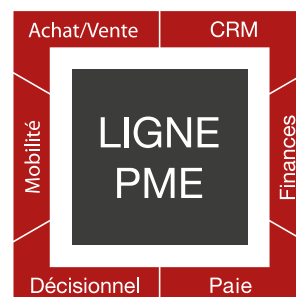
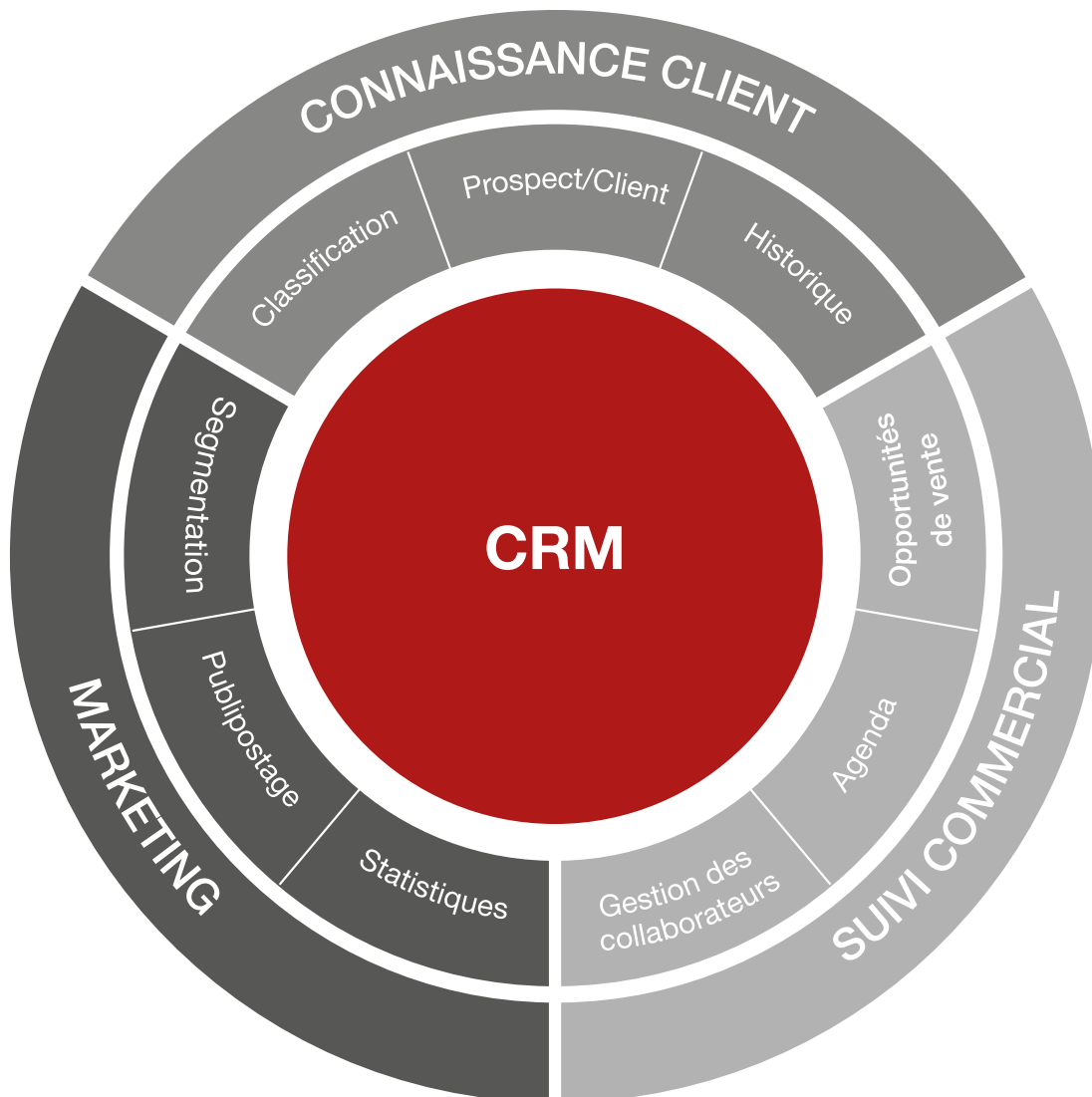




LE GUIDE LIGNE PME

Toute la richesse fonctionnelle de la solution





Une gestion poussée de la relation client permet de développer le chiffre d'affaires de l'entreprise en améliorant la qualité de ses offres et services. Le CRM permet de regrouper toutes les informations essentielles pour transformer les opportunités en vente : recueil d'informations, identification de besoins, appui marketing ciblé. Tout cela pour faciliter la fidélisation de vos clients.

Une base de données qualifiée

La collecte d'informations dans une base de données est essentielle. Elle permet de qualifier sa base, de comprendre toutes les facettes des prospects comme des clients et de disposer d'un historique complet des activités.

