

# CRM

Appuyez-vous sur une solution CRM ultra performante, et développez ainsi le chiffre d'affaires de votre entreprise, tout en optimisant la gestion de votre relation client.

Le CRM Ligne PME vous offre un ensemble d'outils pour transformer vos opportunités en ventes : recueil d'informations, identification de besoins, appui marketing ciblé, etc.

Pour une solution complète, associez ce logiciel avec la Gestion Commerciale de la Ligne PME et bénéficiez ainsi d'une solution globale : de la détection de leads jusqu'à la vente.





# ZOOM sur les fonctions clés

## ■ UNE BASE BIEN QUALIFIÉE POUR DES CLIENTS PLUS SATISFAITS

### L'information de manière claire, concise et complète

Enregistrez une multitude d'informations sur vos clients et prospects : effectif, évaluation (froid, tiède, chaud), historique, etc. Archivez tous les échanges commerciaux (appels, RDV, emails, etc.) dans le but d'affiner la connaissance de chacun. Centralisez toutes ces informations au sein du logiciel pour disposer ainsi d'une vision exhaustive de chaque contact.

### Une optimisation du système de classification, pour encore plus de précision

Classez vos clients/prospects selon leur statut (pistes, contacts ou comptes) pour obtenir une base de données qualitative. Les « pistes » regroupent les prospects non qualifiés dans le but de les identifier et de les qualifier ultérieurement. En effet, une fois que ce profil sera suffisamment renseigné il évoluera en contact (personne physique) ou compte (personne morale). Il sera alors possible d'envisager des actions commerciales.

### Un meilleur suivi des échanges commerciaux

Enregistrez tous les échanges commerciaux (appels, RDV, emails, etc.) pour disposer d'un historique complet de chaque contact venant ainsi renforcer la connaissance des tiers.

Tous les utilisateurs peuvent accéder aux mêmes données ce qui facilite le partage des dossiers.

Nommez un interlocuteur unique par contact pour assurer un suivi optimal et créer une relation de confiance avec le collaborateur dédié, un suivi personnalisé favorise la relation client.

The screenshot displays a CRM contact record for 'Madame Francine Comptable'. The interface is divided into several sections: 'Contact' (personal details), 'Compte' (company information), and 'Divers' (status and origin). A circular callout highlights the 'Contact' and 'Compte' sections. The 'Contact' section includes fields for 'Civilité' (Madame), 'Prénom' (Francine), 'Fonction' (Comptable), 'Service/Bureau' (Comptabilité), 'Téléphone fixe' (01 34 84 49 83), and 'e-mail'. The 'Compte' section includes 'Nom de la société' (HALTE GARDERIE MIXTE DE SONCHAMP), 'Code NAF' (8891A), and 'Type de piste' (Prospect). The 'Divers' section includes 'Statut de la piste' (Nouveau), 'Origine de la piste' (Courrier), and 'Évaluation' (Chaud). The address section shows '7 rue des vallées' in 'SONCHAMP'.

Une fiche de détection de prospects / clients

Enregistrez une multitude d'informations précises afin de qualifier vos contacts.

## ■ AUGMENTEZ VOS PERFORMANCES GRÂCE AUX CAMPAGNES MARKETING

### Des campagnes marketing performantes

Réalisez des campagnes marketing en prenant en compte de nombreux éléments afin d'améliorer vos actions de fidélisation et de répondre aux attentes des clients ou prospects ciblés.

Mettez en place des campagnes marketing grâce à un outil moderne et simple d'utilisation : segmentation, vérification des cibles, détection des doublons, choix du support (e-mail, courrier, appel, SMS, fax), évaluation des coûts de la campagne (fixe, variable), récapitulatif des éléments. Exportez les cibles de vos campagnes pour une utilisation via une solution d'émailing externe.

