



# Les piliers d'une donnée CRM performante

Mise à jour – Complète – Unique – Enrichie





**Beatrice lenges**

DIRECTRICE SERVICES CLIENTS  
& MARKETING

 +33 (0)1 45 36 45 04

 blenges@amabis.fr

 31 avenue du Général Leclerc  
92340 Bourg-La-Reine



**Thierry nouvelle**

SENIOR BUSINESS DEVELOPER

 +33 (0)6 22 60 27 23

 tnouvelle@amabis.fr

 31 avenue du Général Leclerc  
92340 Bourg-La-Reine

# La vérité que peu d'entreprises veulent entendre :


Les projets CRM échouent rarement à cause de l'outil...



Ce n'est pas  
un problème  
d'interface



Ce n'est pas  
un problème  
de fonctionnalités



Ce n'est pas  
un problème  
d'éditeur

DANS  
**70 %**  
DES CAS,  
LE PROBLÈME EST  
**LA QUALITÉ**  
**DE LA DONNÉE**

Sans données fiables :



Pas de  
pilotage  
pertinent



Pas de segmentation  
efficace



Pas d'automatisation  
performante



Pas d'adhésion  
des équipes

# Le faux diagnostic : “Nous avons juste besoin de...”



**Normaliser** nos données



**Enrichir** nos contacts



**Migrer** vers un nouveau CRM



**Nettoyer** “quelques” doublons



Ce que nos clients découvrent en réalité grâce à nos audits :

Un problème **structurel** de qualité de données

# Une donnée CRM est performante quand elle est :

amabis



## À jour

Des contacts actualisés et exploitables



## Complète

Des champs renseignés pour permettre l'action



## Unique

Zéro doublon, une vision client unifiée



## Enrichie

Des données qualifiées pour mieux cibler et prioriser



→ Si un pilier est fragile, tout le CRM vacille

## Cas client #1

### “Nous voulons normaliser nos données”

 Objectif initial : harmoniser les formats de nos adresses, téléphones, ...



Données incohérentes



Champs mal utilisés



Informations non conformes



Saisies libres incontrôlées





**Problème réel :**  
absence de  
gouvernance et  
de contrôle  
qualité

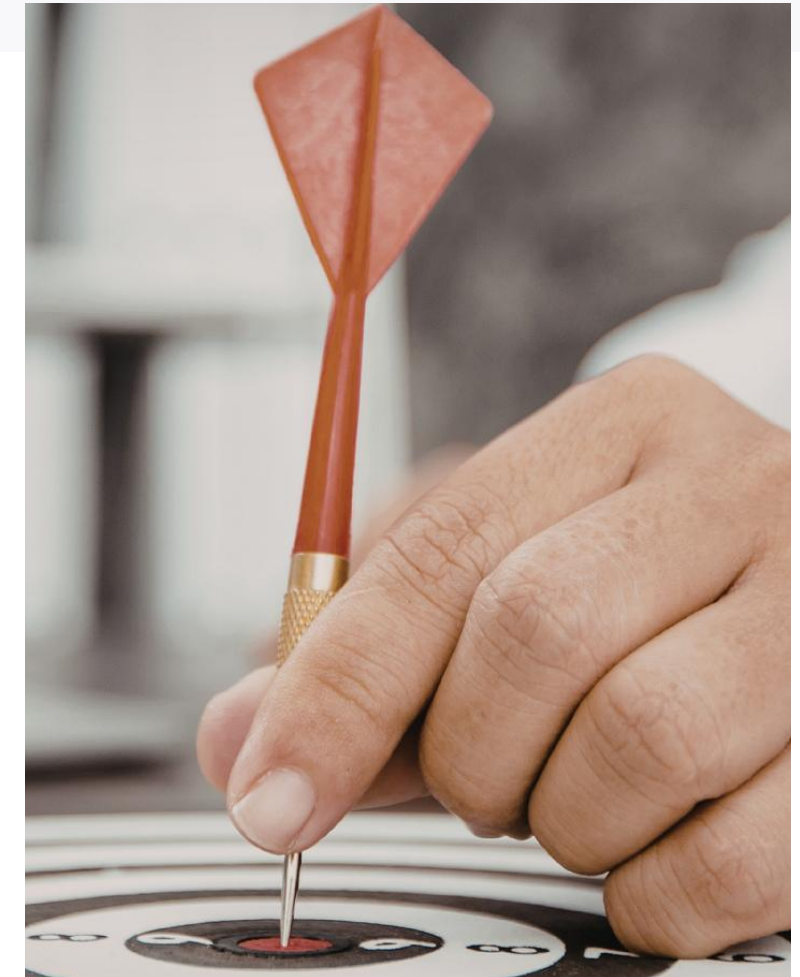
**Solution retenue :**

Mise en place d'un dispositif global de **fiabilisation** + **normalisation automatisée** dès la saisie

