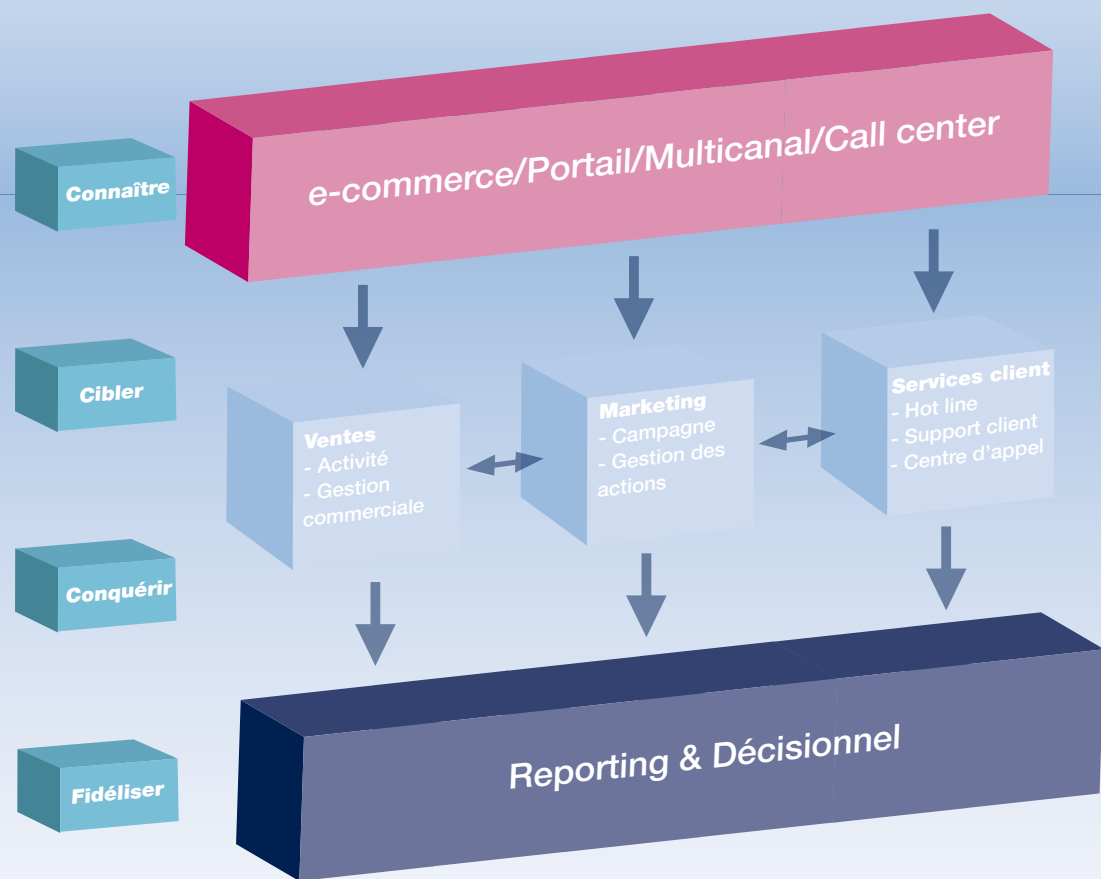


# Cegid Business CRM pour préparer le futur de votre entreprise



### Modulaire

La capacité de faire évoluer votre système d'information au rythme de vos besoins.

### Intégrée

Pour disposer d'un référentiel d'entreprise unique et ouvert.

### Simple

Organisation et personnalisation de son espace de travail, ergonomie intuitive.

### Pro active

Analyses dynamiques et multidimensionnelles intégrées, gestion pro active de l'information (alertes et indicateurs personnalisables).

### Collaborative

Pour répondre à vos besoins d'organisation transversale et matricielle et accélérer les cycles de travail.

### Des atouts majeurs en entreprise

- Améliorer l'efficacité et la productivité de votre force commerciale
- Passer du marketing de masse à un marketing personnalisé
- Augmenter le niveau de services et la satisfaction de vos clients

## Alliances & Partenariats

le groupe Cegid s'associe à un ensemble de spécialistes et experts dans des domaines et services à haute valeur ajoutée autour de son offre Cegid Business CRM, pour accompagner efficacement le développement commercial de ses clients.