Une grande efficacité commerciale

Cet outil collaboratif permet d'organiser le travail des collaborateurs et de suivre leurs opportunités de ventes (en cours, abouties, etc.). Ils peuvent ensuite mettre en place les stratégies adéquates pour se concentrer sur les affaires à forts potentiels.

Des opérations de marketing ciblées

Grâce à une base saine, un ciblage précis (segmentation, détection des doublons, vérification des cibles, etc.) peut être réalisé pour lancer des campagnes de prospection et de fidélisation auprès d'un ensemble de clients/prospects ayant les mêmes caractéristiques. Le publipostage permet ensuite d'adresser une communication personnalisée (coordonnées, contenu du message, etc.).

Le suivi de la performance des actions

Le coût de chaque campagne marketing et le calcul du retour sur investissement permet d'évaluer la pertinence de chaque action (pourcentage d'avancement, taux de retour, coûts et le CA lié à la campagne).

Un suivi précis de l'activité

Chaque collaborateur dispose de son propre agenda qui peut être partagé et paramétré avec des droits d'accès. Planification des tâches, RDV, rappel, tout peut être synchronisé grâce à l'interfaçage avec l'agenda Outlook®.

Une qualité de service irréprochable

Grâce à l'historique complet des échanges, chaque réponse peut être personnalisée. Ceci améliore l'image de l'entreprise et permet de gagner du temps dans la gestion des dossiers.

Pour une solution complète :

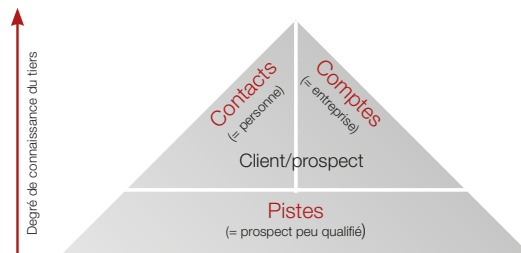
- EBP Gestion Commerciale
- EBP Module Reporting (OLAP)
- EBP Comptabilité
- EBP Immobilisations
- EBP Etats Financiers
- EBP Paie

L'apport d'un outil de CRM est essentiel pour parer aux difficultés des entreprises dans le maintien ou le gain de leurs parts de marché.

La première étape d'un CRM concerne la qualification de sa base de données clients/prospects, visant à affiner la connaissance de chacun et l'impact futur des opérations commerciales.

■ La constitution des bases Tiers

Le logiciel dispose de 3 bases Tiers pour classer les clients/prospects selon leur degré de connaissance par l'entreprise. Ainsi, un prospect peu qualifié sera classé en « Piste », un prospect ou un client dont les informations sont plus précises sera classé en « Contact » ou en « Compte ».



■ La fiche « pistes »

Les « pistes » répertorient les prospects ou « suspects » peu qualifiés dans le but de classer les fiches incomplètes et de les renseigner ultérieurement.

Coordonnées complètes dont email, service, etc.

Respect de l'Opt-In (réglementation sur l'envoi d'informations et offres).

« Piste » affiliée à une entreprise avec toutes les informations nécessaires.

Degré d'intérêt du contact envers l'entreprise (froid, tiède, chaud).

Attribution d'un collaborateur unique pour un suivi personnalisé.

Différents onglets sont accessibles pour compléter la fiche.

ASTUCE !

EBP CRM Ligne PME permet d'ajouter des champs supplémentaires grâce à la fonction « champs personnalisés ».

■ Les fiches « contacts » et « comptes »

Lorsque la fiche « piste » est suffisamment renseignée pour envisager une action commerciale, l'entreprise peut la convertir sans ressaisie en contact (personne physique) ou en compte (personne morale). A partir de cette étape, l'entreprise peut commencer à créer des fiches opportunités pour capitaliser sur ses clients et prospects et exploiter leur potentiel.

Multi-adresses (facturation, livraison, etc.).

Classification des contacts liés à l'entreprise.

Création et suivi des « opportunités » de ventes.

Historique complet de tous les échanges commerciaux (appels, RDV, etc.).

ASTUCE !

Le logiciel permet également d'enregistrer une autre typologie de Tiers : les fournisseurs

■ Les échanges avec les Tiers

Le CRM permet d'enregistrer 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. Le CRM est la solution qui regroupe les informations stratégiques d'une société liées à la prospection et à la fidélisation.

Enregistrement d'un RDV.

Statut de l'échange: en cours, terminé, reporté.

Durée du RDV réelle (chronomètre).

Possibilité de mettre une alarme pour rappeler le RDV.

Possibilité d'associer cet événement à une campagne ou une opportunité.

ASTUCE !

Cet outil offre la possibilité de générer une levée de fiche dans le CRM par un appel téléphonique.

