

## Gérez vos Clients

### Donnez à vos équipes les bons outils pour optimiser leur efficacité !

**Prospecter, vendre, fidéliser, sont les 3 étapes essentielles pour assurer la croissance et la pérennité de votre entreprise.**

Dans ce contexte, il est indispensable de fournir à aux services opérationnels de votre entreprise, commerciaux, service clients, département marketing, le meilleur outil pour développer votre productivité piloter votre activité dans un environnement marqué par un manque de visibilité.

Pour vos commerciaux, une plus grande efficacité implique :

- Un accès immédiat aux informations clés sur les contacts (emails, appels...).
- Une vision à 360 degré des clients, d'un point de vue commercial, technique ou comptable.
- Une analyse en temps réel du portefeuille d'affaires et de l'atteinte des objectifs.
- Une automatisation des tâches administratives (rappels, rapports...) pour se concentrer sur la vente.

**Pour votre Service Clients la productivité doit être liée à l'augmentation de la qualité de service :**

- Une meilleure réactivité avec la gestion des contrats de services et des tickets.
- Un service personnalisé avec la traçabilité des échanges.
- Une plus grande fiabilité des réponses avec une Base de Connaissances Partagée.
- Une continuité de service avec un Portail Clients ouvert 24h / 24 et 7 jours sur 7.

**Pour le Département Marketing, l'enjeu essentiel est d'optimiser le Budget Marketing :**

- Définition d'un plan marketing annuel avec le cadencement des campagnes à mener.
- Exploitation optimale de votre base clients : profiling, détection des cibles inexploitées, des inactifs...
- Optimisation des canaux de communication pour mettre en adéquation chaîne de fidélisation et retour sur investissement.
- Analyse des performances des actions marketing pour arbitrer ses dépenses.

Enfin, avec une Solution de Gestion de la Relation Clients, la Direction Générale bénéficie d'un outil optimal pour piloter à court et moyen terme l'activité, prévoir le potentiel de ventes et adapter la voilure budgétaire de l'entreprise.

**Vous souhaitez améliorer la productivité de vos services opérationnels et disposer d'un outil pour piloter votre entreprise ? Sage CRM est fait pour vous !**

## Présentation

Sage CRM est une solution CRM (Customer Relationship Management ou Gestion de la Relation Clients) simple d'utilisation, rapide à déployer et riche fonctionnellement. Sage CRM a été conçu pour permettre aux Petites et Moyennes Entreprises de bénéficier des avantages d'une véritable Gestion de la Relation Clients pour un budget accessible.

Sage CRM agrège l'ensemble des informations et interactions avec les clients dans une base de données centralisée pour permettre aux équipes commerciales, techniques et marketing d'avoir une vision exhaustive des clients et prospects. Cette vision à 360 degrés rend les collaborateurs de l'entreprise plus performants dans leurs tâches, car ils connaissent mieux les clients, mais également parce qu'ils partagent tous ensemble l'information au lieu d'avoir une vision en "silos" au travers de leur métier.

Sage CRM offre un accès 24h sur 24 et 7 jours sur 7 aux informations clients en tout lieu et à tout moment. Son architecture Web permet une utilisation via un simple navigateur internet : aucun logiciel n'est installé sur l'ordinateur des collaborateurs.

Cette technologie offre ainsi une plus grande efficacité dans le déploiement, la maintenance et bien entendu l'accès aux informations, y compris dans un contexte de mobilité des collaborateurs.

Le logiciel Sage CRM met à votre disposition des technologies innovantes pour vous offrir l'opportunité de mettre en place simplement dans votre entreprise les meilleures pratiques commerciales, marketing et de service, ainsi que pour augmenter la communication entre les différents départements de l'entreprise.

Sage CRM vous permet de gérer, analyser, et rationaliser les activités du service commercial, marketing et service clients au travers de tous les canaux de communication (téléphone, email, courrier, visite...).

Vous optimisez ainsi votre activité tout en conservant vos processus métier et votre savoir-faire commercial, technique ou marketing.