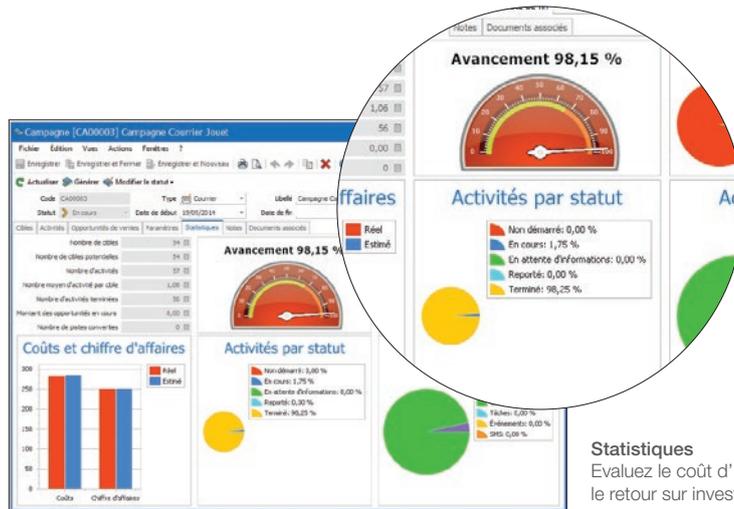
### Des campagnes de prospection personnalisées : attirez de nouveaux clients

Prospectez de nouveaux clients grâce aux outils de relation client qu'offre le logiciel. Ces derniers permettent d'identifier le profil et de proposer une offre personnalisée correspondant à leurs besoins. Réalisez des actions de marketing direct (courriers et emails) en utilisant la fonction publipostage et profitez des modèles de supports marketing pré-établis (SMS, appels et fax) ou personnalisez-les en fonction de votre propre charte graphique.

## La gestion des actions menées : des frais engagés au retour sur investissement

Segmentez vos contacts sur des critères précis : typologie de client avec un profil commun, opportunité de vente additionnelle ou croisée, données géographiques et autres. Cette distinction vous permettra d'adopter un marketing one to one (personnalisé) car un message orienté client sera toujours mieux perçu.

Évaluez le coût d'une campagne et mesurez le retour sur investissement en obtenant des statistiques par opération tels que le pourcentage d'avancement, les taux de retours, les coûts et le chiffre d'affaires liés.



## ■ GÉREZ VOS FORCES DE VENTE

### Une gestion fine des collaborateurs

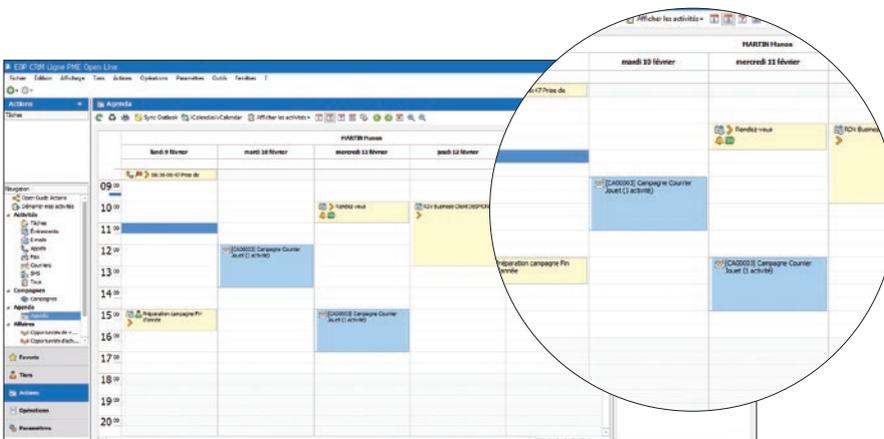
Consultez, modifiez et créez des rendez-vous grâce à la fonction agenda, dans laquelle vous pouvez même programmer des rappels pour un rendez-vous.

Synchronisez le CRM avec Outlook® ce qui permet d'envoyer les rendez-vous du CRM vers Outlook® et d'en recevoir sur le CRM. Il s'agit d'une véritable synchronisation, cela signifie donc que les rendez-vous déjà synchronisés ne seront pas dupliqués.

