RÉSUMÉ

ÉTUDE SUR L'IMPLEMENTATION DES SYSTEMES DE GESTION DE LA RELATION CLIENT SUR LE MARCHÉ ROUMAIN

Doctorant: Ing. GRĂDINARU (URSAN) Iulia

Coordinateur scientifique: Prof. univ. Dr. MOCUȚA Dorina-Nicoleta

MOTS CLÉS: systèmes de gestion, exploitations agricoles, productivité, agriculture

1. Introduction

Dans le document "Étude sur l'implémentation des systèmes de gestion de la relation client sur le marché roumain", nous proposons d'aborder un sujet très débattu au sein des entreprises comptant plus de 11 employés, en particulier dans le secteur agricole, à savoir l'implémentation d'une solution informatique appelée Gestion de la Relation Client, abrégée en CRM, pour Customer Relationship Management en anglais. Tout au long du document, nous utiliserons l'abréviation CRM.

Le but de ce travail est de montrer l'importance de l'utilisation d'une telle solution et la manière dont une entreprise peut être scalée. On dit que la scalabilité est la capacité de croître lorsqu'on ajoute des ressources. La scalabilité souhaitée pour les startups est la possibilité de croître de manière significative en ajoutant peu de ressources. Cela concerne principalement les revenus, mais s'applique également à la mesure de la popularité (traction) ou à d'autres indicateurs de performance pertinents. Par exemple, une startup qui développe une application mobile peut rapidement attirer de nouveaux utilisateurs grâce à des campagnes de marketing digital, sans nécessiter une augmentation proportionnelle de l'équipe ou des coûts.

Le choix de ce sujet découle du désir d'encourager le plus grand nombre possible d'entrepreneurs dans le domaine de l'agrobusiness à se renseigner sur les avantages d'un système CRM, sur son utilité, afin que la décision d'implémenter un tel système ou solution devienne naturelle et évidente.

L'objectif principal de ce travail est de montrer qu'une solution informatique de type CRM englobe des activités impliquant plusieurs départements au sein d'une entreprise qui sont en relation directe avec les clients, clients potentiels, partenaires et les fournisseurs. Un tel système assure la diffusion de l'information entre les départements et l'équipe, garantissant que la source d'information ne peut pas être

dupliquée ou perdue. Les entreprises de toutes tailles ont tout à gagner en choisissant une solution CRM entièrement intégrée et multifonctionnelle.

Ainsi, nous souhaitons que le travail intitulé "Étude sur l'implémentation des systèmes de gestion de la relation client sur le marché roumain", contribue et soutienne les entreprises ainsi que l'ensemble du secteur de l'agroalimentaire dans leur processus de développement et dans leur relation avec l'utilisateur final.

2. But et objectifs de la recherche

La recherche sur un système de CRM implique l'évaluation et l'analyse d'une solution CRM pour comprendre comment elle peut améliorer les relations avec les clients et l'efficacité opérationnelle d'une organisation. Les buts et objectifs de cette recherche sont essentiels pour déterminer la valeur et l'impact potentiel de la mise en œuvre d'une solution CRM au sein d'une entreprise.

Objectifs de la Recherche sur un Système CRM :

Amélioration des relations avec les clients

- Objectif: Identifier les moyens par lesquels un système CRM peut améliorer la qualité des interactions avec les clients et augmenter leur satisfaction et leur fidélité.
- Exemple: Analyse de l'efficacité de la personnalisation de la communication avec les clients en utilisant les données CRM.

Optimisation des processus d'affaires

- Objectif: Trouver des méthodes pour automatiser et optimiser les processus de vente, de marketing et de support client.
- Exemple: Étude de l'impact du CRM sur le temps de réponse aux demandes des clients.

Augmentation des revenus et de la rentabilité

- Objectif: Déterminer comment un CRM peut contribuer à l'augmentation des ventes et de la rentabilité en identifiant et en gérant les opportunités de vente.
- Exemple: Analyse du taux de conversion des prospects avant et après la mise en place du CRM.

Compréhension du comportement des clients

- Objectif: Collecter et analyser des données sur les clients pour mieux comprendre leurs besoins, préférences et comportements.
- Exemple: Utilisation des données CRM pour une segmentation plus précise du marché et une personnalisation des offres.