LE SUIVI DE L'EFFICACITÉ COMMERCIALE

EBP CRM Ligne PME offre aux directeurs des ventes et aux commerciaux un outil collaboratif qui leur permet de suivre et d'analyser les différentes opportunités (détectées, abouties, etc.). Ils peuvent ensuite mettre en place les stratégies adéquates pour se concentrer sur les affaires à plus forts potentiels. Grâce à un suivi précis le directeur des ventes pourra également comparer rapidement les résultats actuels aux objectifs fixés.

■ Les opportunités de ventes

Grâce aux données collectées et par effet d'entonnoir, l'entreprise peut détecter des besoins réels sur ses clients ou prospects. Dans le logiciel, cela se matérialise par la création d'une fiche « opportunité » pour suivre méthodiquement son évolution et in fine la transformer en vente.

La création des opportunités de ventes est donc une étape importante qui permet d'indiquer l'offre concernée, l'état d'avancement, le montant des ventes estimées, réelles, etc.).

Le motif de clôture saisi ici permettra ensuite à l'utilisateur de faire apparaître cette donnée en gestion de vue.

Permet d'associer cette opportunité à une campagne marketing.

Etat d'avancement de l'opportunité avec un pourcentage probable de réussite par défaut.

Opportunité [OPP00000611] LORENT ALINE Grandes dalles chiffres puzzles*14

Fichier Édition Vues Fenêtres ?

Enregistrer Enregistrer et Fermer Enregistrer et Nouveau Fermer

Afficher les éléments archivés

Code OPP00000611 Nom LORENT ALINE Grandes dalles chiffres puzzles*14

Date 19/12/2016 Date de clôture 19/12/2016

Chiffre d'affaires

Étape en cours Proposition / Devis % Probabilité 60

Motif de clôture Montant estimé 103,04

Montant réalisé 0,00 Montant estimé pondéré 61,83

Collaborateurs

Saisi par Pour CO00004 Malvin SIMONIN

Associé à

Campagne

Compte client/prospect CL00020 LORENT ALINE

Compte fournisseur

Contact

Activités Notes Documents associés

+ Ajouter - Supprimer Vues Vue par défaut Afficher l'activité Afficher le contact

Déposer la colonne de votre choix ici pour grouper par celle-ci.

Type activité	Libellé	Statut	Priorité
Tâche	Tâche [Remerciement suite contact/RDV] du 28/03/2016	En cours	Faible
E-mail	E-mail sortant [Proposition commerciale] du 29/02/2016	Terminé	Haute
Événement	Événement [Négociation] du 25/01/2016	En cours	Haute
Tâche	Tâche [Invitation] du 23/11/2015	Terminé	Normale
Courrier	Courrier sortant [Proposition commerciale] du 08/09/2015	Terminé	Haute
Courrier	Courrier sortant [Proposition commerciale] du 02/09/2015	En attente d'informati...	Haute

Possibilité de rattacher des documents.

Liste des échanges liés à cette opportunité.

Statistiques de ventes pour étudier la faisabilité de l'affaire (estimé, estimé pondéré calculé selon le pourcentage probable de réussite).

La liste des opportunités

La liste des opportunités est un outil de suivi non seulement pour les commerciaux mais aussi pour le directeur des ventes. En effet, ce dernier pourra immédiatement identifier les opportunités les plus prometteuses, sur lesquelles les commerciaux doivent accentuer leurs efforts commerciaux.

SARL Société de démonstration mercredi 12 juillet 2017

Liste des opportunités

Nom	Date	Date de clôture	Stat	% de réalisation	Montant estimé	Montant réalisé	Compte associé	Nom du contact
WART ALBERT Garage voitures*9	19/12/2016	19/12/2016	Gagnée	100,00	255,50	255,50	WART ALBERT	WART Albert
ESPACE PITCHOINS Clés musicales d'activités*6	19/12/2016	19/12/2016	Gagnée	100,00	82,50	82,50	ESPACE PITCHOINS	WALT Ségine
MOREL Clowns*10	19/12/2016	19/12/2016	Gagnée	100,00	3 135,50	3 135,50	MOREL	MOREL Nicolas
PICOU Console de jeux portable*4	19/12/2016	19/12/2016	Analyse des besoins	40,00	505,76	0,00	PICOU	
MARTINEAU Laura Stegosaurus*12	19/12/2016	19/12/2016	Gagnée	100,00	8,48	8,48	MARTINEAU Laura	MARTINEAU Laura
MARCHAND Danielle Grande locomotive*9	19/12/2016	19/12/2016	Gagnée	100,00	322,74	322,74	MARCHAND Danielle	
PORTIER Stéphane Hochet carillon*9	19/12/2016	19/12/2016	Pendue	0,00	99,36	0,00	PORTIER Stéphane	PORTIER Stéphane
LORENT ALINE Grandes dalles chiffres puzzles*14	19/12/2016	19/12/2016	Proposition / Devis	60,00	103,04	0,00	LORENT ALINE	
GOUJUS Alexandra Stegosaurus*14	12/12/2016	19/12/2016	Analyse des besoins	40,00	59,36	0,00	GOUJUS Alexandra	GOUJUS Alexandra
ADEBES Bloc de mousse à assembler*13	12/12/2016	12/12/2016	Analyse des besoins	40,00	202,02	0,00	ADEBES	
METALLIN Elodie Chat musical 19 cm*7	12/12/2016	12/12/2016	Gagnée	100,00	90,09	90,09	METALLIN Elodie	METALLIN Elodie
MARCHAND Danielle Bébé prend son pouce*3	12/12/2016	12/12/2016	Gagnée	100,00	191,20	191,20	MARCHAND Danielle	MARCHAND Danielle

