



CRM Gestion de la Relation client

Répondez aux attentes de vos clients !

La CRM (Customer Relationship Management) de Proginov ERP prend en charge l'aspect relationnel avec le client quel que soit le canal. Elle fluidifie les demandes grâce à la centralisation des appels ou mails entrants et à leur traitement adapté et efficace, par la force de vente ou le service après-vente.

// La CRM, l'enjeu des entreprises

La gestion de la relation client est devenue l'une des principales préoccupations des entreprises. Dès lors que vous souhaitez gérer, faciliter, fluidifier ou analyser la relation avec vos clients ou prospects, la CRM de Proginov ERP vous aidera à apporter une réponse rapide et appropriée à vos clients, et ce, quel que soit le canal utilisé.

Pour gérer des campagnes marketing (ciblage client e-mailing, analyses comportementales, ...), pour gérer des visites commerciales (prise de commande, enquête de satisfaction, présentation de produits, etc.), des hotlines (suivi des réclamations,...), de la télévente (gestion d'un centre d'appels), du SAV (suivi d'interventions sur site ou en atelier), pour les administrations des ventes (suivi des relances), pour le service qualité (suivi des non-conformités internes ou clients). Les cas d'usages sont nombreux pour les sédentaires, comme pour les nomades.

// Du marketing au SAV

La CRM de Proginov ERP gère les contacts entrants qu'ils soient issus du téléphone, du web ou d'un e-mail. Grâce au couplage téléphonique, l'appel peut déclencher différentes actions selon les besoins, comme ouvrir une saisie de commande positionnée sur le client, ou être dirigé automatiquement vers un interlocuteur privilégié.

Outil indispensable aux plateaux de télévente ou aux Services Après-Vente, elle pilote les événements, les interventions et/ou actions, de leur ouverture à leur clôture. La messagerie événementielle de l'ERP améliore le processus relationnel grâce à son système d'alertes paramétrables.

L'accès à toutes les ressources de l'entreprise facilite le travail en équipe (agendas et planification de réunions, réservations de salles, de matériels, etc.). Pour organiser ses déplacements, l'utilisateur (technicien, intervenant, commercial...) pourra programmer et visualiser son itinéraire sur une carte.

La CRM de Proginov ERP est l'élément indispensable des populations itinérantes qui pourront l'utiliser aussi bien au bureau qu'en mobilité pour montrer des produits ou des catalogues, consulter des encours ou encore saisir des rapports de visite.

Une CRM au cœur
de Proginov ERP

Pour les sédentaires
et les nomades



Couplage avec la
téléphonie



Personnalisation
avancée



Synchronisation
avec Outlook®

Au-delà de la gestion des contacts entrants, la CRM permet également leur création. En effet, après définition d'une cible en fonction des données clients, historique de vente, etc., l'utilisateur peut générer ses propres campagnes de mailing (sms, courrier, e-mail).

// Une CRM et bien plus encore

La CRM de Proginov ERP, totalement intégrée, est basée sur le principe de l'efficacité organisationnelle. Elle propose une relation personnalisée : emailings nominatifs, respect des accords commerciaux, des barèmes d'engagement. Des rapports d'analyse (Loi de Pareto, statistiques personnalisées, etc.) en font un réel outil de pilotage. Totalement paramétrable (grilles, écrans, états, formulaires, analyses...), elle s'adapte à vos usages métiers.

Et pour une efficacité totale, les nomades pourront l'utiliser en mode synchronisé ou désynchronisé pour une activité continue, quelle que soit la configuration des lieux, et ce, via une tablette, un smartphone ou un PC portable.



PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS DE LA CRM

GESTION DE LA RELATION

- Gestion des événements
- Création, planification, suivi d'interventions avec actions (simples/multiples)
- Historisation des événements, interventions et actions
- Lien vers la gestion de production (fiches OF)
- Lien vers la gestion de parc (fiches matériels)
- Intégration avec la gestion des affaires
- Intégration avec les achats et les ventes

COUPLAGE TÉLÉPHONIE INFORMATIQUE (CTI)

MESSAGERIE ÉVÉNEMENTIELLE (via module Workflow intégré à l'ERP)

- Système d'alertes paramétrables (relances client, tâches en retard, ...)

MOBILITÉ

- Envoi des actions (visites clients, interventions SAV, ...) sur terminal mobile (PC portable, smartphone ou tablette)
- Saisie en mode nomade (déconnecté) avec ajout de documents (prise de photos/vidéos, signatures ...)
- Saisie des événements (réclamations clients) via un site web (CMS standard)

GESTION DES RESSOURCES

- Intervenants, 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)
- Synchronisation avec Microsoft Outlook® (agendas, contacts)
- 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 ou la libération de ressources)

STATISTIQUES PERSONNALISÉES

- Statistiques sur les appels, interventions et actions

MODÈLES DE TABLEAUX DE BORD PERSONNALISABLES 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

GESTION DES ACCORDS COMMERCIAUX

- Coopérations et ristournes commerciales, barèmes d'engagement, accords de gratuit, informations relation client

OPÉRATIONS COMMERCIALES

- Offre clients : promotion, gratuit
- Offre consommateurs : Nouveaux Instruments Promotionnels (NPI), Bons de Réduction Immédiate (BRI), accords de gratuit, dynamisation des ventes (remise, prix, cadeau), ...

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-MAILINGS PERSONNALISÉS

OUTILS DE STATISTIQUES CRM AMÉLIORÉS (Pareto / analyse ABC)

PARAMÉTRAGE DE FORMULAIRES D'ENQUÊTES (saisissable en mode Web, sur tablette ou sur PC)