**altares**

Construction de Référentiel, Enrichissement de Bases de données, Développement Commercial, Gestion du Risque Client



Intégration avec le Système de Communications Unifiées Cisco



Envoi de courriers postaux, lettres recommandées, fax, e-mails et SMS directement depuis Cegid Business CRM



Éditeur de logiciels pour créer et animer les sites web : Internet, e-commerce, Intranet, Extranet



Éditeur de logiciels pour la gestion et le traitement des adresses postales françaises et internationales



Éditeur de logiciels, Spécialiste de Centre de Contacts et CTI (Couplage Téléphonie et Informatique)

## Configuration technique :

### Environnement

- Configurer les rôles utilisateurs par types d'accès, par types de services (Ventes, Marketing, SAV...)
- Créer des règles de workflow et paramétrer vos alertes
- Gestion Multidevise/Gestion Multilingue/Gestion Multisite / Gestion Multicode
- Reporting et Référentiel multisociétés
- Utiliser Business Studio & Business Side pour étendre la couverture fonctionnelle

### Intégration

- Solution entièrement modulaire et intégrée dans Cegid Business (ERP)
- Transversalité de l'information
- Intégration au sein du portail Cegid Business Portal

### Technologie

- Déploiement en mode Insourcing (client léger, client messagerie de type MS Outlook) ou en mode Outsourcing (solution hébergée et administrée par Cegid) et en mode ASP (locatif hébergé)
- Recherches multicritères simples ou avancées et personnalisables par utilisateur
- Fonctions Hyperzoom permettant de naviguer à partir des états dans les listes et formulaires
- Import & Export de données au format texte, ASCII, Excel, HTML, XML
- Génération des documents au format PDF (envoi mail)
- Gestionnaire électronique de documents intégré (GED)

### Contactez le Cegid Business Partner de votre région :

Cegid 1208 - Crédit photos: tous droits réservés - Ref: 95FP08431



# Cegid Business CRM

Valorisez votre patrimoine client...

### Valorisez votre patrimoine client !

« Clients, Réduction des coûts, Augmentation des revenus »... Cegid Business CRM est la solution répondant aux exigences et aux préoccupations des entreprises.

Avec ses trois modules, Gestion des Ventes, Gestion Marketing et Gestion de Service Clients, outils simples et directement opérationnels, optimisez votre relation client et créez de la valeur.

Cegid Business CRM fait partie de la gamme Cegid Business, système d'information global, orienté utilisateur, qui facilite la prise de décision et assiste l'entreprise dans sa gestion au quotidien.

### Cegid Business CRM

- Couverture complète de la chaîne de valeur de votre service commercial, marketing et assistance.
- Intégration et modularité des fonctions et des processus de gestion.
- CRM généraliste
- CRM verticalisé par métier
- Intuitivité et simplicité d'utilisation
- Modulaire et évolutive pour les petites et moyennes entreprises (de 20 à 2 000 salariés)



## Gestion de la force de ventes

**Améliorer l'efficacité et la productivité de votre force commerciale**

Faites le choix de la richesse fonctionnelle de Cegid Business CRM pour un meilleur pilotage de votre activité commerciale et pour une vision globale du client

### ■ Gestion de comptes, contacts et opportunités

- Description des contacts du compte avec ses filiales
- Vue des relations entre contacts ou entre comptes
- Liste des contacts associés au compte
- Détail des opportunités et devis en cours
- Génération et/ou saisie des bons de commandes
- Historique de tous les échanges et activités commerciales : appels, visites, courriers, e-mails...
- Préférences du contact : e-mailings et contacts
- Notes relatives au compte et documentations attachées
- Ingénieur Commercial en charge du compte
- Gestion des prescripteurs et des apporteurs d'affaires
- Synchronisation avec Outlook

### ■ Gestion de l'activité vente et de l'activité commerciale (tâches, rendez-vous, suivi des performances, alerte en temps réel...)