1 sur 18

Cette liste permet d'avoir une vue globale des opportunités de vente.

Grâce à la gestion des vues, l'utilisateur peut créer sa propre liste de consultation. Cette vue personnalisée permet, par exemple, de trier les opportunités par étape : qualification, prospection, proposition/devis, etc.

Liste des opportunités

Tous **Opportunités de ventes** Opportunités d'achats

Collaborateur

Collaborateur (saisi pour) : CO00001 Sylvie MOULIN

☒ Inclure les opportunités sans collaborateur associé

Campagne

Campagne : CA00004 Envoi E-mail de Noël

Étape en cours

☐	Code de l'opportunité	Date	Nom opportunité	Date de clôture	Montant estimé	% Probabilité	Montant réalisé
☒	Étape en cours: Qualification						
☒	OPP00000528	27/06/2016	IKEO Set gladiateur*9	15/11/2016	128,34	20	
☐	OPP00000501	06/06/2016	RINGUAI Nathalie Lapin rose à musique*8		323,12	20	
☐	OPP00000470	02/05/2016	MARTINEAU Laura Bateau force speed*18	15/11/2016	993,24	20	
☐	OPP00000450	07/03/2016	LORENT ALINE Parapluie myrtille*7	15/11/2016	141,54	20	
☐	OPP00000420	11/01/2016	RINGUAI Nathalie Magicien*18	15/11/2016	6 584,40	20	
☐	OPP00000184	12/01/2015	BOMANIA Chat musical 19 cm*12	15/11/2016	154,44	20	
☐	OPP00000121	20/10/2014	ESPACE PITCHOINS Sac nursery fleurs*4	15/11/2016	106,32	20	
☒	Étape en cours: Prospection						
☐	OPP00000571	03/10/2016	ADEBES Console de jeux portable*11	15/11/2016	1 476,09	10	
☐	OPP00000264	18/05/2015	METALLIN Elodie Ferme musicale*9	15/11/2016	181,26	10	
☐	OPP00000177	29/12/2014	MARCHAND Danielle Grue véhicules de chantier*3	15/11/2016	41,37	10	
☐	OPP00000167	15/12/2014	SALINE Christine Atelier création*10	15/11/2016	313,50	10	
☐	OPP00000166	15/12/2014	AVANA CLUB Train en bois*8	15/11/2016	183,20	10	
☐	OPP00000141	01/12/2014	MARTIN Jean-Paul Garage voitures*2	15/11/2016	57,00	10	

Grâce à la gestion des vues, l'utilisateur peut se créer sa propre liste de consultation. Par exemple, cette vue personnalisée permet de trier les opportunités par étape : qualification, prospection, proposition/devis, etc.

Permet de visualiser le montant estimé, % de probabilité de réussite, l'état d'avancement.

Pour mesurer l'efficacité de ses collaborateurs, plusieurs indicateurs sont disponibles : la qualification des contacts, les activités en cours, le taux de conversion des opportunités en vente, l'atteinte des objectifs de vente, le planning.

ASTUCE !

Le chef d'entreprise pourra identifier le prévisionnel de vente lié aux opportunités commerciales. Il peut suivre le taux de conversion des opportunités et calculer son chiffre sur une période donnée.

LA GESTION DES COMMERCIAUX

Le dirigeant de l'entreprise va pouvoir suivre efficacement son équipe commerciale et en améliorer sa performance. De même, de nombreuses informations sont mises à disposition pour aider au quotidien les commerciaux : l'agenda, les activités à traiter, etc.

■ L'agenda

Chaque collaborateur de l'entreprise dispose d'un agenda dans le logiciel. Totalement interactif, il permet de consulter les différents rendez-vous de la journée, de les modifier et d'en créer. Il est également possible de programmer des rappels pour un RDV.

Visualisation des agendas de chaque collaborateur.

Choix de l'agenda d'un collaborateur.

Synchronisation avec Outlook®.

Récapitulatif des échanges (classés par priorité).

