

# CRM

ELITE



Pour + d'infos

*Notre histoire, c'est vous.*

[www.ebp.com](http://www.ebp.com)

# UNE SOLUTION EFFICACE POUR RENFORCER LA CONNAISSANCE CLIENT

Avec EBP CRM ELITE vous vous assurez de travailler avec un logiciel puissant, qui répond à vos attentes et optimise votre efficacité commerciale :

- Renforcez votre connaissance client
- Créez des campagnes marketing ciblées
- Dynamisez la productivité de vos forces de vente

En améliorant la gestion de votre relation client, vous boostez vos ventes et consolidez la croissance de votre entreprise.

## CIBLEZ PRÉCISÉMENT VOS CLIENTS

### ✓ CONSTITUEZ UNE BASE DE DONNÉES FIABLE

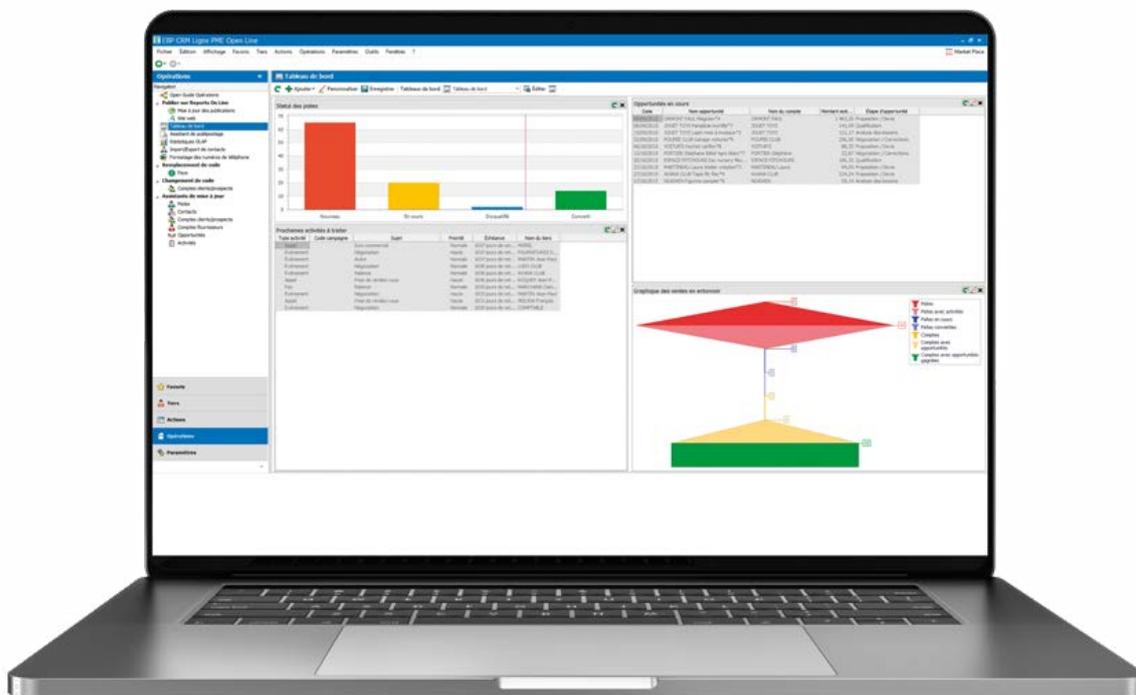
Segmentez précisément vos clients et prospects en fonction de leur degré de qualification afin d'élaborer une base de données qualifiée. Personnalisez vos champs lors de la création de vos fiches client afin de répondre parfaitement à votre activité.

Maîtrisez votre connaissance client en enregistrant tous les échanges commerciaux. Disposez d'un historique complet de chaque contact pour apporter une réponse personnalisée à chacun et améliorer l'image de votre entreprise.

### ✓ GÉREZ VOS OPPORTUNITÉS COMMERCIALES

Augmentez la productivité de vos équipes de vente en créant des fiches « opportunité ». Indiquez un grand nombre d'informations nécessaires à un suivi optimal comme l'offre concernée, l'état d'avancement, le montant des ventes estimées ou réelles, etc.

Créez votre propre liste de consultation et profitez de la gestion des vues personnalisées pour répondre à la singularité de chacune de vos attentes.



Suivez l'état d'avancement de vos opportunités de vente



Maîtrisez la rentabilité de vos actions marketing

## PILOTEZ EFFICACEMENT VOS CAMPAGNES MARKETING

### ✓ FAÇONNEZ VOS OPÉRATIONS MARKETING

Développez votre chiffre d'affaires en créant des cycles de fidélisation client ou des campagnes de prospection.

Définissez un ciblage précis en fonction des critères de votre choix, sélectionnez le support de communication adapté (e-mail, courrier, SMS) et lancez votre campagne marketing.

Besoin d'aide pour construire votre communication ? Gagnez du temps et appuyez-vous sur les modèles pré-paramétrés du logiciel ou personnalisez-les à l'image de votre entreprise avec votre propre charte graphique.

### ✓ MESUREZ LA PERFORMANCE DE VOS ACTIONS

Vos campagnes sont-elles à la hauteur de vos objectifs ?

Profitez de statistiques de campagne détaillées vous présentant le pourcentage d'avancement, les taux de retours, les coûts et le chiffre d'affaires liés aux différentes opérations.

