



## CRM Service

### Les secteurs du service concernés

- Société de commerce et de négoce
- Société de services informatiques
- Cabinet de formation
- Cabinet de recrutement
- Société de sécurité et de nettoyage
- Société de services aux particuliers et aux entreprises

### Fonctionnalités clés

#### Une gestion de l'activité quotidienne

- Gestion des activités : création et suivi des actions de l'équipe, appel téléphonique, envoi d'email, prise de rendez-vous, alerte, tâche, etc.
- Accès aux agendas : planification et disponibilité des équipes
- Visualisation des calendriers
- Rapports de visite, rapports d'activité
- Gestion des e-mails et création des modèles de courriers
- Partage et attribution des actions.

#### Une gestion complète de votre force de vente

Tirer parti de la vue 360° des prospects et des clients, du suivi des opportunités, des approbations simplifiées, ainsi que des prévisions de vente en temps réel, afin de raccourcir les cycles de vente et augmenter le taux de concrétisation des affaires.

- Un accès rapide à une **base d'information commerciale centralisée** pour la gestion des opportunités commerciales, des devis, des contrats, des commandes, des factures, du catalogue produit...
- Une **conversion automatisée** des contacts générés par l'effort marketing en opportunité
- Une **gestion et une personnalisation des devis** avec la possibilité de les envoyer directement du CRM
- Un **archivage et une historisation** des différentes versions des devis
- Une **tarification** en Multidevisé et Multi-TVA
- Un **suivi détaillé des étapes de vente** et des probabilités de réalisation
- Un **processus de vente** visuel structuré et un résultat clair

- Une documentation commerciale, un catalogue de produit et des informations de tarification précises
- Un **historique et un suivi** de l'évolution des opportunités
- Un archivage et une historisation de l'ensemble des actions liées à l'opportunité (e-mails, tâches, rapports de visites, rendez-vous, appels téléphoniques, Fax émis/reçus)
- Un suivi des opportunités gagnées par la concurrence
- Une recherche simplifiée d'informations relatives aux devis, commandes, opportunités, ...

## Un pilotage de l'activité commerciale précis en temps réel

Les responsables commerciaux et les dirigeants ont toujours besoin d'avoir l'information en temps réel pour prendre les meilleures décisions.

- **Une définition et un suivi des objectifs de l'équipe commerciale** (ou du commercial) par chiffre d'affaire, par produits, par zone ...
- **Une meilleure organisation et gestion d'équipe** : une répartition des commerciaux par zones, par comptes, par produit....
- **Un suivi de la performance des commerciaux** : la solution propose une panoplie de rapport de l'activité commerciale : historique des ventes (par commercial et par date), pipeline des ventes (par produit, par commercial, par date...), un rapport du suivi des commerciaux (suivi des rendez-vous et de l'avancement des opportunités de chacun) et un rapport de suivi détaillé de toutes les opportunités (par statut, par étape...).
- **Une visualisation rapide des tableaux de bord** : Top 5 des meilleures opportunités, des meilleurs clients, comparaison trimestrielle de vos opportunités conclues et perdues, le nombre d'opportunités générées par les campagnes marketing, le revenu réel et estimé par mois et par période fiscale.

## Une mobilité pour une meilleure réactivité

Le CRM mobile est une application qui permet de rester connecté au CRM lors des déplacements, vous gagnez ainsi en réactivité en répondant à vos clients et prospects ou que vous soyez.

- Un accès en temps réel à toutes les informations concernant vos prospects, clients, partenaires, revendeurs...
- Une consultation rapide des tableaux de bord, des calendriers de visites, des rendez-vous, des opportunités, des activités, des comptes, des contacts.....
- La possibilité de travailler en mode hors connexion
- Une géolocalisation des RDV avec la possibilité d'afficher l'itinéraire.

## Une base de données unique pour un meilleur ciblage marketing

La direction marketing dispose d'une base de données unique centralisant les informations des clients, des prospects, des revendeurs, des partenaires,... pour mettre en place des opérations ciblées de conquête et de fidélisation.

- **Une connaissance approfondie des clients avec une vision unifiée (360°)** : une optimisation de la connaissance de clients afin de proposer le bon produit au bon client, par le bon canal et avec le bon message
  - Une traçabilité et une historisation de toutes les interactions (RDV, Mail, appel téléphonique...)
  - Une centralisation de l'ensemble des opportunités et des réclamations client
  - Une définition du potentiel d'achat et des préférences client.
- **Une segmentation et un ciblage de votre base de données** : grâce à un moteur de recherche performant, vous affinez votre segmentation et vous ciblez les bons interlocuteurs.
- **Une historisation de vos critères de recherche** : afin de gagner du temps et d'avoir des listes marketing à jour vous pouvez enregistrer vos critères de recherche et profitez d'une segmentation dynamique de votre base de données.

## Une meilleure gestion et suivi des campagnes

La réussite de votre force de vente passe par une bonne gestion des campagnes marketing ciblées. La solution CRM vous offre la possibilité d'améliorer votre efficacité marketing en dotant vos équipes d'une solution performante.

