les pages et contenus consultés par vos clients.

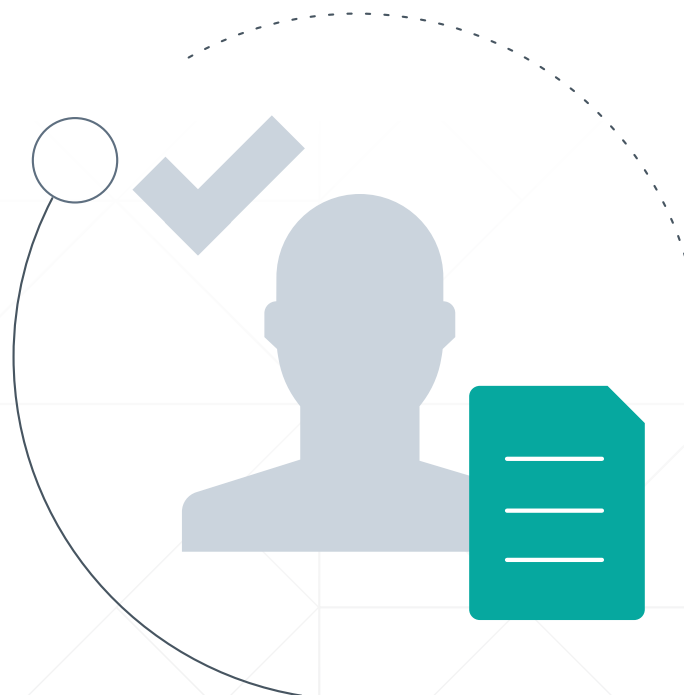
Expériences personnalisées : assurer la pertinence

Grâce aux données client, à la segmentation et aux informations comportementales de votre système CRM, vous pouvez diffuser de manière dynamique du contenu pertinent pour vos visiteurs par le biais des règles de personnalisation de Tridion.

Lors de la création de ces règles, vous utilisez les informations gérées dans votre système CRM pour définir des déclencheurs et points de décision appropriés.

Avantages

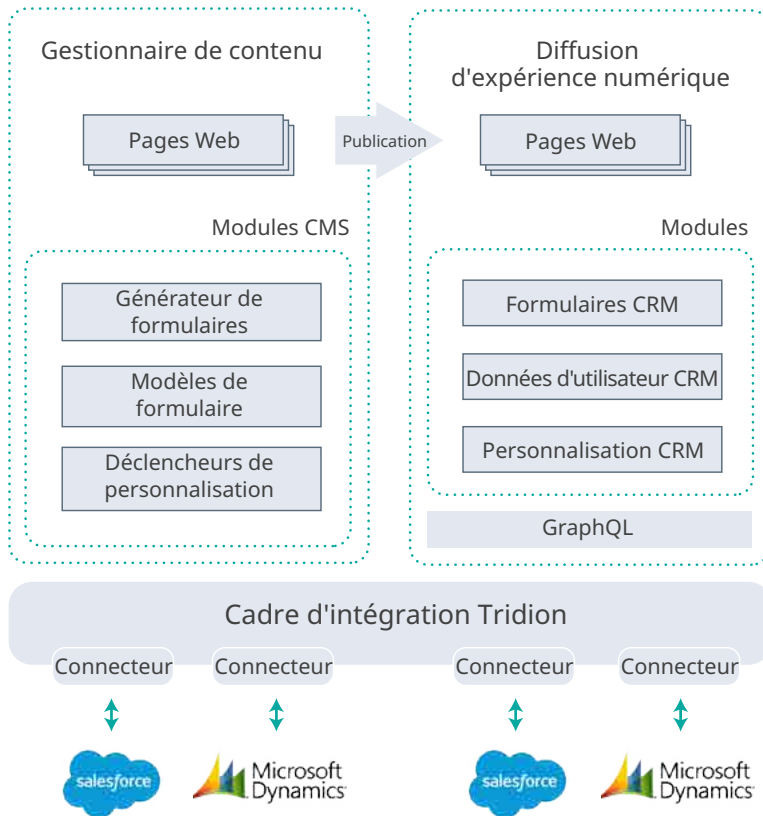
- Recueillir des informations sur les clients et les prospects
- Suivre et enregistrer le comportement des visiteurs
- Améliorer la segmentation des clients
- Assurer la conformité au RGPD avec des options d'inscription/ de désinscription
- Appliquer une personnalisation basée sur les données CRM



Architecture

L'application Web front-end de l'accélérateur CRM extrait les informations de Tridion et de tout système CRM sous-jacent.

Architecture d'intégration CRM



L'accélérateur CRM fournit :

- Une API normalisée unique pour les entités de données CRM (fonctionnalités GraphQL, CRUD)
- La mise en œuvre d'un formulaire de référence pouvant être étendu et modifié
- Une conception HTML et CSS personnalisable
- Des déclencheurs de personnalisation basés sur des données CRM, comme les segments ou emplacements d'utilisateurs
- Un ensemble de modules standard accélérant la mise en œuvre
- Une prise en charge Java et .NET
- Une structure ouverte pour développer de nouveaux modules et connecteurs CRM

Pour en savoir plus, rendez-vous sur :

rws.com/fr/tridion/

À propos de RWS

RWS Holdings plc est le premier fournisseur mondial de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Nous vous aidons à communiquer et à inspirer le monde entier en diffusant des contenus stratégiques adaptés à vos marchés et en vous permettant de protéger et d'exploiter vos innovations.

Notre objectif est de vous aider à interagir efficacement avec vos clients partout dans le monde en résolvant vos problèmes linguistiques, de contenu et d'accès au marché grâce à notre intelligence globale collective, notre expertise approfondie et notre technologie intelligente.

Parmi nos clients, nous comptons 90 des 100 plus grandes marques mondiales, les 10 plus importantes entreprises pharmaceutiques et environ la moitié des 20 plus grands déposants de brevets dans le monde. Nous répondons aux besoins de notre clientèle, basée en Europe, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud, et opérant dans les secteurs technologique, pharmaceutique, médical, juridique, chimique, automobile, public et des télécommunications, grâce à nos bureaux répartis sur cinq continents.

Fondée en 1958 et basée au Royaume-Uni, la société RWS est cotée en bourse à l'AIM, le marché réglementé de la Bourse de Londres (RWS.L).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.rws.com/fr/.

© Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme confidentielles et sont la propriété du groupe RWS*. * Le groupe RWS désigne RWS Holdings PLC pour ses filiales et sociétés affiliées et en leur nom.