Sage CRM vous donne un avantage concurrentiel décisif en vous offrant un outil complet et facile d'utilisation pour gérer efficacement vos relations avec vos contacts, quelque soit votre contexte de mobilité (dans vos locaux ou chez vos clients), quelque soit l'heure (pendant vos horaires d'ouverture ou le weekend), ou quel que soit le moyen de communication.

Sage CRM offre également une totale liberté de choix sur le type de mise en place :

- Soit vous hébergez la solution dans vos locaux.
- Soit vous laissez Sage se charger de l'hébergement de l'application (mode Saas (Software As A Service », encore appelé « On-Demand » ou « ASP »).

## Présentation (suite)

Ces deux modes de commercialisation de Sage CRM sont disponibles au travers de deux offres commerciales :

- Sage CRM
- SageCRM.com

Il est bien entendu possible de passer d'une offre à une autre en toute transparence : commencer par utiliser par SageCRM.com pour appréhender en toute simplicité la gestion de la relation clients, sans devoir pour autant installer quoi que ce soit dans votre entreprise, et ensuite évoluer sur Sage CRM avec une installation de l'offre sur site avec une reprise automatique des données et personnalisations que vous aurez préalablement effectué sur SageCRM.com

En choisissant Sage, vous disposez ainsi d'une flexibilité totale dans la mise en place de votre solution de Gestion de la Relation Clients.

Sage CRM vous offre une suite CRM flexible et entièrement intégré génératrice de valeur ajoutée qui vous permet de répondre à l'ensemble des besoins en Gestion de la Relation Clients.

L'unification des fonctions ventes, service clients et marketing dans une seule application facilite le travail collaboratif et le partage d'informations entre tous les services.

## Les points forts

- Une offre 100% Web avec une utilisation via un simple navigateur internet ou que l'on soit.
- Une rapidité de mise œuvre prenant en compte vos besoins métier.
- Une interface conviviale : simple à utiliser et personnalisable pour chaque type d'utilisateur.
- Une solution évolutive : de la simple gestion des forces de ventes du contact management à la suite CRM complète au CRM complet
- Une intégration et complète avec Microsoft Outlook © et Lotus Notes ©
- Une intégration naturelle avec les logiciels de gestion
- Un Self Service Clients pour offrir à vos clients un accès à leurs données via internet (tickets, commandes...).
- Une interface multilingue

## Fonctionnalités

### Gestion des forces de ventes

Améliorez l'efficacité de vos commerciaux grâce à nos outils d'automatisation des forces de ventes :

Réduction du temps perdu à rechercher les informations : toutes les informations sont archivées et sont facilement accessibles (détails des appels, dernières commandes, compte rendu de visites...).

Priorisation des activités pour se concentrer sur ce qui rapporte le plus à l'entreprise: identification des clients les plus rentables ou ceux qui deviennent inactifs, répartition des prospects sur un secteur géographique, informations sur les besoins et habitudes des clients...

## Fonctionnalités (suite)

Automatisation des tâches administratives et répétitives (rapport d'activité, chiffre d'affaires prévisionnel...) pour que les commerciaux puissent se concentrer sur leur métier.

Réduction du cycle de ventes en disposant des informations clients où qu'ils soient pour faire des devis et prendre des commandes : au bureau, en clientèle sur leur PC portable avec une carte 3G, sur un PDA...

Amélioration de l'organisation commerciale via des agendas personnels et partagés : prise de rendez-vous, gestion des priorités, alertes automatiques, répartition des portefeuilles clients et des secteurs commerciaux...

Sage CRM permet aux commerciaux de centraliser dans un seul outil toute leur activité quotidienne : de la gestion du cycle des ventes (du premier contact à la vente effective), à la gestion de leur activité (agenda, alertes, emails ...), jusqu'à l'analyse de leur portefeuille clients.

## Marketing

Améliorez la rentabilité de vos Opérations Marketing et exploitez efficacement votre potentiel de chiffre d'affaires en envoyant le bon message au bon moment à la bonne personne :

Ciblage des prospects et clients selon leur profils (produit commandé, typologie...).