# La normalisation n'est pas de la "cosmétique"

## Elle met en lumière :

-  Des process non maîtrisés
-  Des règles métier absentes
-  Des risques de PND
-  Des utilisateurs livrés à eux-mêmes



💡 Une donnée mal structurée empêche toute exploitation fiable

## Cas client #2

### “Nous lançons un projet d’enrichissement”

 Objectif initial : améliorer la qualification



5 à 35 % de doublons



Fiches multiples pour un même contact



Historique commercial fragmenté

**Problème réel :**  
L’enrichissement amplifiait le désordre existant et coûtait très cher à l’entreprise

**Solution retenue :**

**Déduplication** de tous les contacts / entreprises avant l’enrichissement

## Vos doublons ont un vrai coût **invisible** :



**Mauvaise vision client**



**Reporting faussé**



**ROI de vos campagnes marketing biaisé**



**Conflits commerciaux**



**Perte de crédibilité interne et vis à vis de vos clients**

👉 **Résultat** : Le coût des doublons dépasse largement le **coût de leur traitement**

## Cas client #3

### “Nous migrons vers un nouveau CRM”

 Objectif initial : doter les équipes de l’outil adéquat pour leurs missions



Champs stratégiques non renseignés



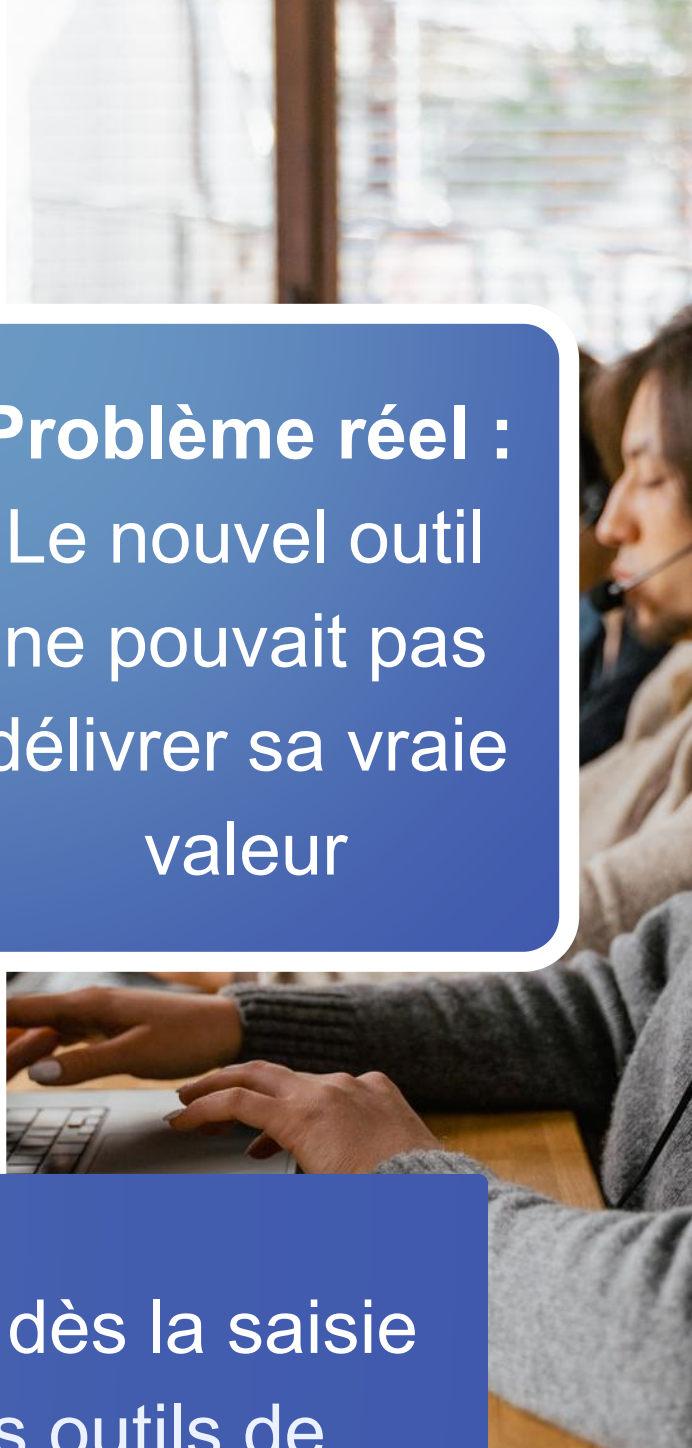
Données inexploitable pour les automatisations



Vision clients “partielle” car éclatée entre doublons



Segmentation / scoring impossible



**Problème réel :**  
Le nouvel outil  
ne pouvait pas  
délivrer sa vraie  
valeur

#### Solution retenue :

Mise en place d’un dispositif global de **fiabilisation** + **normalisation automatisée** dès la saisie + **Vision Unique** (solution de partage des **Identifiants** clients **Uniques** dans les outils de l’entreprise, les reporting par ex.)