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

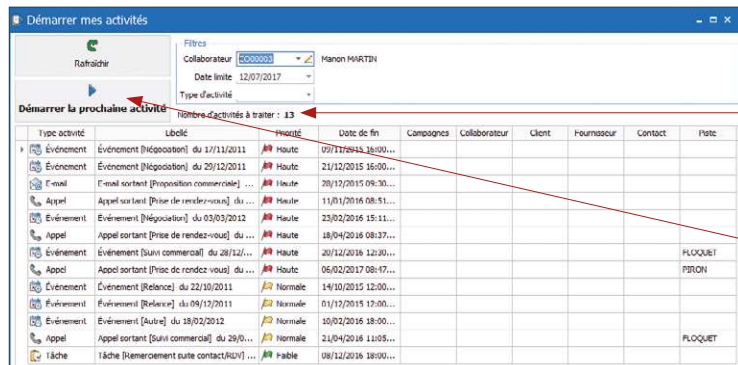
ASTUCE !

Le chef d'entreprise peut consulter les agendas de l'ensemble de ses collaborateurs, attribuer des droits d'accès, gérer les priorités, etc.

La gestion des activités

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

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



Indique le nombre d'activités à traiter.

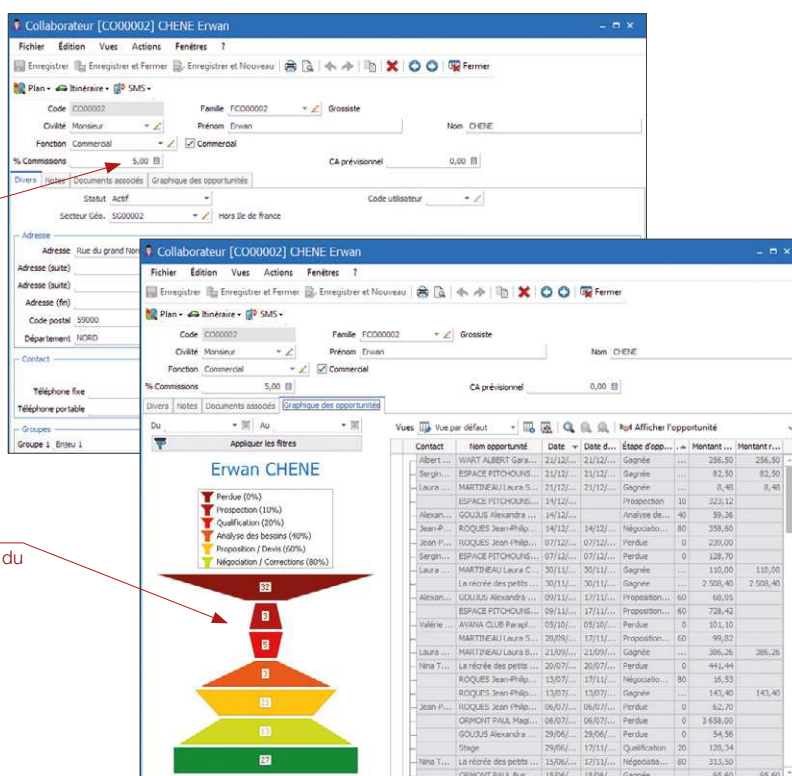
Le bouton «Démarrer la prochaine activité » ouvre l'activité que le collaborateur doit traiter.

La gestion des fiches collaborateur

Grâce à ces fiches, il est possible de gérer les spécificités de chacun des collaborateurs d'une entreprise. Le logiciel CRM Ligne PME permet de créer un nombre illimité de collaborateurs auxquels peuvent être associés des tiers, des activités, le pourcentage de commission et les opportunités.

Choix du pourcentage de commission à accorder.

Visualisation du détail des opportunités du collaborateur.



A partir cette fiche et des informations qui auront été renseignées, il est possible de voir le détail des opportunités par collaborateur sous forme de graphique. Ainsi, les différents éléments sont regroupés et apparaissent en couleur pour une lecture claire et rapide.

LES CAMPAGNES MARKETING

Le CRM Ligne PME permet d'exploiter à 100% sa base de données en réalisant des campagnes de fidélisation ou de prospection avec une offre commerciale répondant aux attentes des clients ou prospects ciblés.

Les campagnes marketing sont réalisées en prenant en compte de nombreux éléments : 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.