Amélioration de l'efficacité organisationnelle

- Objectif: Identifier les moyens par lesquels un CRM peut améliorer la collaboration interne et l'efficacité opérationnelle.
- Exemple: Évaluation de l'impact du CRM sur les flux de travail entre départements.

Objectifs de la Recherche sur un Système CRM:

Évaluation des besoins organisationnels

- Objectif: Comprendre les exigences et les défis spécifiques de l'organisation qui pourraient être résolus par un système CRM.
- Exemple: Réalisation d'entretiens et d'enquêtes auprès des employés pour identifier les besoins en gestion des relations clients.

Analyse des fonctionnalités disponibles des CRM

- Objectif: Comparer différentes solutions CRM et évaluer leurs caractéristiques et fonctionnalités pour sélectionner la solution la plus adaptée à l'organisation.
- Exemple: Comparaison des systèmes CRM en termes d'intégration, d'automatisation et de reporting.

Détermination de l'impact sur les clients

- Objectif: Analyser comment la mise en œuvre d'un CRM affectera l'expérience des clients et identifier les améliorations possibles dans les interactions avec eux.
- Exemple: Étude des retours clients avant et après la mise en œuvre du CRM.

Planification de l'implémentation

- Objectif: Élaborer un plan détaillé pour la mise en œuvre du CRM, y compris les ressources nécessaires, les étapes et le calendrier.
- Exemple: Création d'un calendrier de mise en œuvre du CRM, avec les étapes et les responsables désignés.

Identification des défis et des risques

- Objectif: Anticiper les obstacles et les risques possibles associés à la mise en œuvre et à l'utilisation d'un CRM et élaborer des stratégies pour les surmonter.
- Exemple: Analyse des risques de sécurité des données et planification des mesures de protection.

Amélioration continue

- Objectif: Établir un cadre pour la surveillance continue des performances du CRM et pour la mise en œuvre d'améliorations basées sur les retours des utilisateurs.
- Exemple: Création d'un système de reporting périodique pour évaluer l'impact du CRM sur les objectifs commerciaux.

Méthodes de Recherche:

Pour atteindre les objectifs et les buts de la recherche sur un système CRM, diverses méthodes de recherche peuvent être utilisées, telles que :

Analyse documentaire

- Description : Étude de la documentation existante sur les CRM et analyses de cas pour comprendre les bonnes pratiques et les tendances du secteur.

Entretiens et enquêtes

- Description : Collecte d'informations directement auprès des employés, des clients et d'autres parties prenantes pour comprendre leurs besoins et attentes.

Analyse comparative

- Description : Comparer plusieurs solutions de gestion de la relation client (CRM) et évaluer les avantages et les inconvénients de chaque option.

Prototypage et tests

- Description : Création d'un prototype ou d'une version pilote du CRM et test dans un environnement contrôlé pour évaluer l'efficacité et l'impact.

3. Méthodologie de recherche

Le but de cette section est de fournir un aperçu de l'approche méthodologique et de justifier le choix des méthodes utilisées. Cette recherche vise à examiner l'impact des systèmes CRM sur la performance organisationnelle. En utilisant une approche mixte, nous pourrions obtenir une compréhension plus complète du phénomène étudié.

Les objectifs de cette recherche comprennent l'évaluation de l'efficacité des systèmes CRM dans l'amélioration des relations avec les clients, l'analyse de leur impact sur les processus de vente et l'exploration des défis liés à leur mise en œuvre.

Dans le cadre de cette recherche sur les systèmes de gestion de la relation client au sein d'une entreprise, diverses sources bibliographiques ont été utilisées afin de caractériser de manière exhaustive ce sujet complexe, en abordant les aspects économiques, technologiques et sociaux. Des études académiques et des articles de revues spécialisées ont été consultés pour obtenir des informations à jour sur les recherches récentes dans le domaine des CRM. Ces sources ont aidé à identifier les meilleures pratiques, les défis courants et les solutions innovantes mises en œuvre par les entreprises modernes.

Les publications des organisations et des entreprises qui développent ou mettent en œuvre des solutions CRM offrent des perspectives précieuses sur l'industrie réelle. Ces publications incluent des rapports de marché, des guides de mise en œuvre et des analyses comparatives des différentes solutions CRM disponibles sur le marché.

