

# CRM

PRO 

## Pour une gestion approfondie de votre relation client

Assurez la croissance et la pérennité de votre entreprise grâce à cette solution complète qui va vous aider à développer votre efficacité commerciale. Concevez et qualifiez votre base de données, menez des actions marketing ciblées et rentables et gérez votre force de vente.

### Disposez d'une base de données complète

Créez vos contacts ou importez des fichiers issus d'Outlook® ou Excel® et renseignez les informations essentielles à connaître sur vos clients et prospects (coordonnées, effectif, potentiel, etc.). Une base de données qualifiée est essentielle pour bien identifier vos opportunités de vente.

### Augmentez vos revenus avec des campagnes marketing pertinentes

Ciblez précisément vos clients et prospects et mettez en place les actions de fidélisation ou de prospection adéquates. Gérez vos opérations de A à Z et analysez leur rentabilité pour optimiser votre budget marketing.

### Enregistrez l'ensemble des échanges commerciaux

Gardez un historique de toutes les actions menées (appels, RDV, relance...) pour une parfaite connaissance de chacun de vos clients / prospects. Optimisez votre relation client en sachant toujours où vous en êtes !

### Pilotez votre force commerciale

Disposez d'une vision précise sur vos équipes : attribuez un portefeuille de clients ou prospects à chacun de vos commerciaux, visualisez leur charge de travail grâce à un agenda dédié et mesurez leur efficacité à l'aide de différents indicateurs.

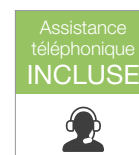
### Travaillez à plusieurs et en simultané

Avec la version réseau, plusieurs collaborateurs peuvent accéder en temps réel aux données du logiciel. Pour plus de sécurité, paramétrez pour chaque utilisateur des droits d'accès aux différentes fonctions.



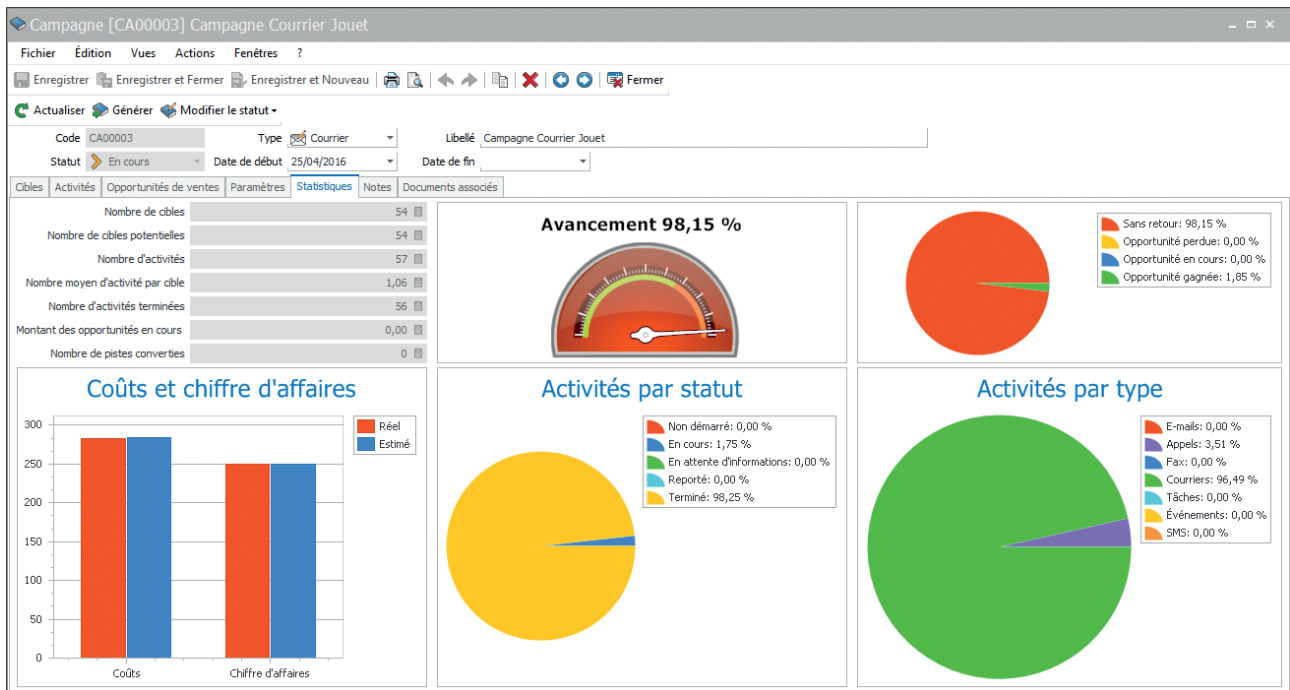
MODES D'UTILISATION DISPONIBLES POUR CE LOGICIEL :