- **Une planification facile des campagnes** : un suivi détaillé des actions liées à la campagne : des tâches, des budgets...
- **Un lancement des campagnes en multicanal** : campagne de phoning, E-mailing, SMS, Fax,...
- **Une gestion des retours de campagne et une transformation automatique en opportunité** : un suivi des réponses de campagne avec la possibilité de convertir instantanément les réponses par e-mail en opportunité d'un simple clic
- **Une analyse des statistiques de toutes les campagnes en temps réel** : un suivi des indicateurs de performances clés et une analyse du rendement de chaque campagne avec des tableaux de bord et des rapports prédéfinis.

## Une amélioration de la qualité de votre service client

L'équipe service client dispose d'une solution qui associe simplicité et productivité, grâce à des nombreuses fonctionnalités comme : la création de workflows, les tableaux de bord, la gestion des incidents et d'une base de connaissances.

- **Faciliter la vie de vos clients** : les clients attendent un service rapide et précis qui répond parfaitement à leurs besoins dès le 1er contact. Grâce à une vue client 360° riche et pertinente les collaborateurs peuvent intervenir de manière ciblée et homogène en s'appuyant sur un référentiel de connaissances intégré.
- **Une simplification de la gestion des incidents et des réclamations** : des fonctionnalités intuitives de gestion des incidents afin de créer, suivre et résoudre les incidents et les réclamations.
- **Une personnalisation de votre intervention** : consacrez moins de temps à rechercher des informations et davantage de temps à répondre aux demandes des clients grâce à des affichages personnalisés. Répondez mieux et plus vite grâce au publipostage intégré et aux modèles de réponse automatique d'email.

- **Une meilleure planification du service client** : gérez plus facilement les rendez-vous de votre service client par mois, par semaine ou par jour, grâce à la fonction de planification des services.
- **Un routage intelligent des demandes avec mise en file d'attente**: créez des files pour des services, des utilisateurs ou des équipes et simplifiez la gestion de statut des tâches afin d'améliorer le délai de traitement.
- **Une automatisation des processus métier** : avec des fonctionnalités performantes et intégrées en matière de workflows, pour accélérer les approbations, simplifier les processus d'escalade, automatiser les tâches ordinaires et améliorer l'efficacité du service client.

## Un suivi soigneux de l'efficacité de votre service client

- **Un suivi et gestion des objectifs de votre service client** : grâce à des fonctionnalités complètes de gestion des objectifs, vous suivez instantanément les objectifs du service client, comme les taux de résolution au premier appel, la durée moyenne de traitement des réclamations, etc.
- **Une analyse des statistiques de votre service clientèle**: affinez votre diagnostic grâce à des tableaux de bord standards, des analyses détaillées et des fonctions de visualisation des données en ligne.

## Fonctions transverses

- **Interface Outlook en natif** : centralisation de la gestion des messages électroniques, rendez-vous, tâches, contacts et information client directement dans Microsoft Outlook
- **Collaboration améliorée** : instauration d'une collaboration plus étroite au sein des équipes
- **Gestion de données améliorée** : importation facile des données
- **Fonction Microsoft Office intégrée**: amélioration de la productivité avec de nombreuses fonctions telles que l'exportation vers Excel, Word...
- **Communications simplifiées** : des modèles de courrier électronique et d'E-mail et une gestion des réponses
- **Processus agile intégrés** : permettant de répondre rapidement à la structuration des processus métiers
- **Veille concurrentielle** : centralisation dans un formulaire dédié de toutes les informations concernant les concurrents (points forts, points faibles, opportunités, menaces,...) afin d'optimiser la veille concurrentielle
- **Expérience utilisateur simplifiée** : interface plus innovante, plus moderne et plus simple
- **Personnalisation avancée** : une amélioration de la productivité grâce à des affichages personnalisés, aux dernières listes utilisées et à la mise en évidence des tâches.
- **Plus social** : la solution CRM permet aux équipes de vente, de service client et de marketing d'offrir une expérience exceptionnelle aux clients grâce à des outils sociaux intégrés directement dans la solution
- **Alertes et notifications** : création des alertes et des notifications pour rappeler à vos collaborateurs des relances téléphoniques et des tâches à faire
- **L'intégration facile avec les systèmes existants**
- **Affectation et partage des tâches** : attribution à un utilisateur ou à une équipe (files d'attente) des activités à effectuer (relance téléphonique, envoi d'email, etc.)

- **Importation de données** : intégration d'une manière massive de n'importe quel type d'enregistrement en se basant sur un fichier (texte, CSV ou même XML)
- **Base de connaissances** : cet espace permet d'accéder aux articles renfermant des procédures et informations concernant l'entreprise selon l'organisation. Ces articles sont alimentés au fur et à mesure par les collaborateurs
- **Chat interne** : amélioration de la communication interne et de l'échange d'information.