Vous souhaitez analyser un moment précis de votre activité ? Examinez le taux de conversion des opportunités, calculez votre retour sur investissement et déterminez ainsi la pertinence de vos actions sur la période de votre choix.

## SUPERVISEZ AISÉMENT TOUTES LES OPÉRATIONS

### ✓ FAVORISEZ LA PRODUCTIVITÉ DE VOS ÉQUIPES

Toutes vos équipes peuvent disposer d'un agenda dans le logiciel. La synchronisation avec Outlook® permet d'envoyer les rendez-vous de votre logiciel directement sur votre messagerie mais aussi de recevoir vos rendez-vous d'Outlook® sur votre CRM. Consultez les agendas de l'ensemble de vos équipes, attribuez-leur des droits d'accès, gérez les priorités et visualisez le nombre d'activités à traiter pour chacun d'entre eux en un coup d'œil grâce à la liste des activités.

Grâce à cet outil collaboratif, vous permettez à vos équipes de se concentrer sur leur business.

### ✓ GAGNEZ DU TEMPS AU QUOTIDIEN

Votre solution vous offre une interface intuitive afin d'être opérationnel immédiatement. Profitez des assistants de navigation qui vous accompagnent dans toutes vos actions et personnalisez-les selon vos habitudes, pour optimiser leur utilisation au quotidien. Grâce à la recherche multicritère, retrouvez 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 !

# FONCTIONS PRINCIPALES

## Caractéristiques générales

Abonnement Local : 10 sociétés et 1 utilisateur inclus (utilisateur supplémentaire en option)  
Mode réseau (en option)  
Tableau de bord (activités à traiter, opportunités en cours, statut des pistes, évolution du chiffre d'affaires par mois, etc.)  
Assistant de navigation personnalisable  
Aide en ligne  
Barre de tâches  
Gestion des favoris  
Gestion d'alerte paramétrable  
Recherche multicritère  
Archivage de donnée  
Sauvegarde et restauration  
Sauvegarde automatique à la fermeture du dossier  
Gestion des droits par utilisateur  
Synchronisation des rendez-vous avec Outlook®

## Gestion des prospects / clients

Recueil d'information : coordonnées, société, chiffre d'affaires, famille, multiadresse, effectif, etc.  
Classification et gestion des tiers selon leur statut : piste (tiers peu qualifié), contact et compte  
Conversion sans ressaisie 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 piste, comptes client, contacts, compte fournisseur  
Respect de l'Opt-In (réglementation sur l'envoi d'information et offres commerciales)  
Localisation des tiers et calcul d'itinéraire avec Mappy, Google Maps, Bing Maps  
Informations sur la solvabilité des clients avec société.com

## Echanges avec un tiers

Fichiers e-mails, appels, courriers, SMS, tâches, événements  
Création de fiche « 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  
Affectation d'une fiche « Activités » à un tiers  
Historique complet de tous les échanges  
Assistant de mise à jour des fiches « Activités »  
Rappel sur les tâches à effectuer  
Création automatique d'activité de type e-mail depuis les fiches tiers  
Ajout d'un bouton dans Outlook® pour dupliquer l'email dans le CRM  
Gestion des collaborateurs  
Affectation d'un collaborateur unique par tiers  
Familles collaborateurs pour les classer par secteur  
Reprise de toutes les activités par collaborateur  
Gestion d'agenda par collaborateur  
Création et modification d'activité directement depuis l'agenda  
Gestion des priorités avec un écran de travail personnalisé par collaborateur

## Opportunités de vente

Création de fiche « opportunité » personnalisables  
Informations sur l'offre commerciale concernée, la date de création, etc.  
Etat d'avancement de l'opportunité  
Pourcentage de réussite par défaut  
Ventes estimées et réelles  
Motif de gain/perte et montant estimé pondéré  
Suivi des opportunités avec pourcentage de réussite  
Analyse des résultats  
Assistant de mise à jour des opportunités

## Opérations marketing

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

## Campagnes marketing

Créations d'actions marketing sur les supports : e-mails, appels, SMS et courriers<sup>(1)</sup>  
Segmentation des tiers (code postal, classification, évaluation, origine, statut)  
Vérification des cibles de la campagne grâce à la détection des doublons  
Détection des fiches invalides  
Création de campagnes d'appel avec attribution des fiches aux collaborateurs  
Evaluation des coûts d'une campagne grâce au module statistique  
Récapitulatif détaillé de la campagne  
Distinction des tiers sollicités lors de la campagne et ceux par bouche à oreille  
Export paramétrable des cibles de campagne pour l'utilisation d'une solution d'e-mailing externe

## Personnalisation des vues dans toutes les fiches/ listes

Personnalisation des modèles d'impression  
Personnalisation des vues dans toutes les fiches/listes  
Ajout de champs personnalisables supplémentaires : texte, date/heure, menu déroulant

## Agenda

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

## Tableau de bord

Tableau de bord paramétrable et dynamique  
Futures activités à traiter classées par priorité  
Opportunités en cours à traiter  
Graphique de l'évolution du CA  
Statistiques globales (OLAP)  
Évolution de la qualification des tiers  
Statistiques sur l'ensemble des étapes du CRM pour évaluer l'efficacité commerciale

## Imports & Exports

Import/export des contacts Outlook® et Google Contacts  
Import paramétrable de tiers  
Export vers Excel®

Liste des fonctionnalités non exhaustive

(1) À partir d'Outlook 2003

(2) Nécessite l'acquisition de l'offre du partenaire