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Licence</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ J'achète mon logiciel</li> <li>▪ Je l'utilise sur mon ordinateur</li> </ul>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Locatif</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Je loue mon logiciel</li> <li>▪ Je l'utilise sur mon ordinateur</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <b>En ligne</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Je m'abonne à mon logiciel</li> <li>▪ Je l'utilise sur internet</li> </ul>
--	---	---





# ZOOM sur les fonctions clés



Mesurez la rentabilité de vos campagnes marketing grâce aux statistiques disponibles dans la campagne

## PROFITEZ D'UNE PRISE EN MAIN DU LOGICIEL FACILITÉE

### Naviguez simplement dans le logiciel

Bénéficiez d'une interface intuitive qui facilite l'utilisation du logiciel : l'ergonomie se base sur des environnements bureautiques que vous utilisez chaque jour et proche de vos usages quotidiens : Internet, Microsoft® Office. Vous retrouvez ainsi des automatismes courants.

### Soyez rapidement opérationnel

Accédez en un clic à vos tâches quotidiennes, des assistants de navigation (Open Guide) vous accompagnent dans chaque situation de travail : tiers, actions, opérations, etc. Vous pouvez également les personnaliser selon vos habitudes, pour un meilleur confort d'utilisation.

### Facilitez la recherche d'informations quotidienne

La recherche multicritères sera votre meilleure alliée pour retrouver instantanément et dans tout le logiciel n'importe quel type d'information : un nom, une date, un numéro de téléphone, etc. Ce moteur de recherche ultra puissant vous fera gagner un temps précieux.

## ■ METTEZ EN PLACE UNE VÉRITABLE DÉMARCHÉ DE CONNAISSANCE CLIENT

### Constituez et qualifiez votre base de données

Créez vos prospects et clients ou importez-les à partir de fichiers pour gagner du temps. Importez également des pistes (prospect non qualifié) que vous pouvez convertir en client ou prospect lorsqu'une action commerciale est envisageable. Cette qualification vous permet ensuite d'identifier clairement vos opportunités de vente.

### Enregistrez l'ensemble des échanges commerciaux

Savoir où vous en êtes dans votre relation avec votre client est primordial et reflète votre sérieux.

Aussi, vous pouvez conserver dans le logiciel un historique de toutes les activités menées pour chaque contact : appels, RDV, email, courrier, SMS, etc. Ces fiches détaillées vous permettent ainsi d'être toujours au fait de ce qu'il se passe et réactif lorsqu'un client vous sollicite.

### Identifiez vos sources de business

Avec les fiches « opportunités » vous avez une vision précise de vos affaires potentielles.

Renseignez l'état d'avancement de l'opportunité (découverte, négociation...) pour attribuer un pourcentage de réussite, suivez l'ensemble des activités et indiquez le CA estimé.

## ■ GÉREZ VOS FORCES DE VENTE

### Attribuez un portefeuille de clients/prospects

Associez un interlocuteur commercial unique à chaque contact pour assurer un suivi personnalisé et créer une relation de confiance durable et de qualité avec vos prospects et clients.

### Suivez le bon déroulement du planning

Chaque collaborateur de l'entreprise peut disposer d'un agenda afin de gérer ses RDV prospects et clients. Le manager peut quant à lui consulter les agendas de toute l'équipe, attribuer des droits d'accès, gérer les priorités, etc.

### Travaillez à plusieurs sur le logiciel et créez des espaces de travail dédiés

Avec le mode réseau, plusieurs personnes peuvent accéder en temps réel aux données du logiciel. Vous pouvez mettre en place des espaces sécurisés, confidentiels et entièrement paramétrables. Vos collaborateurs accèdent ainsi aux données que vous aurez configurées à l'aide des droits utilisateurs.

## ■ AUGMENTEZ VOS REVENUS GRÂCE AUX CAMPAGNES MARKETING

### Dressez un profil précis de vos clients et prospects

Préparez efficacement vos opérations commerciales en segmentant vos contacts selon différents critères : typologie de client, vente additionnelle, données géographiques, etc. Un ciblage bien défini vous permet de proposer une offre adaptée aux attentes de vos clients et prospects. Dans votre campagne, vérifiez vos cibles et détectez les doublons afin de limiter les envois inutiles et diminuer les coûts.

