

Ligne PME

CRM



Développez le chiffre d'affaires de votre entreprise avec une gestion poussée de votre relation client. Il regroupe les phases fondamentales d'un CRM pour transformer vos opportunités en vente : recueil d'informations, identification de besoins, appui marketing ciblé.

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.

Qualification

Recueil d'information

Enregistrez une multitude d'informations sur vos clients et prospects : coordonnées, société, CA, effectif, évaluation (froid, tiède, chaud), collaborateur unique, historique... Archivez tous les échanges commerciaux (appels, RDV, emails...) 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.

Classification

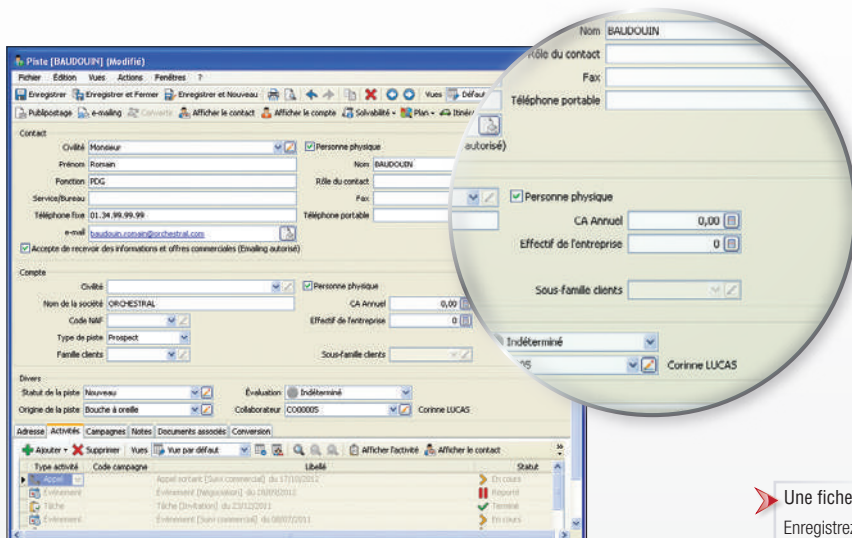
Classez vos clients/prospects selon leur statut (pistes, contacts ou comptes) pour obtenir une base de données qualitative. Les « pistes » regroupent les prospects qualifiés dans le but de les identifier et de les qualifier ultérieurement. Tout ceci pour faire évoluer en contact (personne physique) ou en compte (personne morale) lorsque la piste sera suffisamment renseignée pour envisager une action commerciale.

Suivi des échanges

Enregistrez tous les échanges commerciaux (appels, RDV, emails...) 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.



➤ Une fiche de détection de prospects / clients
Enregistrez une multitude d'informations pr cises afin de qualifier vos contacts.

Marketing

Opération marketing

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.

Opérations de prospection

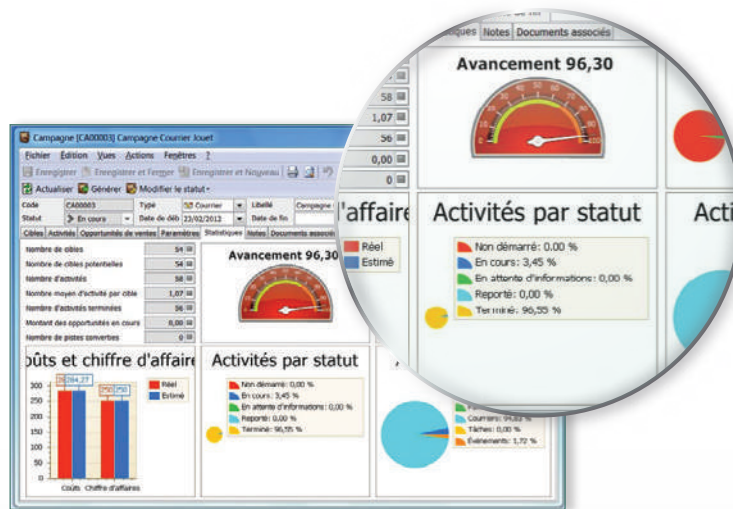
Prospectez de nouveaux clients grâce aux outils de relation client qu'offre le logiciel qui permettent d'identifier le profil et de proposer une offre personnalisée correspondant à leurs besoins.

