

# CRM

2015

Appuyez-vous sur une solution CRM ultra performante, et développez ainsi le chiffre d'affaires de votre entreprise, tout en optimisant la gestion de votre relation client.

Le CRM Ligne PME vous offre un ensemble d'outils pour transformer vos opportunités en ventes : recueil d'informations, identification de besoins, appui marketing ciblé, etc.

Avec le PGI ou la Gestion Commerciale de la Ligne PME, vous bénéficiez ainsi d'une solution globale, de la détection de leads jusqu'à la vente.





# ZOOM sur les fonctions clés

## ■ QUALIFICATION

### L'information de manière claire, concise et complète

Enregistrez une multitude d'informations sur vos clients et prospects : coordonnées, société, CA, effectif, évaluation (froid, tiède, chaud), collaborateur unique, historique, etc. Archivez tous les échanges commerciaux (appels, RDV, emails, etc.) dans le but d'affiner la connaissance de chacun. Centralisez toutes ces informations au sein du logiciel pour disposer ainsi d'une vision exhaustive de chaque contact.

### Une optimisation du système de classification, pour encore plus de précision

Classez vos clients/prospects selon leur statut (pistes, contacts ou comptes) pour obtenir une base de données qualitative. Les « pistes » regroupent les prospects non qualifiés dans le but de les identifier et de les qualifier ultérieurement. En effet, une fois que le profil « piste » sera suffisamment renseigné il évoluera en contact (personne physique) ou compte (personne morale), et il sera alors possible d'envisager des actions commerciales.

### Un meilleur suivi des échanges commerciaux

Enregistrez tous les échanges commerciaux (appels, RDV, emails, etc.) pour disposer d'un historique complet de chaque contact venant ainsi renforcer la connaissance des tiers.

Tous les utilisateurs peuvent accéder aux mêmes données ce qui facilite le partage des dossiers.

Nommez (si nécessaire) un interlocuteur unique par contact pour assurer un suivi optimal et générer une relation de confiance avec le collaborateur dédié, un suivi personnalisé peut favoriser la relation client.

The screenshot displays a CRM contact record for 'BAUDOIN'. The interface is divided into several sections: 'Contact', 'Compte', and 'Divers'. The 'Contact' section includes fields for 'Civilité' (Monsieur), 'Prénom' (Romain), 'Fonction' (PDS), 'Service/Bureau', 'Téléphone fixe' (01.34.99.99.99), and 'e-mail' (baudoin.romain@orchestral.com). The 'Compte' section includes 'Civilité', 'Nom de la société' (ORCHESTRAL), 'Code NAF', 'Type de piste' (Prospect), 'Famille clients', 'CA Annuel' (0,00), and 'Effectif de l'entreprise' (0). The 'Divers' section includes 'Statut de la piste' (nouveau), 'Évaluation' (Indéterminé), and 'Collaborateur' (CORONOS). A circular callout highlights the 'Personne physique' section, which includes 'CA Annuel' (0,00) and 'Effectif de l'entreprise' (0). The contact is identified as 'Corinne LUCAS'.

### Une fiche de détection de prospects / clients

Enregistrez une multitude d'informations précises afin de qualifier vos contacts.

## ■ MARKETING

### Des campagnes marketing performantes

Réalisez des campagnes marketing en prenant compte de nombreux éléments afin d'améliorer vos actions de fidélisation et de répondre aux attentes des clients ou prospects ciblés.

Mettez en place des campagnes marketing grâce à un outil moderne et simple d'utilisation : segmentation, vérification des cibles, détection des doublons, choix du support (e-mail, courrier, appel, fax), évaluation des coûts de la campagne (fixe, variable), récapitulatif des éléments. Exportez les cibles de vos campagnes pour une utilisation via une solution d'emailing externe.