### Gérez vos opérations de prospection et de fidélisation

Créez, selon vos besoins, des cycles de fidélisation sur votre parc clients ou bien des campagnes de prospection pour développer votre chiffre d'affaires.

Définissez le ciblage en fonction des critères de votre choix, choisissez le support de communication et réalisez votre campagne marketing. Vous pouvez envoyer des SMS, des emails et des courriers en vous appuyant sur les modèles de mailing pré-paramétrés du logiciel ou en les personnalisant à votre image.

Enfin, renforcez la relation client en mettant en place un suivi phoning et attribuez un commercial dédié à chaque fiche contact.

### Mesurez la rentabilité de vos actions

Pour chaque campagne, vous retrouvez les opportunités et les activités qui y sont liées et pouvez visualiser les retombées.

Pour aller plus loin et analyser votre ROI (retour sur investissement), vous disposez d'un module de statistiques qui vous indique le pourcentage d'avancement, les taux de retours, les coûts et chiffre d'affaires liés à l'opération. Vous avez ainsi un reporting précis pour établir vos conclusions et optimiser votre budget marketing.



# Fonctions Principales

## Caractéristiques générales

- Nombre de dossiers : 10
- Réseau : nous consulter
- Assistant de navigation paramétrable
- Création de champs personnalisés
- Tableau de bord paramétrable (activités à traiter, opportunités en cours, statut des pistes, évolution du CA/mois...)
- Personnalisation des listes de consultations (vues)
  - Tri, regroupement avancé
  - Gestion des favoris
  - Recherche multicritère
  - Gestion d'alertes paramétrables
  - Personnalisation des champs obligatoires
  - Personnalisation des modèles d'impression
  - Gestion des droits (par utilisateur, groupe d'utilisateurs, colonne)
- Aide en ligne
- Archivage des fiches
- Dossier protégé par un mot de passe
- Sauvegarde multi-supports et restauration de données

## Gestion des prospects/clients

- Recueil d'informations : coordonnées, société, effectif, CA, évaluation (froid, tiède, chaud), collaborateur unique, multi-adresses, famille
- Classification des tiers selon leur statut : fiche pistes (tiers peu qualifiés), comptes (entreprise) et contacts (personne)
- Conversion sans ressaisie de fiche « piste » en « compte » et/ou « contact » lorsque la piste est qualifiée
- Multiples contacts par fiche « compte »
- Classification des « comptes » par famille et sous famille
- Assistant de mise à jour des fiches pistes, comptes clients, contacts, comptes fournisseurs
- Respect de l'Opt-In (réglementation sur l'envoi d'informations et offres commerciales)
- Localisation des tiers et calcul d'itinéraires avec Mappy, Google Maps, Yahoo France, Bing<sup>(1)</sup>
- Informations sur la solvabilité des clients avec société.com
- Import/Export des contacts Outlook® et de Google Contacts
- Import paramétrable de tiers
- Export vers Excel®

## Échanges avec un tiers (clients)

- Création de fiches « Activités » de type e-mail, appel, courrier, fax, tâche, événement, SMS, pour archiver les informations liées à un échange avec un tiers (motif, date, heure, durée, compte rendu)
- Onglet « Activités » dans chaque fiche piste, contact et compte pour visualiser tous les échanges enregistrés avec le tiers
- Affectation d'une fiche « Activités » à un tiers
- Historique complet de tous les échanges
- Assistant de mise à jour des fiches « Activités » (date et / ou heure, priorité, statut et collaborateur)
- Alerte de rappel sur les tâches à effectuer
- Création automatique d'activités de type e-mail depuis les fiches tiers

- Possibilité d'afficher un bouton dans Microsoft Office Outlook® pour dupliquer l'email dans le CRM

## Gestion des collaborateurs

- Affectation d'un collaborateur unique par tiers
- Famille collaborateurs pour les classer par secteur
- Reprise de toutes les activités par collaborateurs
- Gestion d'agenda par collaborateur
- Création et modification d'activités directement depuis l'agenda
- Gestion des priorités avec un écran de travail personnalisé par collaborateur

## Opportunités de vente

- Création de fiche « opportunité »
- Informations sur l'offre commerciale concernée, la date de création...
- État d'avancement de l'opportunité
- Pourcentage de réussite par défaut
- Ventés estimées et réelles
- Motif de gain/perte, montant estimé pondéré
- Suivi des opportunités (affaires en cours)
- Analyse des résultats
- Assistant de mise à jour des opportunités

