

CRM

ELITE



Pour + d'infos

Notre histoire, c'est vous.

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

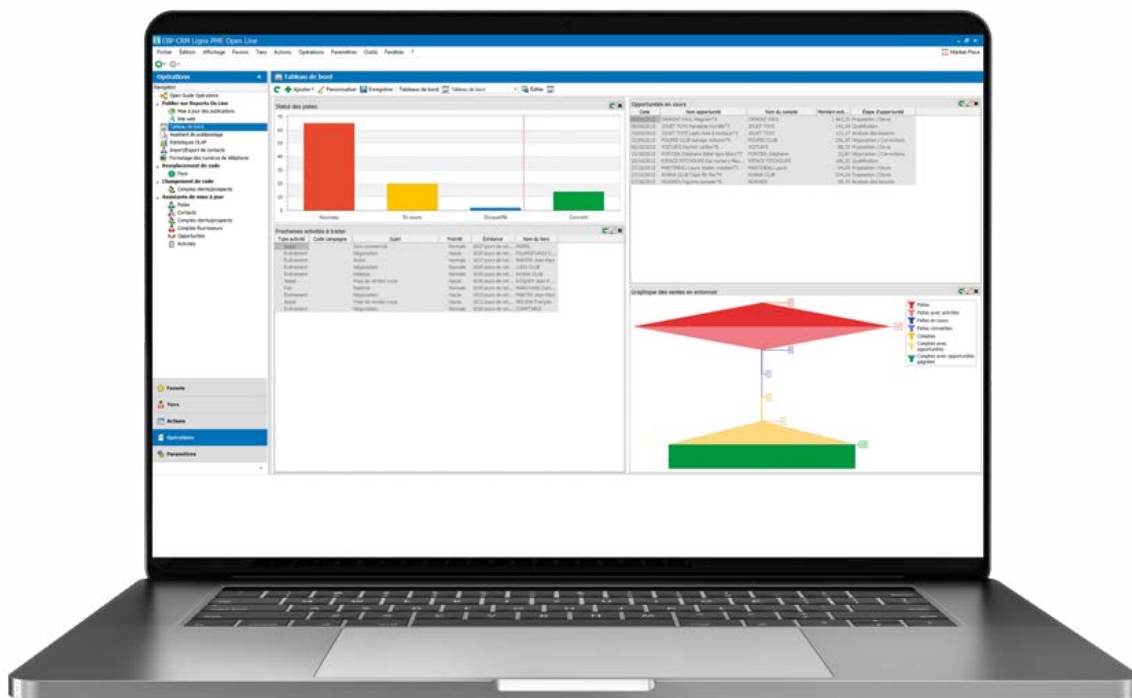
Segmentez précisément vos clients et prospects en fonction de leur degré de qualification afin d'élaborer une base de données qualifiée. Personnalisez vos champs lors de la création de vos fiches client afin de répondre parfaitement à votre activité.

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⁽¹⁾ et d' emailing
Modèles de lettres pré-établies⁽¹⁾ 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⁽²⁾ 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⁽¹⁾
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