Les sources en ligne, y compris les articles de blog, les sites web officiels des entreprises et les plateformes de nouvelles technologiques, ont été utilisées pour obtenir des informations actualisées sur les innovations et les tendances dans le domaine des CRM. Ces sources offrent une perspective dynamique et accessible sur le sujet.

Toutes ces sources bibliographiques ont été utilisées pour construire une image complète et détaillée du système CRM dans une entreprise, en examinant non seulement l'impact économique et technologique, mais aussi les aspects sociaux et organisationnels de la mise en œuvre du CRM. Cette approche exhaustive permet à la recherche de fournir des recommandations fondées et des stratégies efficaces pour les entreprises souhaitant optimiser les relations avec les clients par le biais du CRM.

4. Structure de la thèse

La thèse est structurée en deux parties, comprenant cinq chapitres, des conclusions et des recommandations. Chaque chapitre remplit une fonction spécifique dans l'approfondissement du sujet et l'atteinte des objectifs de la recherche. La première partie contient deux chapitres qui offrent une description du contexte actuel de l'agriculture, tandis que la deuxième partie, consacrée à l'application pratique, comprend trois chapitres.

Le Chapitre I expose, dans une première partie, des informations sur le contexte de l'agriculture au sein de l'Union Européenne. Il analyse la Politique Agricole Commune (PAC) de l'UE et son impact sur les États membres, et discute des mesures et des subventions disponibles pour l'agriculture européenne. Il identifie les tendances actuelles dans l'agriculture européenne, y compris l'innovation technologique et les pratiques durables. Dans la deuxième partie du chapitre, il traite de l'agriculture en Roumanie – l'état actuel, les politiques et subventions, ainsi que le potentiel et les défis du secteur agricole. Il identifie les défis spécifiques auxquels est confrontée l'agriculture roumaine, tels que l'accès à la technologie et la gestion des ressources, et tire des conclusions basées sur les comparaisons effectuées, offrant des recommandations pour améliorer le secteur agricole roumain.

Le Chapitre II aborde:

- Les méthodes de gestion : les principales méthodes de gestion utilisées dans l'agriculture moderne et dans l'implémentation des systèmes CRM, appliquées dans divers contextes, ainsi que leur impact sur l'efficacité opérationnelle.
- Les méthodes de recherche : le design de recherche utilisé pour la collecte et l'analyse des données, y compris les méthodes quantitatives et qualitatives. Il argumente le choix de la méthodologie et sa pertinence pour les objectifs de la recherche.
- Les indicateurs analysés : économiques et indicateurs de performance des CRM.

Le Chapitre III décrit le concept et les fonctionnalités des CRM:

- Définition du CRM : une définition claire des systèmes CRM et une description des fonctionnalités de base ainsi que le rôle du CRM dans la gestion des relations avec les clients et l'amélioration de l'expérience client.
- Types de systèmes CRM : décrit les différents types de solutions CRM disponibles sur le marché, y compris CRM opérationnel, analytique et collaboratif.
- Implémentation des systèmes CRM : détaille les étapes de mise en œuvre d'un système CRM, y compris la planification, la personnalisation et la formation des utilisateurs, et l'importance d'une gestion efficace du changement dans le processus de mise en œuvre.
- Études de cas et exemples pratiques : analyse des facteurs clés contribuant au succès de l'implémentation du CRM.
- Évaluation et optimisation du CRM : méthodes de surveillance et d'évaluation de la performance des systèmes CRM et impact sur la performance organisationnelle.
- Optimisation des systèmes CRM : propose des stratégies pour optimiser les fonctionnalités des CRM et les adapter aux besoins de l'organisation.

Le Chapitre IV aborde l'analyse de l'impact des CRM dans l'agrobusiness : il analyse comment les systèmes CRM contribuent à améliorer l'efficacité et la rentabilité des activités de production dans les exploitations agricoles, discute de l'optimisation des processus de vente, de la gestion des stocks et des relations avec les fournisseurs. Il inclut également un questionnaire – interprétation et comparaisons, ainsi que l'analyse des résultats du questionnaire, identifiant les tendances et les principales conclusions, et propose des recommandations basées sur les résultats du questionnaire pour améliorer l'implémentation des CRM dans les exploitations agricoles.