## Opérations marketing

- Actions marketing ciblées (prospection ou fidélisation)
- Envoi ciblé de courriers ou d'emails grâce à l'assistant de publipostage<sup>(2)</sup> (courriers) et d'émailing
- Modèles de lettres pré-établies<sup>(2)</sup> pour une utilisation immédiate
- Duplication et impression automatique des courriers
- Envoi automatique d'emails en nombre
- Campagne de SMS via les partenaires<sup>(1)</sup> Digitaleo, SMS Envoi, SMS to b (hors coût de SMS)

## Campagnes marketing

- Créations d'actions marketing sur les supports e-mails, appels, fax, SMS et courriers<sup>(2)</sup>
- Segmentation des tiers (code postal, classification, évaluation, origine, statut...)
- Gestion de requêtes dans le filtrage des cibles
- Vérification des cibles de la campagne grâce à la détection des doublons
- Détection des fiches invalides (données non renseignées par rapport au choix du support)
- Création de campagnes d'appels avec attribution des fiches aux collaborateurs
- Évaluation des coûts d'une campagne grâce aux statistiques
- Récapitulatif détaillé de la campagne
- Distinction des tiers sollicités lors de la campagne et ceux par bouche à oreille
- Export paramétrable des cibles de campagnes pour l'utilisation d'une solution d'émailing externe

## Personnalisation des vues dans toutes les fiches/listes

- Personnalisation des modèles d'impression
- Personnalisation des vues dans toutes les fiches/listes

- Champs personnalisés : possibilité d'ajouter des champs supplémentaires (texte, date/heure, champ booléen, menu déroulant) dans les fiches tiers, campagne, cible de campagne

## Agenda

- Agenda par collaborateur
- Présentation paramétrable par jour, semaine, mois
- Création et modification des activités directement depuis l'agenda
- Synchronisation du calendrier Microsoft Office Outlook®
- Création d'activités avec le critère de diffusion privé
- Visualisation des activités de type « Appels » et « Evènements » dans l'agenda

## Tableau de bord

- Tableau de bord paramétrable
- Futures activités à traiter classées par priorité (ex : appel à effectuer à tel client).
- 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

## Consultation à distance - EBP Reports On Line<sup>(3)</sup>

Un service pour publier, partager et consulter à distance vos données depuis le site web ou l'application mobile EBP Reports On Line disponible sous iOS, Windows® 8, Windows® 10, et Android).

### Profitez d'une solution globale

Intégrez EBP CRM PRO à notre logiciel EBP Gestion Commerciale PRO (à acquérir en supplément) et suivez vos opportunités jusqu'à la proposition commerciale. Nos solutions de CRM et de Gestion Commerciale travaillent en parfaite synergie : le CRM accède aux données de la gestion nécessaires au métier de la relation client pour vous faire bénéficier :

- d'une synchronisation des fiches tiers
- de la fonction « Devis » de la Gestion Commerciale

Nécessite que les applications CRM et Gestion Commerciale soient installées et activées sur le même poste, et que les dossiers de ces deux applications soient liés.



Liste des fonctions non exhaustive

<sup>(1)</sup> Nécessite la souscription au service PRIVILEGE ou PREMIUM

<sup>(2)</sup> Nécessite de posséder Microsoft® Office Word 2003 ou supérieur

<sup>(3)</sup> Service inclus dans le service PRIVILEGE, PREMIUM ou payable séparément. Pour plus de détails, nous consulter.

- Fonctions accessibles à partir de la version Classic
- Fonctions supplémentaires à partir de la version PRO

	<b>Configurations Minimales Requises :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processeur : Intel P4 2 GHz ou supérieur</li> <li>• Mémoire : 3 Go</li> <li>• Ecran : résolution 1024x768 en 16 bits</li> <li>• Espace disque libre : 3 Go</li> </ul>	<b>Systèmes d'exploitation supportés :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Windows XP® SP3</li> <li>• Windows Vista® SP1 32 bits et 64 bits</li> <li>• Windows® 7 32 bits et 64 bits</li> <li>• Windows® 8 32 bits et 64 bits</li> <li>• Windows® 10 32 bits et 64 bits</li> </ul> <p><small>Windows XP®, Vista®, 7, 8 et 10 sont des systèmes d'exploitation dont vous devez faire l'acquisition préalablement à l'utilisation du logiciel.</small></p>	
---	---	---	---



EBP INFORMATIQUE SA • Rue de Cutesson - ZA du Bel Air BP 95 • 78513 Rambouillet CEDEX  
Tél : 01 34 94 80 00 • Fax : 01 34 85 62 07 • www.ebp.com