Réalisation de vos emailings, mailings, phonings... du ciblage à l'extraction des données, jusqu'à la réalisation du document commercial.

Analyse des résultats de vos actions : nombre de contacts ayant répondu, nombre de devis effectués, chiffre d'affaires généré...

Sage CRM aide votre service marketing à réaliser plus facilement des opérations commerciales rentables et ciblées.

La base prospects et clients est exploitée efficacement, avec la mise en place de chaînes de prospection et de fidélisation. Il n'y a plus d'approximation, vous avez une vision complète du potentiel de chaque action, et vous disposez ensuite de l'analyse précise des résultats pour vous permettre d'utiliser au mieux vos dépenses marketing.

## Service Clients

Améliorez votre qualité de service et l'efficacité de votre service clients :

Historique technique, commercial et marketing du client avec l'archivage de tous les échanges avec tous les services : appels effectués, réponses apportées, documents reçus...

Structuration de l'activité du service clients : gestion des contrats de services, historique des tickets et des actions effectuées (appels, messages...), mise en place de procédures d'escalade...

## Fonctionnalités (suite)

### Service Clients

Automatisation de l'activité via la mise en place d'un extranet Self Service Client et l'envoi automatique de messages de services (avancement du ticket...), la création d'une base de connaissances avec envoi automatique de solutions aux problèmes...

Analyse de l'activité du service clients : problèmes les plus courants, temps passé par appels, détection de besoin chez les clients...

Sage CRM apporte à votre Service Clients les outils pour donner une meilleure image de votre entreprise : vos clients n'ont plus à répéter à chaque fois l'historique de leurs problèmes...

Vos techniciens réduisent le temps passé sur les demandes courantes pour se concentrer sur les tâches qui requièrent plus d'expertise

### La Mobilité en toute simplicité

Les bénéfices d'un accès en temps réel à votre solution CRM sont nombreux et impactent positivement les performances de votre entreprise. Mettre l'information clients à portée de main de vos commerciaux terrains leur garantit de disposer en permanence de l'information la plus à jour (retard de livraisons des commandes clients, ruptures de stocks, souci de maintenance du client...), de gagner en productivité dans leur activité et d'apporter encore plus de valeur ajoutée à leurs clients.

### Intégration avec Sage 100

L'intégration entre Sage CRM et votre système de gestion (par exemple Sage 100) vous permet de disposer d'une vision complète de l'ensemble des interactions clients dans un seul logiciel.

Vous disposez ainsi d'une vision à 360° de vos clients (aspect commercial, marketing, services, comptable et financier), ce qui est essentiel pour prendre les bonnes décisions sur votre activité avec le plus de discernement possible.

## Fonctionnalités (suite)

### Outil de productivité

Pour automatiser le travail des forces de ventes, du marketing et du service clients, Sage CRM dispose de nombreuses fonctionnalités avancées :

Mise en place de processus automatisés (ou « workflow ») : envoi automatique de messages, attribution automatique de prospects, intégration de données externes, processus de traitement de données...

Couplage Téléphonie Informatique (CTI) : remontée des fiches lors de l'appel, composition du numéro en un clic de souris...

Création automatique d'un portail Web sécurisé : inscription aux newsletters, création de ticket SAV, suivi des incidents, récapitulatif des commandes...

### Intégration avec MS Outlook ®

Sage CRM est totalement intégré et encapsulé dans Microsoft Outlook ®, ce qui permet une synchronisation bidirectionnelle complète des emails envoyés et reçus, des contacts, des agendas, des tâches...

Vous gardez ainsi vos habitudes de travail, tout en bénéficiant des fonctionnalités de Sage CRM.

**GESTION Plus** sprl

RUE DES AMANDIERS, 23

B-7100 LA LOUVIERE

TEL : +32 64 22.44.04 FAX : +32 2 612.86.09

EMAIL : [info@gplus.be](mailto:info@gplus.be) EMAIL : [www.gplus.be](http://www.gplus.be)