## Les entreprises traitent la qualité de données comme :



**Un projet ponctuel**



**Une action  
corrective**



**Un nettoyage avant  
migration**

✘ Or la qualité de données est un processus **continu**,  
**avec une gouvernance, des règles**

# L'approche Amabis

## Une approche globale, dans la durée et outillée

### Amabis






- ✓ **Fiabilisation**
- ✓ **Mise à jour continue**
- ✓ **Déduplication avancée**
- ✓ **Enrichissement ciblé**

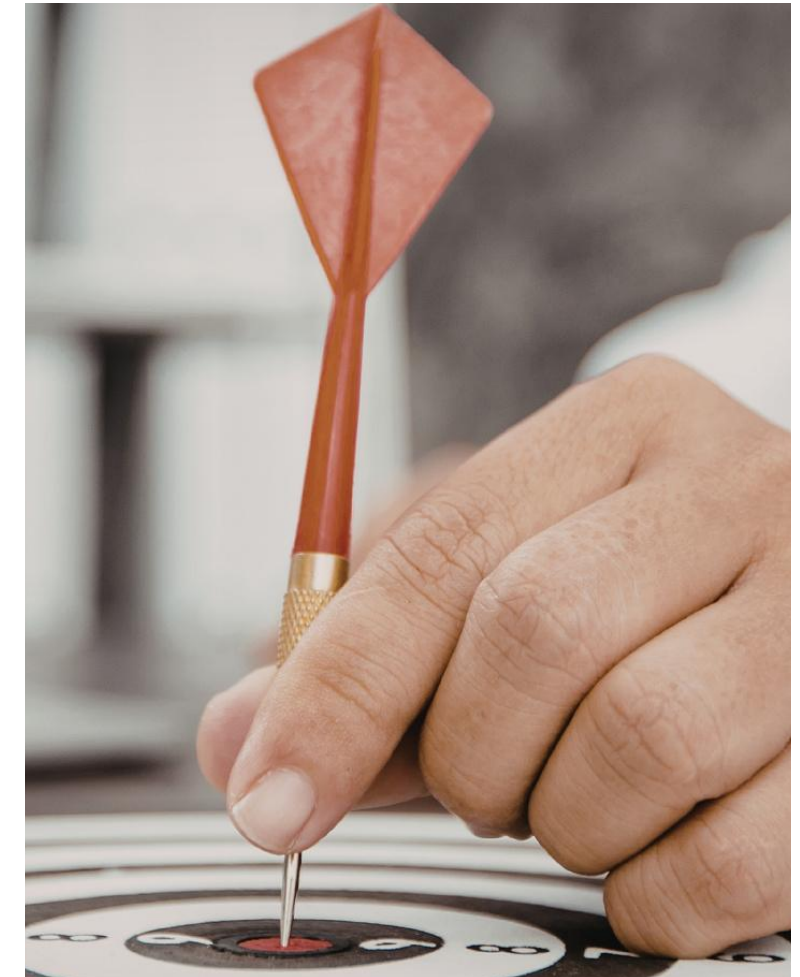
### Avec

- ✓ **Des outils éprouvés :**
  - **Services Web,**
  - **Automates,**
  - **Service Bureau**
- ✓ **Des règles métiers adaptées**
- ✓ **Une logique d'automatisation**
- ✓ **Une gouvernance durable**

!/\ Jusqu'à **50% de valeur commerciale perdue** à cause d'une base clients non fiabilisée

## Les signaux d'alerte à **surveiller** :

-  Des doublons fréquents
-  Des champs critiques vides
-  Des PND/Bounces en augmentation
-  Des difficultés à segmenter
-  Des projets CRM qui dérivent



👉 Votre problématique est probablement **structurelle**

Et n'oubliez pas :  
un CRM performant repose sur une donnée :

