

## **Ricoh** **Réagir plus vite aux demandes des clients**

### **Pas de synergie entre CRM et ERP**

Avec plus de 350 succursales dans plus de 50 pays, Ricoh est le leader mondial de l'équipement de bureau. La facilité d'utilisation des appareils et les systèmes économiques de Document Management sont des piliers importants du succès de l'entreprise. Ricoh a rapidement doté ses appareils de bureau de standards ouverts pour que ceux-ci puissent être installés comme périphériques d'un réseau. L'offre de produits était superbe, mais le système CRM faisait du sur-place: fonctionnalités insuffisantes et aucun lien avec l'ERP. En outre, le développeur CRM semblait avoir disparu. Une nouvelle solution CRM était nécessaire.

### **Un CRM plus simple à utiliser**

Depuis lors, Ricoh dispose d'un nouveau système CRM perfectionné, digne d'un leader du marché. Le choix s'est porté sur EASI BS CRM, une solution universelle de l'IBM Business Partner, EASI. Une solution qui possède un lien avec l'ERP et qui a été spécialement développée pour Ricoh. Et il va de soi que le nouveau système CRM de Ricoh dispose de la même maniabilité qui fait la réputation des appareils de l'entreprise.

### **Plus de satisfaction et plus de clairvoyance**

Avec le nouveau système CRM, Ricoh peut mieux répondre aux souhaits des clients et des prospects. Ce qui entraîne, immanquablement, une plus grande satisfaction de la clientèle. Mais aussi une meilleure vision sur les processus (de vente) pour le management. Jusque dans les moindres détails. Car le management de Ricoh peut, actuellement, voir exactement quels projets sont en attente chez quels prospects. Et, par exemple aussi, si votre copieur a vraiment besoin d'être remplacé.