■ La segmentation

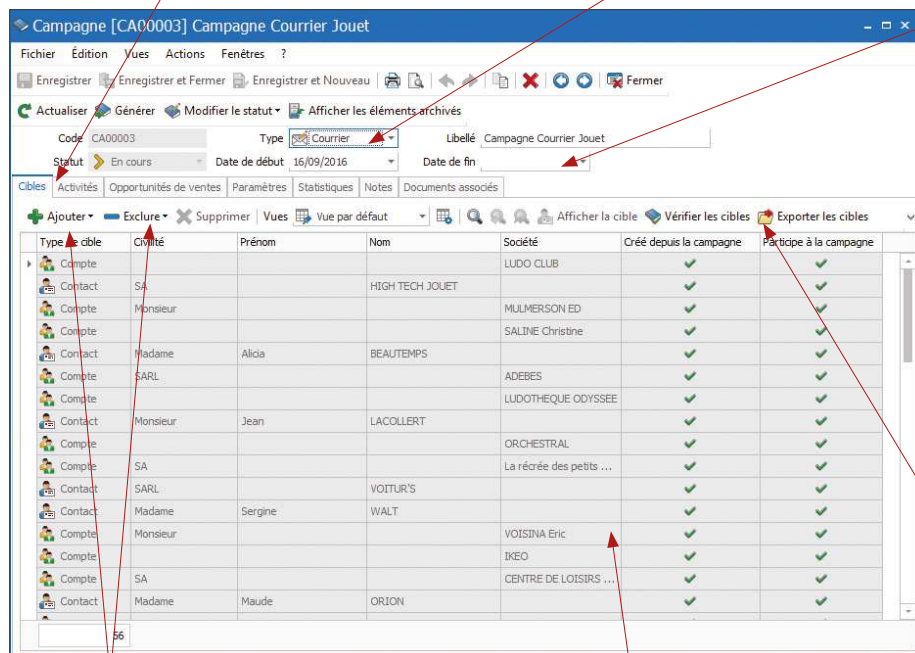
A chaque action, une cible ! Il est possible de segmenter les contacts sur des critères précis : typologie de client avec un profil commun, opportunité de vente additionnelle ou croisée, données géographiques et autres.

Cette distinction permet d'adopter un marketing one to one (personnalisé) : un message orienté client sera toujours mieux perçu.

L'écran d'accueil intègre tous les éléments essentiels à l'élaboration d'une campagne.

Permet de créer une campagne de type courrier, e-mail, appel, fax.

Paramétrage de la date de début et de fin de la campagne.



Permet d'ajouter ou d'exclure des tiers.

Regroupe toutes les cibles visées par la campagne.

Permet de vérifier les cibles concernées et les doublons.

■ Activités et opportunités liées à chaque campagne

Dans chaque campagne seront stockées toutes les activités et opportunités liées.

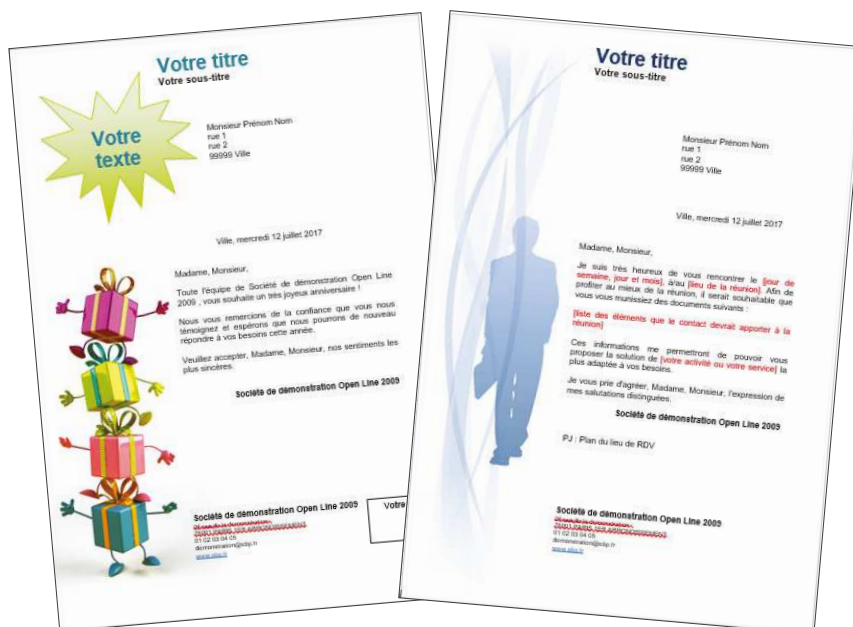
Cela permet d'avoir une vue globale des retombées.

