



Sage CRM

Customer Relationship Management (CRM)
pour petites et moyennes entreprises

sage



La clé de votre succès.

Sage CRM, en tant que solution CRM primée, livre aux petites et moyennes entreprises dans le monde entier une gestion de la relation client complète et offre une large palette de fonctions à moindres coûts (TCO).



«Sage CRM – Pilotez avec une seule solution la distribution, le marketing et le service à la clientèle!»

Sage CRM est une solution particulièrement simple et complète. Elle fournit aux équipes de distribution, de marketing et de service à la clientèle, les outils nécessaires pour acquérir de nouveaux clients, conclure des ventes plus rapidement et développer des relations durables et profitables dans tous les domaines. Sage CRM offre un avantage concurrentiel clair en livrant un système complet, simple d'utilisation, pour gérer avec succès les relations, indépendamment du lieu, du moment ou de la façon dont les clients, les partenaires commerciaux ou les clients potentiels souhaitent entrer en contact avec votre entreprise.

Sage CRM intègre en trois modules tous les facteurs essentiels pour votre succès auprès de la clientèle:

- Distribution
- Marketing
- Service à la clientèle

Sage CRM est proposé comme solution hébergée ou locale. Sur le navigateur Web, un vaste environnement pour utilisateurs est à disposition.

Rassembler au lieu de diviser

La solution pack intégrée permet l'échange et l'accessibilité de vos données sans faille. Si des extensions sont nécessaires, il n'existe aucun problème d'adaptation et il n'est pas utile d'élaborer un grand projet IT. Si votre entreprise se développe ou se transforme, vous avez déjà tout à portée de main. En bref: vous disposez de la flexibilité et de la marge de manœuvre dont vous avez besoin pour vous permettre d'agir rapidement et à tout moment de façon ciblée.

Distinctions

Sage CRM est estimé par des milliers d'entreprises dans le monde entier qui considèrent la solution CRM comme performante et riche en fonctions. Sage CRM ne convainc toutefois pas uniquement les utilisateurs. Ainsi, ce logiciel pour la distribution, le marketing et le service à la clientèle est examiné régulièrement par des organes indépendants, comme p. ex. Gartner, et obtient d'excellentes évaluations et recommandations. Ci-dessous, une petite sélection de ses nombreuses distinctions:



La solution CRM complète pour PME exigeantes.

Pour tous les domaines

Sage CRM n'offre pas uniquement une gestion intelligente des clients et des contacts, mais met à disposition des outils et fonctions indispensables pour les domaines marketing, distribution et service à la clientèle.

Marketing

Chaque client a ses particularités, ses préférences, ses intérêts, ses points forts, son «histoire» toute personnelle. Grâce aux nombreuses possibilités de saisie des données, Sage CRM permet d'être toujours informé concernant le qui, le quoi, le comment et le quand. Des fonctions pertinentes de filtres aident à s'adresser au groupe cible souhaité au bon moment et avec la bonne action. En outre, Sage CRM permet de mandater toutes les activités de marketing de manière ciblée, de les suivre et les évaluer jusqu'au dernier détail.

Points forts

- Gestion/analyse du marketing-mix et des mesures individuelles
- Etude du marché de vente, analyse selon budget, coûts, nouveaux clients, communications préalables

- Pilotage des actions promotionnelles
- Exportation de listes de marketing pour emploi externe
- Conservation et enregistrement de la durée et du résultat des appels
- Contrôle de campagnes de Call Centers
- et bien plus.

Distribution

Les collaborateurs de la distribution ont accès à tout moment aux données des agendas et des clients, rapports, pipelines, contacts et listes d'appels, grâce à la grande flexibilité et performance de Sage CRM. Sur la base des données toujours actuelles, des offres peuvent être établies et des commandes prises, qui à leur tour migrent vers la «centrale des données» de Sage CRM. Afin que le management connaisse toujours les projets sur lesquels les collaborateurs de la distribution travaillent, il est possible, avec Sage CRM, d'établir des rapports courants concernant le travail de distribution d'heure en heure, quotidiennement ou sur une période individuelle.

Points forts

- Accès direct aux données des clients et des contacts
- Aperçu détaillé du cycle de distribution
- Synchronisation avec Microsoft Outlook
- Prévisions de chiffre d'affaires
- Gestion des opportunités
- Réception des offres et des commandes
- Gestion des campagnes
- et bien plus



Action toujours orientée client.

Service à la clientèle

Le service à la clientèle est un facteur important du succès de l'entreprise. Sage CRM est aussi actif dans ce domaine avec de nombreuses fonctions.