### Un suivi précis des activités à traiter

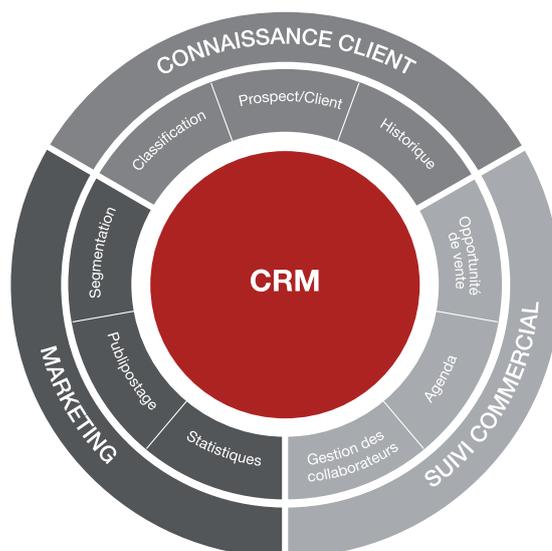
Chaque collaborateur peut gérer ses priorités grâce à un écran de travail personnalisé.

Il permet de regrouper toutes les activités à traiter par collaborateur (événement, appel, email, etc.). Elles sont triées par priorité puis par date.



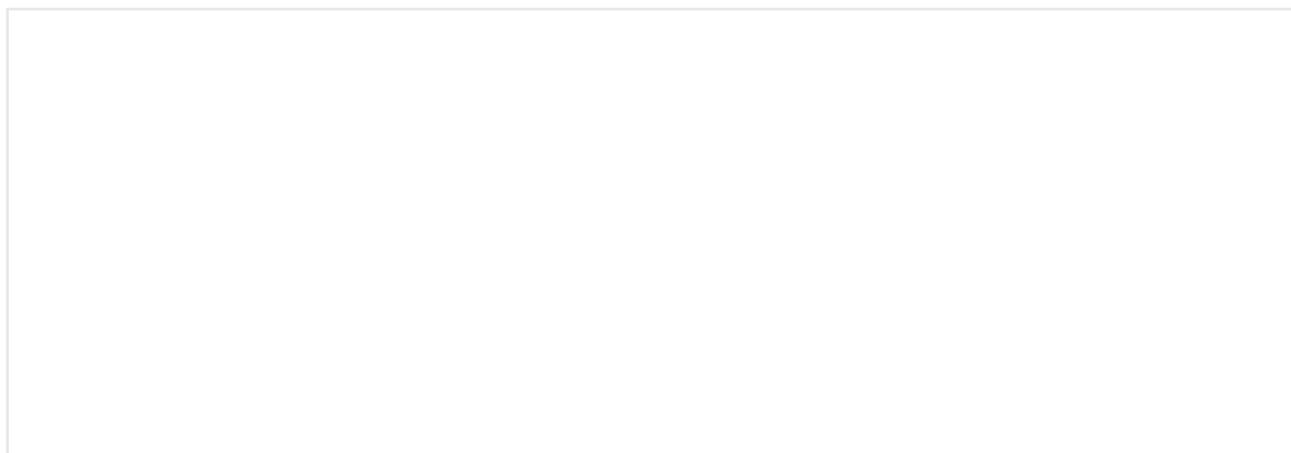
## ■ POUR UNE SOLUTION COMPLÈTE :

- EBP Gestion Commerciale
- EBP Module Reporting
- EBP Comptabilité
- EBP Immobilisations
- EBP États Financiers
- EBP Paie



## ■ APPUYEZ-VOUS SUR VOTRE REVENDEUR EBP POUR VOTRE PROJET D'ÉQUIPEMENT LIGNE PME :

Démonstration | Audit de vos besoins | Déploiement | Formation | Paramétrage | Assistance



MODES D'UTILISATION DISPONIBLES POUR CE LOGICIEL :

En ligne

Licence

Locatif