Nom opportunité	Date	Date de clôture	Étape d'opportunité	% Probabilité	Montant estimé	Montant réalisé	Montant estimé pondéré
MAR112N	28/09/2013	28/09/2013	Gagnée	100	250,00	250,00	250,00

■ Le publipostage

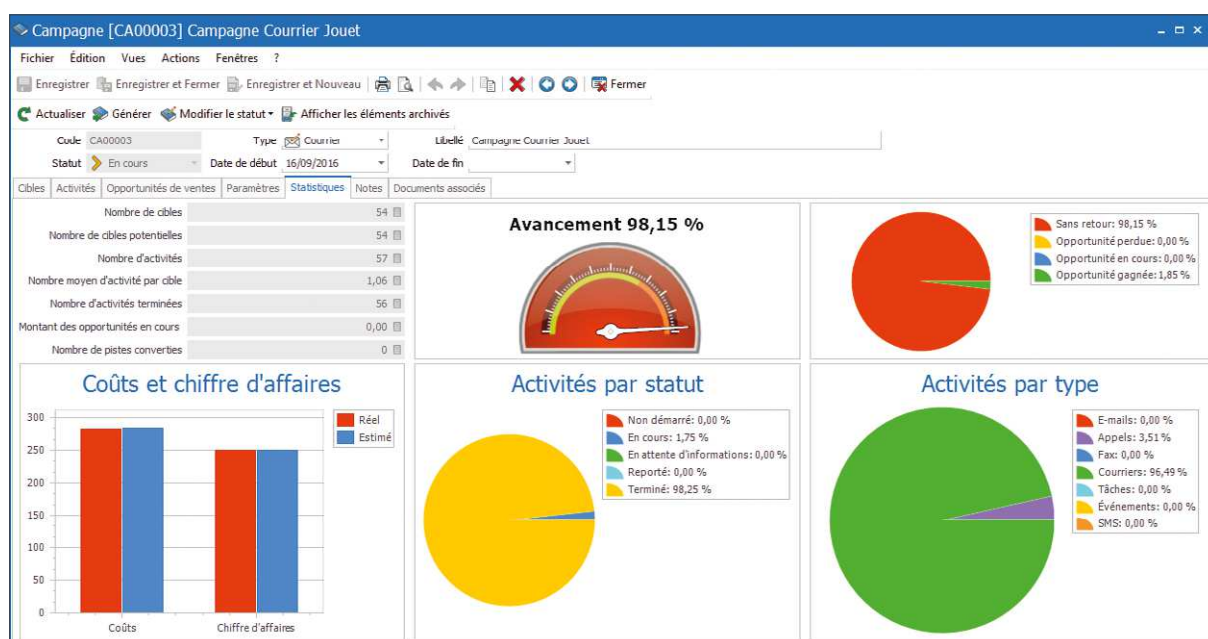
Le publipostage permet de réaliser des actions de marketing direct contenant un même message à une cible ayant des critères communs.

Pour améliorer l'efficacité de cette action, l'utilisateur peut utiliser des modèles de supports marketing pré-établis du logiciel ou les personnaliser avec sa propre charte graphique.



■ Les statistiques

Pour évaluer le coût d'une campagne et mesurer le retour sur investissement, l'utilisateur dispose de statistiques par campagne telles que le pourcentage d'avancement, les taux de retours, les coûts et le chiffre d'affaires liés à la campagne.



LA LIAISON AVEC LA GESTION COMMERCIALE

Dans la phase de prospection, une entreprise va renseigner des informations sur le lead. Puis, si ce client est intéressé par ce que propose le commercial, ce dernier sera amené à créer des devis.

L'ensemble des données collectées sera utile dans un second temps dans le logiciel de Gestion Commerciale lorsqu'il faudra poursuivre le processus de vente : de la commande à la facture en passant par les statistiques.

■ L'échange d'informations entre le CRM et la Gestion Commerciale

Afin d'éviter les ressaisies entre le logiciel de CRM et le logiciel de Gestion Commerciale, l'ensemble des informations renseigné sur les tiers (hormis les pistes) se retrouvent automatiquement dans le logiciel de Gestion Commerciale, grâce à une liaison entre les deux solutions.

Ainsi, tout ce qui concerne les contacts, les clients, les fournisseurs ou encore les collaborateurs sera visible en Gestion Commerciale.

Fiche client depuis le CRM

Compte client [CE00001] DUPUIS

Fichier Édition Vues Actions Fenêtres ?

Enregistrer Enregistrer et Fermer Enregistrer et Nouveau Publipostage e-mailing Historique clients/articles

Code CE00001 Famille Personne physique

Civilité Monsieur Nom DUPUIS

Facturation Livraison Adresses Contacts Divers Activités Opportunités Campagnes Notes Documents associés

Adresse de facturation

Adresse 4 rue du château

Adresse (suite)

Adresse (suite)

Adresse (fin)

Code postal 78000 Ville VERSAILLES

Département YVELINES Pays France

Site web

Contact de facturation

Civilité Monsieur

Prénom Jean Nom DUPUIS

Fonction Commercial Service/Bureau

Téléphone fixe Fax

Téléphone portable 06.23.54.63.21 e-mail jean@dupuis.fr

Les informations renseignées dans le logiciel CRM se répercutent automatiquement dans le logiciel de Gestion Commerciale.

Fiche client depuis la Gestion Commerciale

Client [CE00001] DUPUIS

Fichier Édition Vues Actions Fenêtres ?