### Des campagnes de prospection personnalisées

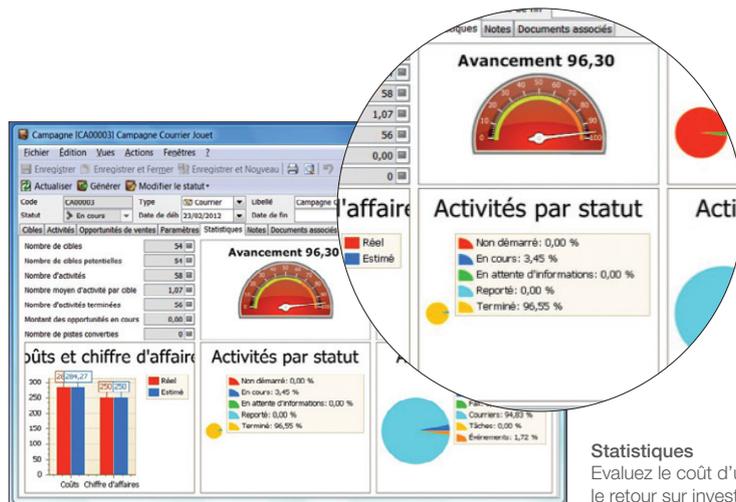
Prospectez de nouveaux clients grâce aux outils de relation client qu'offre le logiciel. Ces derniers permettent d'identifier le profil et de proposer une offre personnalisée correspondant à leurs besoins.

Réalisez des actions de marketing direct (courriers, emails, SMS et appels) en utilisant la fonction publipostage et profitez des modèles de supports marketing pré-établis ou personnalisez-les en fonction de votre propre charte graphique.

## La gestion des actions menées : des frais engagés au retour sur investissement

Segmentez vos contacts sur des critères précis : typologie de client avec un profil commun, opportunité de vente additionnelle ou croisée, données géographiques et autres. Cette distinction vous permettra d'adopter un marketing one to one (personnalisé) car un message orienté client sera toujours mieux perçu.

Évaluez le coût d'une campagne et mesurez le retour sur investissement en obtenant des statistiques par opération tels que le pourcentage d'avancement, les taux de retours, les coûts et le chiffre d'affaires liés.



## SUIVI COMMERCIAL

### Une gestion fine des collaborateurs

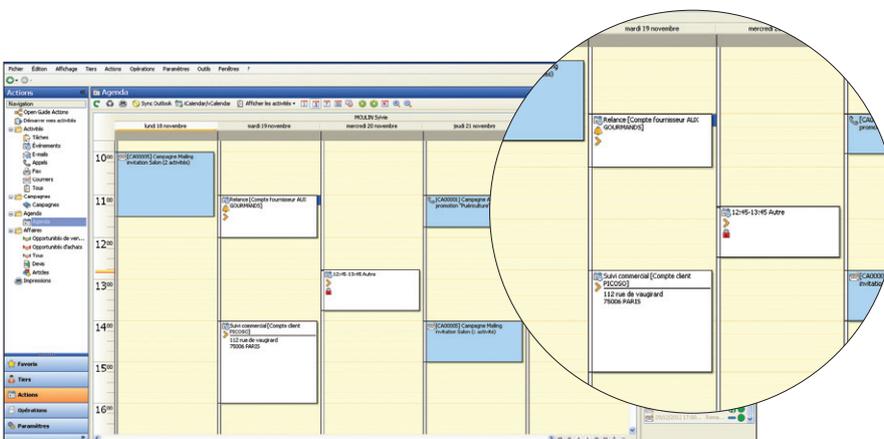
Consultez, modifiez et créez des rendez-vous grâce à la fonction agenda, dans laquelle vous pouvez même programmer des rappels pour un rendez-vous.

Synchronisez le CRM avec Outlook® ce qui permet d'envoyer les rendez-vous du CRM vers Outlook® et d'en recevoir sur le CRM. Il s'agit d'une véritable synchronisation, cela signifie donc que les rendez-vous déjà synchronisés ne seront pas dupliqués.

### Un suivi précis des activités à traiter

Chaque collaborateur peut gérer ses priorités grâce à un écran de travail personnalisé.