Le dernier chapitre présente une analyse SWOT détaillée de l'implémentation des systèmes CRM dans le contexte de l'agrobusiness. Il analyse également la relation causale entre l'implémentation du CRM et la performance organisationnelle, et évalue l'impact du CRM sur divers aspects de l'entreprise, y compris la productivité et la satisfaction des clients. Des stratégies visant à améliorer l'efficacité et l'efficacité des systèmes de gestion de la relation client sont suggérées.

Il propose également des solutions pour adapter et personnaliser les systèmes de gestion de la relation client aux besoins spécifiques des organisations agricoles.

Enfin, des conclusions et des recommandations sont formulées pour résumer les principaux résultats de l'étude, en soulignant l'impact de la gestion de la relation client sur l'agriculture et la rentabilité des agriculteurs. Des stratégies et des mesures sont recommandées pour améliorer la gestion des relations avec les clients et accroître la rentabilité dans le secteur agricole, ainsi que des initiatives pouvant soutenir le développement du secteur agricole et l'utilisation efficace du CRM.

5. Conclusions générales

L'agriculture en Roumanie est en effet caractérisée par une structure polarisée, avec une grande variété de tailles d'exploitations agricoles. La grande majorité des fermes en Roumanie sont petites, avec moins de 5 hectares, et beaucoup d'entre elles se concentrent sur la production pour la consommation personnelle.

Bien qu'il y ait un grand nombre de petites exploitations individuelles, il existe également plusieurs milliers de grandes entreprises agricoles en Roumanie. Ces grandes fermes jouent un rôle important dans la production agricole du pays. Il convient également de noter que la Roumanie figure parmi les plus grands producteurs de céréales de l'Union Européenne, étant le plus grand producteur de graines de tournesol, de miel et de prunes de l'UE.

Le grand nombre de producteurs agricoles en Roumanie, environ 3,5 millions, montre l'importance du secteur agricole dans l'économie du pays. Cependant, il existe des défis et des opportunités en ce qui concerne la modernisation et l'efficacité de l'agriculture roumaine, afin de pouvoir exploiter le potentiel agricole du pays de manière durable et compétitive sur les marchés internes et externes.

L'implémentation d'une solution logicielle pour les affaires dans l'industrie agricole peut apporter de nombreux bénéfices et avantages aux agriculteurs et aux entreprises du secteur. Voici quelques façons dont un système informatique spécialement conçu pour l'agrobusiness peut aider :

- Automatisation des processus : Un logiciel agricole peut automatiser et simplifier de nombreuses activités quotidiennes, telles que la gestion des stocks, la planification des cultures, le suivi des récoltes ou la gestion des ressources humaines. Cela peut conduire à une efficacité accrue et à une réduction des erreurs humaines.
- Analyse des données et prise de décisions : Les systèmes logiciels peuvent collecter, stocker et analyser les données relatives à la production, aux ventes, aux coûts, aux conditions météorologiques, etc. Ces informations peuvent être utilisées pour prendre des décisions mieux informées et optimiser les processus agricoles.
- Suivi et gestion des ressources : Un logiciel agricole peut aider à suivre et gérer efficacement les ressources telles que l'eau, les fertilisants ou les pesticides. Cela peut contribuer à réduire le gaspillage et à une utilisation plus durable des ressources.
- Amélioration de la communication et de la collaboration : Les systèmes logiciels peuvent faciliter la communication entre les différents départements au sein d'une ferme ou d'une coopérative agricole, ainsi qu'entre les agriculteurs et les partenaires commerciaux. Cela peut conduire à une meilleure coordination des activités et à une augmentation de l'efficacité opérationnelle.
- Conformité aux réglementations et aux normes : Un logiciel agricole peut aider à respecter les réglementations légales et les normes de qualité imposées par les autorités ou les partenaires commerciaux. Cela peut réduire les risques et les sanctions potentielles.