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.

Optimisation des actions

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) : « un message orienté client sera toujours mieux perçu ».

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



➤ **Statistiques**
Évaluez le coût d'une campagne et mesurez le retour sur investissement.

Suivi commercial

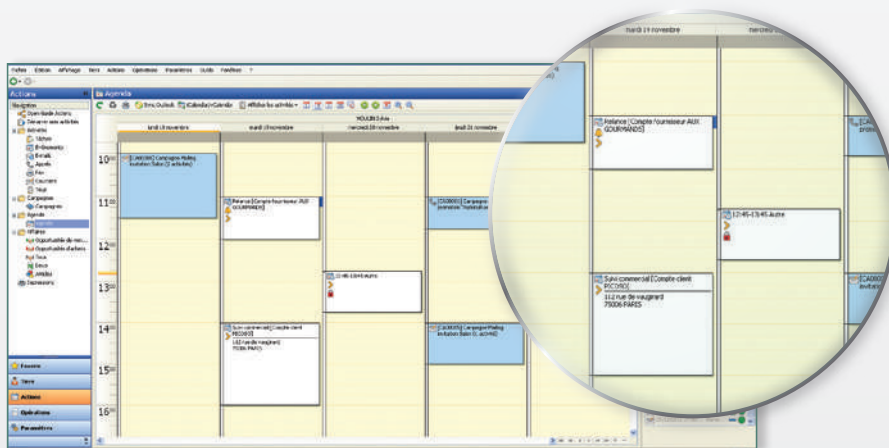
Gestion des collaborateurs

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 de recevoir les rendez-vous vers le CRM. Il s'agit d'une véritable synchronisation, cela signifie donc que les rendez-vous déjà synchronisés ne seront pas dupliqués.

Etablissement des devis

Établissez des devis depuis le CRM en liaison avec la Gestion Commerciale Ligne PME. Récupérez la totalité des données saisies dans le CRM pour passer de la phase opportunité de vente à la facturation sans aucune resaisie.



➤ **L'agenda**
Consultez vos différents rendez-vous de la journée mais vous pouvez également les modifier, voire en créer. L'agenda est totalement interactif.

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⁽²⁾
- Informations sur la solvabilité des clients avec société.com, bilansgratuits.fr⁽²⁾
- 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
- Création automatique de l'opportunité en création de devis
- Informations sur l'offre commerciale concernée, la date de création, motif de gain/perte, montant estimé pondéré...
- État d'avancement de l'opportunité
- Pourcentage de réussite par défaut
- Ventas estimées et réelles
- Suivi des opportunités (affaires en cours)
- Edition d'un devis
- Envoi de devis (Open Report Designer) par email au format pdf
- Fichier articles (liste des produits/services) : libellé, descriptif, taux de TVA, montant HT ou TTC
- Analyse des résultats : cube de données OLAP(1) pour élaborer des statistiques croisées sur toutes les données du logiciel
- Envoyer le devis par mail (depuis le devis)
- Générer l'article depuis le devis
- Duplication des devis avec opportunité gagnée ou perdue

Opérations marketing

- Actions marketing ciblées (prospection ou fidélisation)
- Envoi ciblé de courriers ou d'emails grâce à l'assistant de publipostage (courriers) et d'émailing
- 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⁽²⁾ : 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'émailing externe

Personnalisation

- Champs personnalisés : possibilité d'ajouter des champs supplémentaires

(texte, date/heure, champ booléen, menu déroulant) dans les fiches tiers, fiches articles, devis, 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...
- Personnalisation des devis
- 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, des devis 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⁽³⁾ : 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.



Configurations Minimales Requises :

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

Systèmes d'exploitation supportés :

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

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

Compatible