Il permet de regrouper toutes les activités à traiter par collaborateur (événement, appel, email, etc.). Elles sont triées par priorité puis par date.





# Fonctions Principales

## Caractéristiques générales

- Nombre de dossiers : 10
- Aide en ligne
- Recherche multi-critères sur des mots clés
- Mode réseau (en option)
- Gestion des droits par utilisateur
- Gestion des favoris dans la barre de navigation
- Gestion des alertes
- Assistant de navigation personnalisable (Open Guide)
- Sauvegarde automatique à la fermeture du dossier

## Gestion de clients/prospects

- Recueil d'informations clients/ prospects : coordonnées, société, CA, effectif, évaluation (froid, tiède, chaud), collaborateur unique, multi-adresses...
- Classification des tiers selon leur statut : pistes, contacts, comptes
- Sous catégorie des contacts et comptes : classification des prospects, clients et fournisseurs
- Gestion des pistes : tiers peu qualifiés
- Conversion sans ressaisie de piste en compte (entreprise) et/ou contact lorsque la piste est qualifiée
- Multiples contacts par compte (entreprise)
- Classification des comptes (clients/prospects et fournisseurs) par famille (association par type), sous-famille
- Groupe client, fournisseur, collaborateur
- Respect de l'Opt-In (réglementation sur l'envoi d'informations et offres commerciales)
- Assistant de mise à jour des activités, articles, pistes, contacts, comptes clients/prospects/fournisseurs, opportunités
- Localisation des tiers et calcul d'itinéraires avec Mappy, Yahoo France, Bing<sup>(2)</sup>
- Informations sur la solvabilité des clients avec société.com, bilansgratuits.fr<sup>(2)</sup>
- Import/Export des contacts Outlook® et de Google Contacts
- Import paramétrable de tiers
- Export vers Excel®
- Recodification des codes clients

## Echange avec un tiers

- Fichiers e-mails, appels, courriers, fax, tâches, événements
- Création de fiche appel, email... pour archiver les informations liées à un échange avec un tiers : motif, date, compte rendu
- Historique complet de tous les échanges
- Onglet « Activités » dans chaque fiche piste, contact et compte pour visualiser tous les échanges enregistrés avec le tiers
- Alerte de rappel sur les tâches à effectuer
- Ajout d'un bouton dans Outlook® permettant l'import des messages électroniques dans le CRM sous forme d'activités reprenant les informations du mail (adresse, date, corps du message, pièces jointes...)
- Création d'activité avec critère de diffusion (normal, privé, personnel, confidentiel)

## Gestion des collaborateurs

- Gestion d'agenda par collaborateur (journalier, hebdomadaire...)
- Objectifs de vente
- Famille collaborateurs pour les classer par secteur géographique ou autres
- Gestion des priorités avec un écran de travail personnalisé par collaborateur
- Gestion des droits par collaborateurs

- Gestion des droits sur les articles non référencés
- Graphique des opportunités par collaborateur

## Opportunité de vente

- Création d'une fiche « opportunité » lorsqu'un besoin est identifié
- Informations sur l'offre commerciale concernée, la date de création, motif de gain/perte, montant estimé pondéré...
- Etat d'avancement de l'opportunité
- Pourcentage de réussite par défaut
- Ventés estimées et réelles
- Suivi des opportunités (affaires en cours)
- Fichier articles (liste des produits/services) : libellé, descriptif, taux de TVA, montant HT ou TTC
- Analyse des résultats : cube de données OLAP<sup>(1)</sup> pour élaborer des statistiques croisées sur toutes les données du logiciel