- Création de quotas commerciaux
- Mise en place de secteurs de vente, avec règles d'affectation et de suivi des opportunités
- Définition et mise en œuvre de processus de vente (gestion des e-mails, rapports de visite, rapports d'activité)
- Création de courriers d'après des modèles en nombre illimité
- Génération assistée de propositions commerciales
- Partage de tâches et du calendrier

### ■ Configurateur de Devis

- Élaboration de devis, avec appel du catalogue d'articles et possibilité de les rattacher aux propositions en cours
- Conversion d'une opportunité en devis, avec gestion des variantes

### ■ Gestion du commissionnement des commerciaux

- Élaboration des commissions pour les commerciaux avec une indexation de la commission sur le volume des devis ou des commandes
- Commissionnement en CA ou en marge, avec analyse dynamique du commissionnement

### ■ Gestion des commandes

- Suivi des opportunités sur tout le cycle de vente
- Transformation des devis en commande sans ressaisie
- Possibilité de générer les factures dans Cegid Business Gestion commerciale ou dans une application externe

### ■ Base documentaire et argumentaire commercial

- Encyclopédie commerciale (catalogues, argumentaires)

### ■ Gestion des territoires

- Affectation des prospects en fonction des territoires commerciaux
- Conversion simplifiée de prospects qualifiés en opportunités
- Suivi des ventes

### ■ Rapports et Prévisions des ventes

- Suivi de la performance des commerciaux (visites, agenda hebdomadaire, rendez-vous)
- Analyse d'impact (perspectives générées...)
- État des propositions et prévisions de ventes



## Gestion Marketing (option)

**Passer du marketing de masse à un marketing personnalisé**

Une base de données clients unique pour une meilleure efficacité de ciblage, de conquête et de fidélisation de vos clients, Cegid Business CRM renforce la connaissance client et la performance commerciale de votre entreprise.

### ■ Gestion des campagnes marketing

- Campagnes de mailing «fusion avec MS Word», e-mailing, phoning
- Planification des campagnes marketing
- « Campagne test » pour vérifier la pertinence d'une cible
- Définition des activités à exécuter à chaque étape de la campagne
- Définition du délai et du coût total alloué par campagne

### ■ Création et gestion des listes de campagnes

- Importation et transformation unitaire et en masse de listes prospects/clients
- Définition des cibles par recherche avancée multicritères
- Validation multiniveau des ciblage, avec ajout, rejet et/ou modification du contenu
- Historisation des ciblage
- Définition et planification des actions en fonction de l'agenda
- Définition du statut d'avancement des actions

### ■ Création de modèles de campagnes

- Modèles standards pour les campagnes
- Duplication d'une campagne existante

### ■ Suivi et analyse des résultats de campagnes

- Suivi des campagnes et analyse des performances
- Résultats des opérations commerciales (coûts et CA généré)
- Comparaison des campagnes entre elles
- Comparaison des retours et prévisionnel des ventes en fonction de la typologie de la cible de campagne
- Comparaison du coût d'une campagne par rapport au coût des activités individuelles
- Transformation unitaire ou en masse des opportunités en prospects/clients
- Affectation automatique des prospects aux équipes commerciales

### ■ Base de documentation marketing

- Base de documentation marketing
- Gestion des informations de veille concurrentielle
- Gestion du catalogue de produits

### ■ Requêtes d'extraction et tris de segments cibles (clients, prospects, etc.)

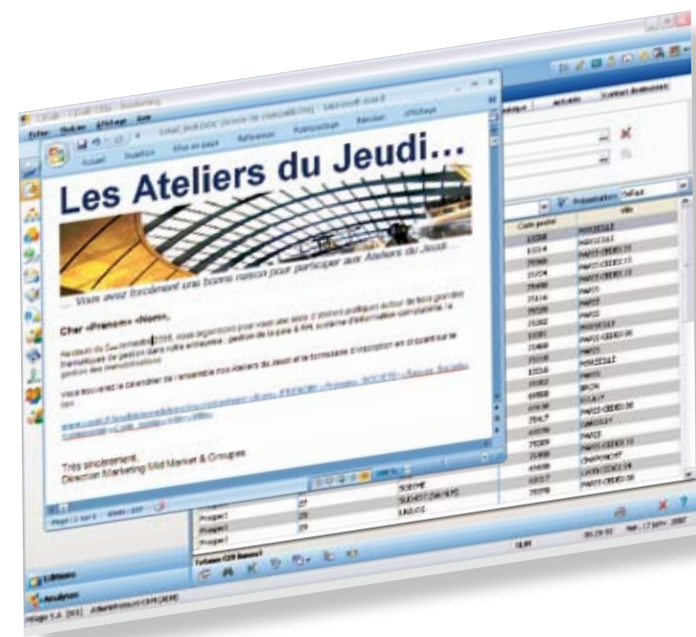
- Qualification et segmentation des prospects et clients
- Import et export de bases de données marketing