La comparaison du secteur agrobusiness en Roumanie avec celui d'Israël offre une perspective précieuse sur la manière dont on peut améliorer l'efficacité et la productivité agricole grâce à l'utilisation de la technologie et de l'innovation. Israël est un exemple remarquable de la manière dont un pays avec des ressources naturelles limitées peut devenir un leader mondial en agriculture et assurer la sécurité alimentaire pour l'ensemble de sa population. Voici quelques leçons que la Roumanie pourrait tirer de l'expérience d'Israël :

Innovation et Technologie Agricole (Agritech)

Israël est un pionnier en agritech, investissant massivement dans le développement de technologies avancées pour l'agriculture. Parmi ces innovations, on trouve :

- L'irrigation goutte-à-goutte : Cette technologie permet d'économiser considérablement l'eau et d'augmenter le rendement agricole. La Roumanie pourrait mettre en œuvre plus largement des systèmes d'irrigation efficaces pour faire face aux problèmes climatiques et d'eau.
- L'agriculture de précision : L'utilisation de capteurs, de drones et de satellites pour surveiller en temps réel les conditions du sol et des cultures peut considérablement améliorer la productivité et réduire les coûts.

La biotechnologie : Le développement de cultures résistantes à la sécheresse et aux ravageurs est essentiel pour assurer la stabilité de la production agricole.

Recherche et Développement

L'investissement dans la recherche et le développement (R&D) est essentiel pour l'innovation agricole. Israël consacre une part importante de son PIB à la R&D, créant ainsi un environnement propice au développement de nouvelles technologies. La Roumanie pourrait:

- **Encourager les partenariats entre universités, instituts de recherche et entreprises privées pour développer des solutions innovantes.**
- **Offrir des subventions et des incitations fiscales aux entreprises investissant dans la R&D agricole.**

Éducation et Formation Professionnelle

- Une éducation agricole de haute qualité est cruciale pour former une main-d'œuvre compétente. Israël accorde une importance particulière à:
- Des programmes éducatifs en agronomie et en technologie agricole, disponibles à la fois dans les institutions académiques et par le biais de cours professionnels.
- La formation continue des agriculteurs et des spécialistes agricoles pour les tenir informés des technologies et pratiques les plus récentes.

Partenariats Public-Privé

La collaboration entre le secteur public et le secteur privé est essentielle pour le développement de l'agriculture. Israël a créé un environnement d'affaires qui soutient l'innovation et la croissance du secteur agricole par:

- Des incitations pour les investissements privés dans l'agriculture et la technologie.
- Des programmes gouvernementaux qui soutiennent les agriculteurs et les entreprises agricoles dans l'adoption de nouvelles technologies.

Accès au Financement

Faciliter l'accès au financement est essentiel pour la modernisation de l'agriculture. En Israël, il existe une gamme variée de solutions financières pour les agriculteurs et les startups en agritech:

- Des fonds d'investissement et du capital-risque qui soutiennent les startups innovantes en agritech.
- Des subventions gouvernementales et des crédits à taux réduit pour les agriculteurs adoptant des technologies avancées.

Adoption de Politiques Durables

Les politiques agricoles durables sont cruciales pour protéger l'environnement et garantir la production alimentaire à long terme. Israël a mis en œuvre:

- Des pratiques de culture durables, minimisant l'impact environnemental.
- Des programmes d'éducation des agriculteurs sur les méthodes d'agriculture écologique et la conservation de la biodiversité.

Collaboration Internationale

Les partenariats internationaux peuvent apporter des bénéfices significatifs par le biais de l'échange de connaissances et de technologies. Israël est activement impliqué dans la coopération internationale en agritech:

- Des programmes d'échange et des collaborations avec d'autres pays pour développer des solutions communes aux défis agricoles mondiaux.
- L'exportation de technologies et de savoir-faire vers d'autres nations, contribuant au développement de l'agriculture à l'échelle mondiale.

La Roumanie possède un potentiel agricole énorme, mais pour le valoriser au maximum, un changement de paradigme inspiré du modèle israélien est nécessaire. Les investissements dans la technologie, l'éducation et la recherche, associés à des politiques durables et à des partenariats stratégiques, peuvent transformer la Roumanie en un leader régional dans le domaine de l'agrobusiness. L'adaptation aux conditions locales et une coopération efficace entre les secteurs public et privé sont les clés de la réussite pour atteindre cet objectif.

En conclusion, l'implémentation d'une solution logicielle pour les affaires dans l'industrie agricole peut apporter des bénéfices significatifs en termes d'efficacité, de productivité, de durabilité et de compétitivité des affaires. Il est important que les agriculteurs et les entreprises agricoles soient ouverts à l'adoption de la technologie et investissent dans des solutions logicielles adaptées à leurs besoins spécifiques.