## Opérations marketing

- Actions marketing ciblées (prospection ou fidélisation)
- Envoi ciblé de courriers ou d'emails grâce à l'assistant de publipostage (courriers) et d'emailing
- Duplication et impression automatique des courriers grâce à l'assistant de publipostage
- Envoi automatique d'emails en nombre
- Création automatique des activités par tiers
- Modèles de lettres pré-établies : lettres types de courriers (charte graphique + visuels) pour une utilisation immédiate
- Extraction de liste de tiers selon des critères précis pour réaliser des actions marketing (phoning, emailing...), grâce à la personnalisation des vues
- Envoi de SMS via des partenaires<sup>(2)</sup> : Eco. sms, SMS Envoi, SMS to b

## Campagne marketing

- Créations d'actions marketing sur les supports e-mails, appels, fax et courriers
- Segmentation des tiers (Code Postal, classification, évaluation, origine, statut...)
- Vérification des cibles de la campagne grâce à la détection des doublons
- Création de campagnes d'appels avec attribution des fiches aux collaborateurs
- Evaluation des coûts d'une campagne grâce au module statistique
- Récapitulatif détaillé de la campagne
- Export paramétrable des cibles de la campagne pour l'utilisation d'une solution d'emailing externe

## Personnalisation

- Champs personnalisés : possibilité d'ajouter des champs supplémentaires (texte, date/heure, champ booléen, menu déroulant) dans les fiches tiers, fiches articles, famille client, famille fournisseur, campagnes et cibles de campagnes
- Champs personnalisés calculés dans les fiches opportunités, collaborateurs, articles, documents de vente, lignes de document de vente
- Personnalisation des modèles d'impression : activité de la journée, entreprise à fort potentiel, opportunités à venir...
- Personnalisation des vues dans tous les fichiers/ listes (contacts, appels, opportunités...) : choix des colonnes, filtres sur critères précis...
- Création ou modification des courriers existants

- Assistant de formatage des numéros téléphone

## Agenda

- Un agenda par collaborateur
- Présentation paramétrable par jour, semaine, mois
- Création et modification des tâches directement depuis l'agenda
- Visualisation ou non dans l'agenda des activités : appels, campagnes, privés
- Synchronisation des événements avec le calendrier Outlook®
- Import/Export des événements au Format iCalendar (.ics) et vCalendar (.vcs)

## Tableau de bord

- Tableau de bord paramétrable et dynamique (accès aux fiches)
- Futures tâches à traiter classées par priorité
- Opportunités en cours à traiter
- Graphique de l'évolution du CA
- Evolution de la qualification des tiers
- Pipeline : statistiques sur l'ensemble des étapes du CRM pour évaluer l'efficacité commerciale

## Lien vers un logiciel de Gestion Commerciale

- Lien avec EBP Gestion Commerciale Ligne PME (à acquérir séparément) pour synchroniser ses données sur les tiers (client, prospect, fournisseur), des articles, et des unités.

## Import/Export

- Import paramétrable des comptes, code contacts, facturation/livraison
- Import paramétrable des contacts
- Import/Export des NPAI sur les adresses des contacts

## Compatible

- EBP Reports On Line<sup>(3)</sup> : accès à distance aux données du logiciel EBP via un espace dédié sur Internet depuis un ordinateur, une tablette ou un Smartphone.

(1) OLAP (On-Line Analytical Processing) nécessite de posséder Microsoft® SQL STANDARD.  
(2) Nécessite la souscription à un contrat de services PRIVILEGE, PREMIUM ou SILVER.  
(3) Ce service est inclus dans les contrats de services PRIVILEGE, PREMIUM ou Contrat de Service SILVER et peut être également acheté séparément. Pour connaître les conditions tarifaires, merci de nous contacter.

- Processeur : Intel P4 2 GHz ou supérieur
- Mémoire : 3 Go
- Ecran : résolution 1024x768 en 16 bits
- Espace disque libre : 3 Go

- Windows XP® SP3
- Windows Vista® SP1 32 bits et 64 bits
- Windows® 7 32 bits et 64 bits
- Windows® 8 32 bits et 64 bits

Windows XP®, Vista®, 7 et 8 sont des logiciels dont vous devez faire l'acquisition préalablement à l'utilisation du logiciel.

