

ERP PROGINOV

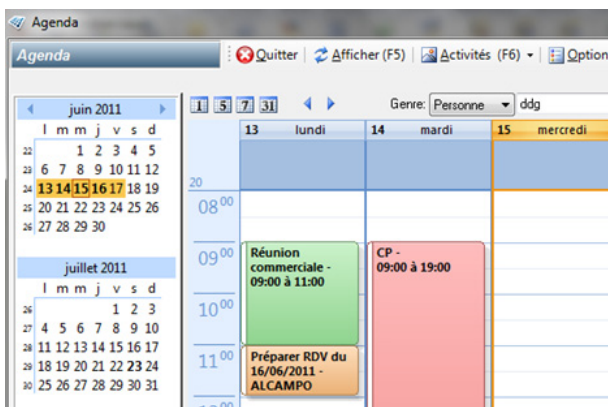
CRM (Gestion Relation Client)

DISPONIBLE EN **CS** & **SaaS**
Client serveur Mode hébergé



Répondez aux attentes de vos clients !

Le module de CRM prend en charge tout l'aspect relationnel avec le client et procure la maîtrise de leurs demandes à travers la centralisation des appels entrants et leur traitement, la force de vente, le service après-vente, les barèmes d'engagements...



Fonctionnalités couvertes :

- **Gestion de la relation**
 - Prise d'appels (connexion avec votre standard téléphonique)
 - Gestion des événements (arborescence...)
 - Création, planification, suivi d'interventions avec actions (simples/multiples)
 - Planification d'actions à dates ou par périodes
 - Historisation des événements, interventions et actions clôturées
 - Transfert paramétrable des données vers une Saisie des temps
 - Lien vers les fiches OF (gestion de production)
 - Lien vers les fiches matériels (gestion du parc)
 - Intégration avec le module Affaires
- **Couplage Téléphonie Informatique(CTI)**
- **Messagerie événementielle (via module Workflow intégré à l'ERP)**
 - Système d'alertes paramétrables (relances client, tâches en retard, ...)
- **Synchronisation avec Microsoft Outlook®**
 - Mise à jour du carnet de contacts Outlook à partir des correspondants enregistrés dans l'ERP Proginov
 - Synchronisation bidirectionnelle en temps réel de votre agenda
- **Modèles de tableaux de bord personnalisables**
- **Statistiques personnalisées**
 - Statistiques sur les appels, interventions et actions
- **Gestion des ressources**
 - Intervenant, équipes, salles et matériels (fiches personnalisées)
 - Droits et calendriers sur intervenants/équipes/matériels/salles
 - Agendas et planification de réunions (recherche de plage horaire optimale et disponibilité des participants)
 - Visualisation d'agenda personnel et accès aux autres agendas
 - Export vers Microsoft Excel et éditions des agendas
 - Affichage de la liste des activités intervenant sur une période
 - Gestion des demandes d'activités (réservations de ressources selon les disponibilités et libération de ressources)

PROGINOV

Logiciels de gestion d'entreprise

Parc d'activités de Tournebride BP. 20 - 44118 La Chevrolière - Tél. +33 (0)2 51 70 93 93 - Fax : +33 (0)2 51 70 93 94 - www.proginov.com



ERP Proginov, une CRM
complète, externalisable, conviviale,
ouverte, réactive, nomade

BOSP*

BOUQUET DE SERVICES PROGINOV

Des solutions métiers

Des services à valeur ajoutée

Chefs de Projet Métiers	Messagerie
Intégration de l'ERP	Requêteur Intégré
Assistance directe de l'Éditeur	Services de Fax et SMS
Hébergement en mode SaaS	Liaisons bancaires Ebics
Supervision des réseaux Télécom	Commande vocale
Hotlines dédiées 24h/24 et 7j/7	EDI
Solutions de Mobilité	Paiement en ligne
Bureautique	Couplage téléphonie

Une solution de gestion intégrée

* Bon Sens Paysan

Tous droits réservés. Toute reproduction et diffusion, en tout ou en partie, est interdite sans la permission écrite de PROGINOV. Proginov®, ERP Proginov®, Business Software Process®, Prowin®, Progiwin®, Pocwin®, Popwin®, Progiwin™ et les autres noms de produits Proginov® sont des marques, noms commerciaux ou marques déposées de Proginov.

Fonctionnalités couvertes :

- **Service Après-Vente**
 - Gestion du parc client constituant l'état des lieux du matériel vendu
 - Gestion et suivi des garanties et extensions de garanties : remplacement ou prolongation, prêt de matériel pendant la réparation...
 - Gestion des contrats de maintenance avec suivi à court et long terme
 - Rentabilité des contrats
 - Statistiques
- **Module intégré de Force de Vente :**
 - Gestion des échanges périodiques d'informations entre les portables des commerciaux et le siège ou entre les caisses (TPV) et le siège
 - Visites et interventions clients (rapports d'activités commerciales)
 - Echanges siège-commerciaux ou caisses : nouveaux produits, mise à jour des tarifs, messagerie...
 - Transferts commerciaux-siège : saisies et mises à jour des pièces clients, consultation du stock, création de fiches prospect, messagerie...
 - Transfert caisses-siège
- **Gestion des accords commerciaux**
 - Coopérations et ristournes commerciales, barèmes d'engagement, accords de gratuit, informations relation client
- **Outils d'analyse :**
 - Analyse des retards de livraison
 - Analyse du compte client
 - Encours client
 - Gestion des lots en anomalie (délai garanti, retour en date)
- **Gestion de la concurrence**
- **Gestion et envoi d'e-mailing personnalisé**
- **Intérêts de retard : génération de propositions de factures**
- **Affectation rapide de documents aux clients, fournisseurs, ...**