### ■ Intégration et transferts des données

- Importation de données depuis les modules Ventes et Service Clients et la comptabilité.

### ■ Gestion des contacts entrants

- Détection de prospects (leads) depuis un site Internet ou un accueil téléphonique



## Gestion du Service Clients (option)

**Augmenter le niveau de services et la satisfaction de vos clients**

La fidélisation et l'amélioration de la satisfaction client font parties de vos préoccupations majeures; Cegid Business CRM vous apporte toutes les fonctionnalités nécessaires à la réussite de votre Service Support Client.

### ■ Gestion des demandes et des réclamations

- Définition des processus de traitement procédures d'escalade, avec possibilité de traitements dans d'autres applications
- Amélioration de la résolution dès le premier contact et la fidélisation de la clientèle

### ■ Gestion de l'historique des interactions clients

- Historiques des interventions
- Descriptions des incidents traités et en instance



### ■ Planification des ressources services

- Définition des activités de service (durée, ressources requises, etc...)
- Gestion des compétences et ressources techniques mobilisées lors des interventions sur site
- Recherche dynamique des ressources disponibles et affectation en fonction de la demande
- Partage de calendrier des équipes et compétences

### ■ Gestion des contrats de service

- Mise à jour automatique des contrats selon résolution des incidents
- Suivi de la facturation
- Effectuer un rebond commercial

### ■ Base de connaissances

- Consultation de la base de connaissances
- Alertes des ressources idoines lors d'une nouvelle mise à jour

### ■ Suivi & Reporting

- Suivi en temps réel des demandes en cours de traitement, en attente, en alerte (retard, non-conformité, pics...)
- Analyse des délais de résolution des demandes
- Analyse du volume d'activités des services par typologie (réclamations, demandes, etc...)



## Cegid Business CRM, pour mieux communiquer

**Personnalisez et paramétrez selon vos besoins métier**

### ■ Couplage Téléphonie Informatique

Accès aux données clients en temps réel grâce à l'intégration avec les outils CTI pour un routage automatique et files d'attentes

- Traitement des appels entrants et sortants
- Appels sortants à partir de la fiche contact ou client/prospect
- Affichage de la fiche client/prospect ou contact à partir d'un appel entrant
- Génération automatique des actions correspondantes (appels entrants aboutis, appels entrants non aboutis, appels sortants aboutis, appels sortants non aboutis)
- Mise en attente des appels
- Arrêts/Reprise couplage

### ■ E-commerce

- Liaison dynamique entre le site web et Cegid Business CRM en temps réel
- Personnalisation du contenu web
- Récolte des informations clients (provenant du site web)
- Alimentation de la base de leads depuis le site web

### ■ Mobilité

Accès à distance disponible via client léger, via laptop en mode déconnecté (client messagerie), ou via carte RAS

### ■ Vos habitudes de travail conservées

Cegid Business CRM est entièrement intégré à vos outils bureautiques

- Échange bidirectionnel avec Microsoft Outlook
- Gestion en mode autonome grâce à MS Outlook vos comptes clients, vos contacts, les activités et les opportunités
- Accès à l'historique de toute la relation client sans quitter MS Outlook
- Organisation plus efficace de vos rendez-vous et tâches en interagissant avec MS Outlook
- Possibilité d'extraire une liste, une fiche vers un format tiers
- Synchronisation bilatérale et automatique grâce à la technologie Web Access