Points forts

- Toutes les informations des clients sont accessibles rapidement et sans problème.
- Une présentation résumée de l'historique des clients peut être établie par un simple clic.
- L'installation individuelle de portails clients peut être offerte.
- Des activités de X-Selling et Up-Selling peuvent être définies et effectuées sur la base des informations clients existantes.
- Fonction de rappel automatique
- Définition individuelle de niveaux de sécurité possible

- Etablissement et attribution de régions de distribution possibles.
- Gestion de tickets
- Mise en place d'une gestion des connaissances
- et bien plus

Services et savoir-faire

Les meilleures solutions logicielles n'apportent aucune plus-value pour une entreprise si le savoir-faire métier et spécifique aux produits fait défaut. Une raison suffisante pour Sage Suisse SA de ne pas limiter le terme de «solution globale» aux produits, mais de l'étendre aux prestations de services complètes et individuelles sur demande, à la mise à disposition de banques de données de connaissances et à la transmission du savoir-faire:

- Nombreuses offres de services et de support
- Formations produits et métier, Workshops et séminaires
- Outsourcing RH
- Gestion de projets
- Banque de données connaissances
- Ouvrages spécialisés

Adapté aux exigences

Selon le profil et les exigences de l'entreprise, il est possible de choisir entre deux solutions packs:

- Sage CRM Professional avec les fonctionnalités pour la distribution, le marketing, le service à la clientèle, le workflow, l'administration
- Sage CRM Entreprise offre en plus de nombreuses possibilités d'adaptation (customizing), une intégration à des systèmes de téléphonie (CTI), un portail de services client et la possibilité de se connecter à travers d'appareils wireless mobiles.

«Sage CRM offre la transparence. L'état des mesures en cours peut être consulté en tout temps et analysé du point de vue coût-efficacité.»



Répond à vos attentes et vous laisse les coudées franches.

A quelle branche Sage CRM convient-il? A chaque secteur, quelle que soit la taille de l'entreprise ou la branche d'activité. Mais pourquoi tant d'entreprises différentes sont-elles satisfaites avec une solution?

«Les solutions CRM de Sage sont utilisées mondialement par plusieurs millions d'entreprises. En Suisse également, des milliers de PME de toutes branches travaillent avec les solutions CRM Sage.»

Les points décisifs sont:

- *La configuration simple.*
Les applications facilement adaptables aux besoins individuels.
- *La grande convivialité.*
Tous les collaborateurs se repèrent facilement et presque intuitivement.
- *La simplicité technique.*
Sage est le spécialiste des PME. Pour cette raison, les solutions Sage sont faciles à introduire, simples à maintenir et conviennent parfaitement aux environnements IT typiques pour les petites et moyennes entreprises.
- *Le succès rapide.*
Celui qui travaille de manière conséquente avec nos solutions progresse également au niveau de la gestion d'entreprise. Il comprend mieux ses clients, reconnaît les opportunités, engage ses ressources de manière plus ciblée, et est récompensé de surcroît par une plus grande satisfaction de ses clients.

10 bonnes raisons d'adopter Sage CRM

- *Solution CRM globale*
Grande fonctionnalité dans les domaines distribution, marketing et service à la clientèle.
- *Facile d'utilisation*
Des fonctions d'entraînement et d'encadrement assurent une grande acceptabilité auprès des utilisateurs et une productivité élevée.
- *Adaptable*
Outil intégré de workflow pour l'adaptation aux processus commerciaux internes.

- *Facile à mettre en place et à maintenir*
Que ce soit en hébergement ou en local, l'architecture complètement basée Web peut être mise en place rapidement et économiquement.
- *Modulable*
Modulable sans problème et à moindres coûts.
- *Mobile*
Offre l'accès aux informations et fonctions offline ou aux utilisateurs travaillant avec des appareils mobiles.
- *Economique*
Entraîne peu de coûts – indépendamment de la complexité, de la taille, des exigences d'utilisation.
- *Plateforme technologique simple*
En tant que solution complètement basée Web, le logiciel est installé de manière unique et nécessite pour l'affichage uniquement un explorateur Internet.
- *Intégration Outlook*
Permet une intégration globale avec Microsoft Outlook et ainsi une synchronisation sans faille des contacts, agendas et tâches.
- *Résultat commercial en point de mire*
Offre une série complète de tableaux de bord, rapports et messages d'alarme qui assurent une visibilité optimale des indicateurs de résultats les plus importants.

Sage Suisse

Sage Suisse SA, filiale de Sage Group plc, a pu s'établir comme leader de solutions globales en économie d'entreprise grâce à des produits logiciels de haute qualité. Les innovations permanentes, avec la prise en compte des méthodes de développement technologiques les plus modernes, ainsi que l'accent mis sur des caractéristiques éprouvées (par ex. convivialité, flexibilité des solutions logicielles, etc.) sont entre autres les facteurs décisifs de ce succès. L'entreprise dispose aujourd'hui d'un portefeuille de produits bien ciblé, étendu et très finement structuré, avec des solutions globales pour entreprises de tout secteur et toute grandeur.

Sage Suisse SA:

- Clients: plus de 63'000
- Distributeurs: plus de 800

Sage Group plc dans le monde:

- Fondation 1982 de Sage Software
- 1989 Formation de Sage Group plc
- et cotation en bourse (FTSE)
- Clients: plus de 5,4 millions
- Distributeurs: plus de 30'000
- Collaborateurs: plus de 13'900 (état 2009)

