



## CRM Gestion de la Relation client

### Répondez aux attentes de vos clients !

Le CRM (Customer Relationship Management) de Proginov ERP, désormais dopé à l'IA, prend en charge l'aspect relationnel avec le client quel que soit le canal d'entrée du lead.

De l'évaluation des opportunités au SAV, le CRM facilite les échanges et le suivi des leads, des clients ou des prospects, quel que soit le support sur lequel il est utilisé (PC, tablette, smartphone).

#### // Le 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, le CRM de Proginov ERP apporte une réponse rapide et appropriée à vos clients, et ce, quel que soit le canal utilisé.

Pour gérer toutes les opportunités, traiter les leads, analyser les scores clients (RFM), interagir avec le siège grâce aux notifications et fils de discussion, 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

Le 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, il pilote les événements, de leur ouverture à leur clôture, et ce, avec l'assistance de l'IA. 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.

Le CRM de Proginov ERP est l'élément indispensable des populations itinérantes qui pourront l'utiliser aussi bien au bureau qu'en mobilité pour détecter des opportunités, piloter un volant d'affaires, rédiger des rapports

Un CRM au cœur  
de Proginov ERP

Pour les sédentaires  
et les nomades



Enrichi à l'IA



Couplage avec la  
téléphonie

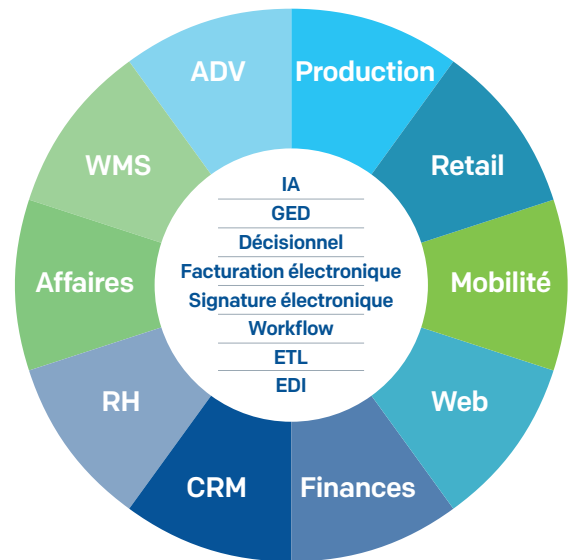


Personnalisation  
avancée

de visite grâce à l'IA, ou côté client pour montrer des produits ou des catalogues, consulter des encours ou encore saisir des rapports de visite.

## // Un CRM et bien plus encore

Le CRM de Proginov ERP, totalement intégré, est basé sur le principe de l'efficacité organisationnelle. Il propose une relation personnalisée : gestion des leads, pipe commercial, analyse RFM, respect des accords commerciaux, des barèmes d'engagement. Des rapports d'analyse (Loi de Pareto, tableaux de bord, etc.) en font un réel outil de pilotage. Totalement paramétrable (grilles, écrans, états, formulaires, analyses...), il s'adapte à tous vos usages métiers.



## PRINCIPALES FONCTIONNALITÉS DU 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

- Pilotage des actions (visites clients, interventions SAV, ...) sur terminal mobile (PC portable, smartphone ou tablette)
- Détection d'opportunités
- Pipe commercial
- Fil de discussion
- Rapports de visites assistés de l'IA

### 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)

### 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

- Modèles de tableaux de bord personnalisés
- Taux de service client
- Analyse du compte client
- Campagnes de retours produits
- Statistiques (Pareto / Analyse ABC / RFM)

### GESTION DE LA CONCURRENCE

### GESTION ET ENVOI D'E-MAILINGS PERSONNALISÉS

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