Mise à jour

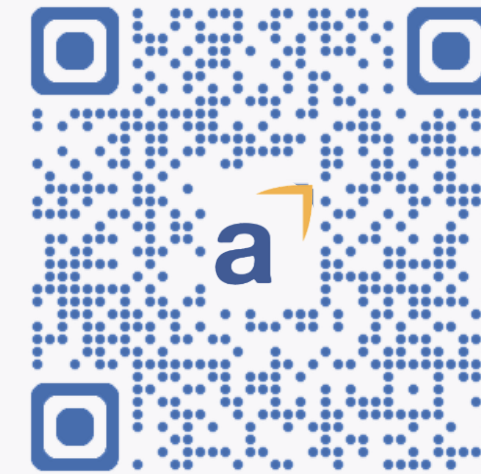
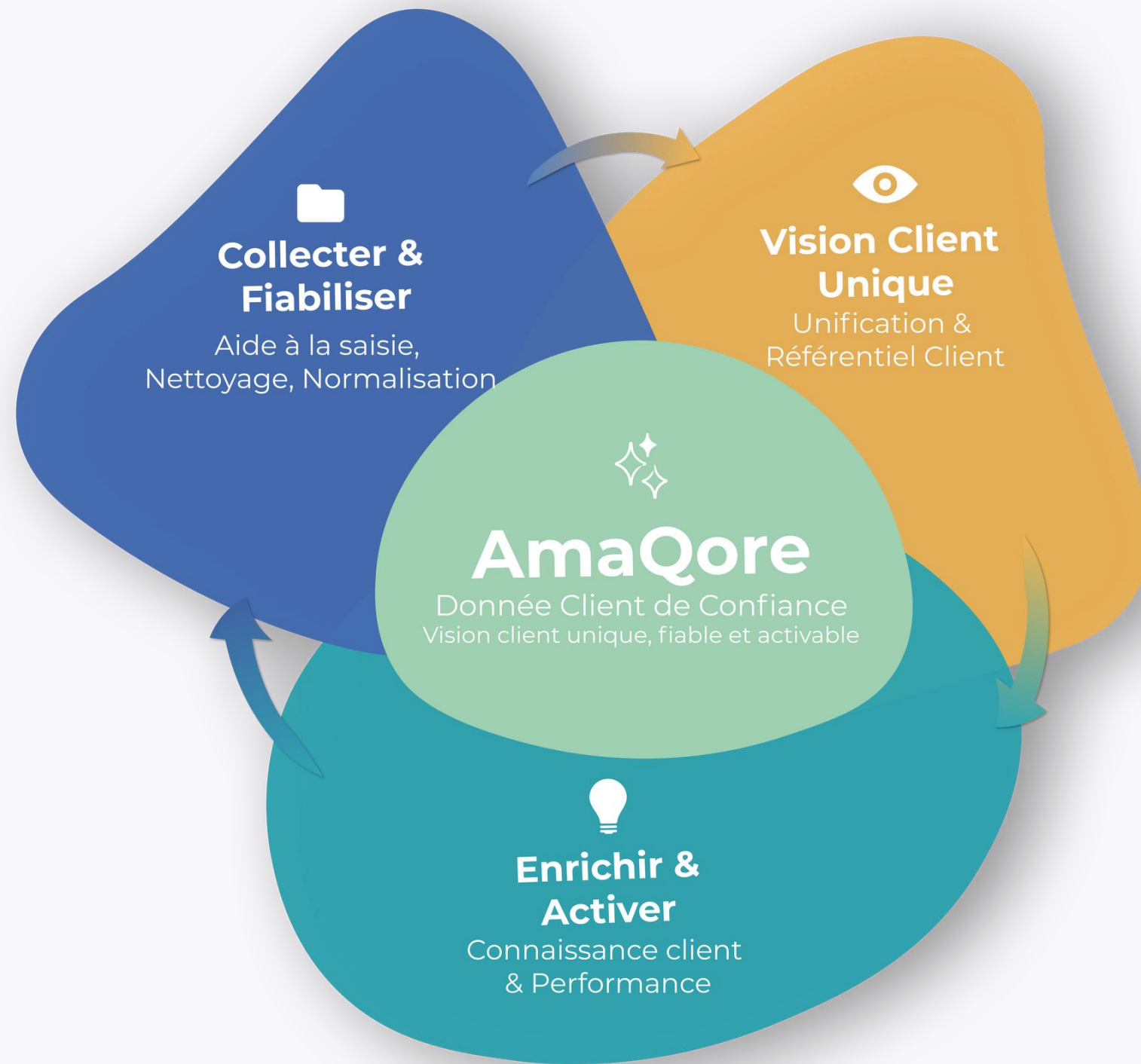
Complète

Unique

Enrichie

La qualité de données n'est pas un sujet IT :  
**C'est un enjeu stratégique business**

# AmaQore au service de votre CRM :



# Ils nous ont confié leurs données !

CARMILA



**Retrouvez nous au salon All4Customers**  
**Stand B26**  
**Du 24 au 26 mars**

**Demandez votre badge gratuit**

<https://visitor.weyou-group.com/all4customer/2026/inscription/ei>