Enregistrer Enregistrer et Fermer Enregistrer et Nouveau Historique Échéancier Créer un document Statistiques Simulation du tarif Publipostage Solvabilité Plan Itinéraire

Code CE00001 Famille Personne physique

Civilité Monsieur Nom DUPUIS

Facturation Livraison Adresses Contacts Gestion Tarifs Divers Références article Options de facturation Web Notes

Adresse de facturation

Adresse 4 rue du château

Adresse (suite)

Adresse (suite)

Adresse (fin)

Code postal 78000 Ville VERSAILLES

Département YVELINES Pays France

Site web

Contact de facturation

Civilité Monsieur

Prénom Jean Nom DUPUIS

Fonction Commercial Service/Bureau

Téléphone fixe Fax

Téléphone portable 06.23.54.63.21 e-mail jean@dupuis.fr

■ La création d'un devis dans le CRM

L'utilisateur peut créer un ou plusieurs devis dans une opportunité dès lors que son CRM est synchronisé avec la Gestion Commerciale Ligne PME. Ainsi, il retrouvera tous ses documents de vente dans son logiciel de Gestion Commerciale.

Création d'un devis en Gestion Commerciale, depuis la fiche opportunité du CRM

The 'Devis' window displays the following information:

- Informations générales:**
 - N°: DE00000006
 - Date: 20/10/2017
 - État: En cours
 - Validité: 19/11/2017
 - Dépôt: Principal
- Informations du tiers:**
 - Code tiers: CL00004
 - Civilité:
 - Nom: CRECHE LES LUTINS
 - Adresse: 44 rue Turenne
 - Code postal: 38000
 - Ville: GRENOBLE
 - Mode de règlement:
- Statistiques du document:**
 - Marge nette:**
 - Prix de revient total: 752,24
 - % marge totale nette: 86,11 soit 647,75
 - % marge nette: 46,27
 - Marge brute:**
 - Base de la marge brute: 752,24
 - % marge totale brute: 86,11 soit 647,75
 - % marge brute: 46,27
- Impression:**
 - Modèle d'impression: Devis simple HT
 - Nombre d'exemplaires: 1
 - ☐ Imprimé

L'onglet «Devis» n'est visible que dans le cas où le logiciel CRM est lié à la Gestion Commerciale.

Des fiches détaillées de chaque solution de la Ligne PME sont également disponibles.

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, groupe d'utilisateur, colonne)
- Gestion des favoris dans la barre de navigation
- Gestion d'alertes paramétrables
- 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, etc.
- 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
- Gestion des modes de règlement et des échéances multiples
- 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, Bing⁽¹⁾
- Informations sur la solvabilité des clients avec société.com⁽¹⁾
- Import/Export des contacts Outlook® et de Google Contacts
- Import paramétrable de tiers
- Export vers Excel®
- Recodification des codes clients

Échange avec un tiers

- Fichiers e-mails, appels, courriers, fax, tâches, événements
- Création de fiche appel, email, etc. 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, etc.)
- Création d'activité avec critère de diffusion (normal, privé, personnel, confidentiel)

Gestion des collaborateurs

- Gestion d'agenda par collaborateur (journalier, hebdomadaire, etc.)
- 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, etc.
- État d'avancement de l'opportunité
- Pourcentage de réussite par défaut
- Ventes 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⁽²⁾ 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, etc.), grâce à la personnalisation des vues
- Envoi de SMS via des partenaires⁽¹⁾: 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, etc.)
- Vérification des cibles de la campagne grâce à la détection des doublons
- Création de campagnes d'appels avec attribution des fiches aux collaborateurs
- Évaluation 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, etc.
- Personnalisation des vues dans tous les fichiers/ listes (contacts, appels, opportunités, etc.) : choix des colonnes, filtres sur critères précis, etc.
- 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
- Évolution de la qualification des tiers
- Pipeline : statistiques sur l'ensemble des étapes du CRM pour évaluer l'efficacité commerciale

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) Nécessite la souscription à une Offre de Services PRIVILEGE, PREMIUM ou SILVER.
(2) OLAP (On-Line Analytical Processing) nécessite de posséder Microsoft® SQL STANDARD.

(3) Ce service est inclus dans les Offres de Services PRIVILEGE, PREMIUM ou SILVER et peut être également acheté séparément. Pour connaître les conditions tarifaires, merci de nous contacter.

Pour tout renseignement complémentaire

Contactez votre revendeur habituel ou EBP

VOTRE REVENDEUR

CENSE APPLICATIF
115 BD Stalingrad
69100 Villeurbanne
Tel:04 28 29 03 30

EBP INFORMATIQUE SA

Téléphone : 01 34 94 80 49

Internet : www.ebp.com

Adresse : ZA du Bel Air - Rue de Cutesson
78120 Rambouillet

