

La communauté métier

La communauté métier, fédérer ses clients
autour de leurs enjeux métier

Le communautarisme synonyme de communication, solidarité et interactivité

- chaque entreprise peut
 - développer son propre réseau communautaire
 - fédérer ses clients autour d'une dynamique qui servira
 - ses objectifs de communication
 - la progression et le développement de ses produits et services.
- Une solution parfaitement adaptée pour les PME PMI
 - Plus que Facebook ou viadeo
 - Appliquer la recette communautaire à sa propre stratégie commerciale voire à son projet d'entreprise.

Avec le site communautaire, le client dit JE et s'approprie sa marque

- L'utilisateur est proactif vis-à-vis des solutions qu'il achète
- Il s'approprie ainsi son produit
- Il est remplacé au centre de la communication et de l'action de l'entreprise
- Principe du « web 2.0 ». penser une nouvelle génération de web qui permette enfin de replacer l'internaute au centre du net et de lui permettre d'interagir

Le site communautaire : sur...fait ou sur...prenant ?

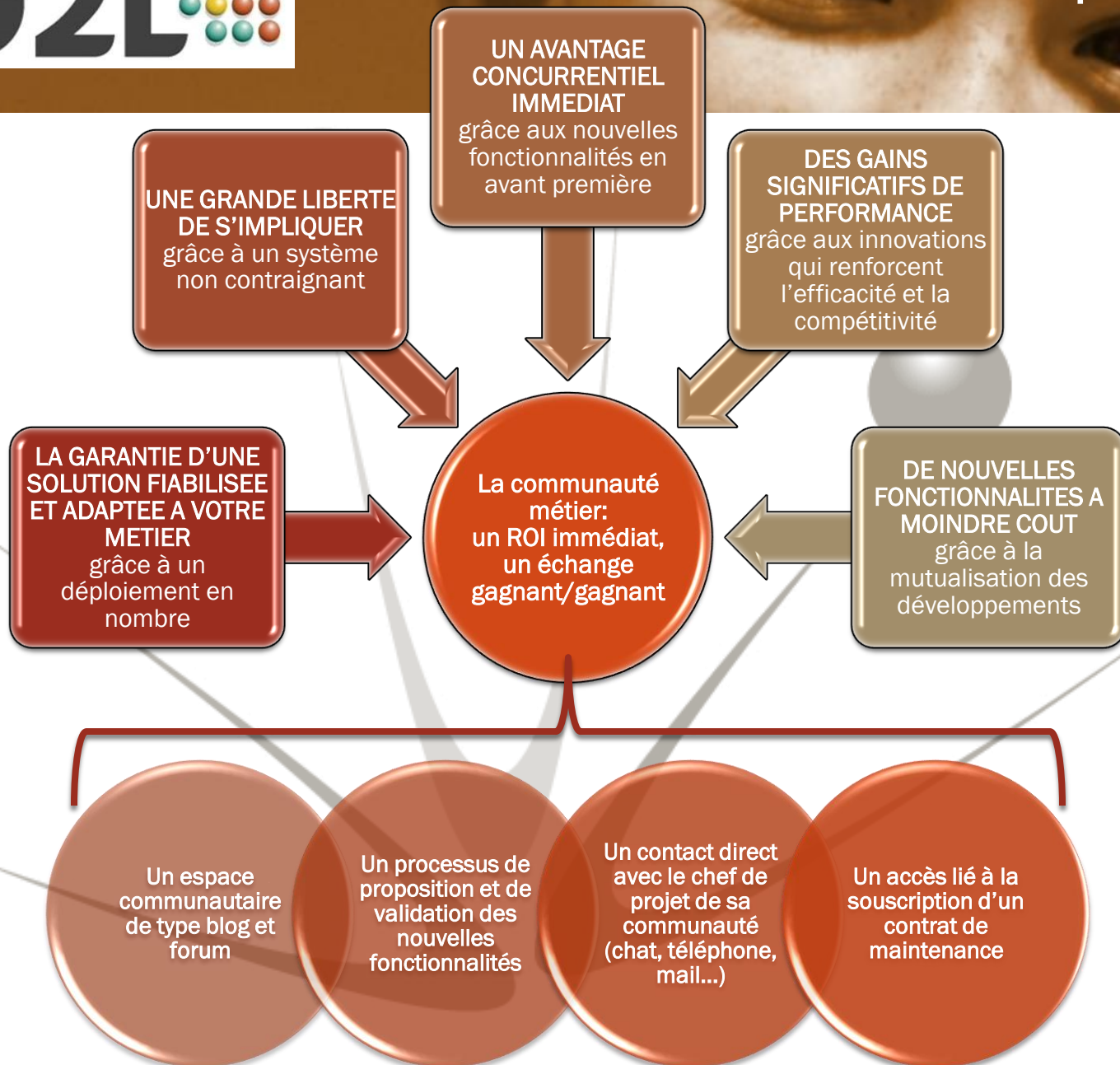
- Un outil pour développer une nouvelle relation entre elles et leurs clients.
 - Blog (poster aisément un billet ou une tribune ainsi que des commentaires des internautes)
 - Flux RSS (s'abonner à un site et de recevoir par simple « push » les nouvelles informations en provenance de ce site)
 - Autres médias comme la video
 - Relais offerts par Facebook ou Twitter,
- les PME PMI peuvent s'offrir le luxe de maitriser leur communication et de canaliser l'opinion de leurs clients.

Non alimenté, comme tout être vivant, le site communautaire meurt !

- Un projet opérationnel si et seulement si
 - Il est intégré dans une stratégie de génération de contenu construite, régulière et pertinente et une organisation associée, spécifique et dédiée.
- S'organiser autour d'un site communautaire
 - Mettre en place un blog, des forums de discussions, une base de connaissance...
 - Désigner un animateur, capable d'alimenter le site, de le modérer si nécessaire et d'identifier les experts et les membres les plus actifs et les plus intéressants pour la communauté.
 - Générer du contenu: Cas clients, retours d'expérience, actualités, questions techniques, tribunes d'experts... tout est utile pour répondre aux attentes des clients actuels et à venir.

Un système collaboratif et fructueux

- D'autres usages du site communautaire
 - Proposer la mise en place de communautés par secteur d'activité permettant ainsi d'identifier les attentes des clients.
 - Exemple d'AG2L: éditeur de systèmes d'information métier de type ERP à destination des PME PMI
 - Choix de développer les nouvelles solutions métier en s'appuyant sur un socle technologique commun qui sera adapté aux spécificités des métiers concernés grâce à la constitution de groupes de travail issus de ses communautés métier.
- Plus qu'un service après-vente ou un club utilisateur, la communauté métier sert alors les intérêts de tous.
 - Les clients disposeront ainsi, à terme, d'une solution parfaitement adaptée à leurs besoins tout en mutualisant le coût de développement de ces particularités.
- Finalement, l'étape ultime de la communauté métier...



Les principaux bénéfices de la mise ne place d'une communauté métier

- Connaitre les attentes et les problématiques de ses clients
- Canaliser leurs remontées d'information
- Permettre aux clients de s'approprier la marque et le produit
- Raccourcir le cycle de transmission de l'information
- Réduire les coûts et les délais de développement des produits