

Le Cabinet ACDL Expertise vous informe :

Actualiser sa boîte mail : une tâche à ne pas négliger

Pour être certain d'avoir un carnet d'adresses à jour et pour que l'ensemble de ses collègues et l'entreprise en profitent, des réflexes et des solutions existent. Actualiser sa boîte mail n'est pas insurmontable...

Comment ne pas se sentir concerné ? *« C'est un très bon sujet avec des enjeux souvent insoupçonnés, commente d'emblée Christophe Bertrand, gérant chez Innoliance, membre du groupement France Défi. Quel que soit son métier, on ne peut pas entretenir de bonnes relations client ou faire du marketing ciblé, avec une communication personnalisée, sans avoir une base de données qualifiée. »* Entendez par là, une base de données fiable... et une boîte mail régulièrement actualisée...

Actualiser sa boîte mail, une discipline personnelle

Pour cet expert-comptable comme pour beaucoup, l'exercice a d'abord longtemps reposé sur une discipline personnelle. *« À titre individuel, j'essaie de faire un peu de ménage dans mes contacts confidentiels. J'essaie de supprimer les contacts périmés et je synchronise régulièrement mon téléphone et mon ordinateur pour avoir accès à mes données partout. »* Nécessaire mais pas suffisant, néanmoins.

« Même avec Outlook, les mails ne sont pas automatiquement rapprochés et je me retrouvais à établir des fichiers Excel. À l'heure du collaboratif, il y a de meilleures solutions. » Christophe Bertrand

Organisation, centralisation, actualisation

Selon cet expert, pour qu'une base d'adresses mails soit utile, elle doit être organisée (par métiers ou types de clients par exemple), centralisée et régulièrement actualisée. Mais cela nécessite aussi un peu de pédagogie. *« Il faut déjà parler régulièrement avec ses équipes de l'intérêt que cela représente. En même temps, on est vite convaincu dès que l'on mesure son intérêt d'avoir accès à des infos justes et pertinentes en temps réel. Chez nous, par exemple, nous sommes 40. Si chaque collaborateur doit saisir une adresse mail ou la demander à un collègue, c'est autant de temps de perdu... »*

Trouver la bonne solution pour tous

Encore faut-il trouver le bon outil. Comme beaucoup de dirigeants de petites entreprises, Christophe Bertrand s'est longtemps reposé sur des solutions empiriques. *« Notre ancienne plateforme centralisée n'était pas assez intuitive et finalement assez inexploitable. Nous avons donc pris le temps de réfléchir à un outil capable d'organiser, de centraliser et d'actualiser nos mails. »*

Résultat : Innoliance s'apprête à migrer vers un outil de GRC (Gestion Relation Clients) dédié. *« Nous avons choisi la solution Via Client proposée par ACD. L'idée est de centraliser et de répertorier les mails envoyés ou reçus directement dans le dossier du client. C'est une base de données avec des outils conçus pour la profession comptable, mais personnalisables dans n'importe quel secteur. »*

Si un collaborateur veut communiquer avec des clients organisés en association par exemple, il indique le type de structure recherchée et retrouve tous les contacts enrichis par l'ensemble des collaborateurs.

À LIRE AUSSI

Géolocalisation, mails... Pouvez-vous surveiller vos salariés ?

Mais Christophe Bertrand reste optimiste. « *Ce sont de bonnes habitudes à prendre et qui sont dans l'air du temps* », reconnaît-il.

Difficile, en effet, de ne pas prendre goût aux outils collaboratifs dès lors qu'on les a testés. « *Nous avons ainsi fait des tests sur la plateforme de communication collaborative, Slack, pour la gestion de projets. Cela change notre façon de penser et de travailler.* » Avec les bons outils et les bons réflexes, chacun est plus efficace...

Publié le lundi 5 août 2019 à 09h33

Par Céline Chaudeau, Accroche-press' pour France Défi

Les collaborateurs du cabinet se tiennent à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Votre expert-comptable : Guillaume GAHIDE 03.27.62.18.11 / ggahide@acdl.fr