

CRM

LIGNE  
PME



# UNE SOLUTION EFFICACE POUR RENFORCER LA CONNAISSANCE CLIENTS

Avec EBP CRM Ligne PME, vous vous assurez de travailler avec un logiciel puissant, qui répond à vos attentes et optimise votre efficacité commerciale :

- Renforcez votre connaissance client
- Créez des campagnes marketing ciblées
- Dynamisez la productivité de vos forces de vente

En améliorant la gestion de votre relation client, vous boostez vos ventes et consolidez la croissance de votre entreprise.

## ■ CIBLEZ PRÉCISÉMENT VOS CLIENTS

### Constituez une base de données fiable

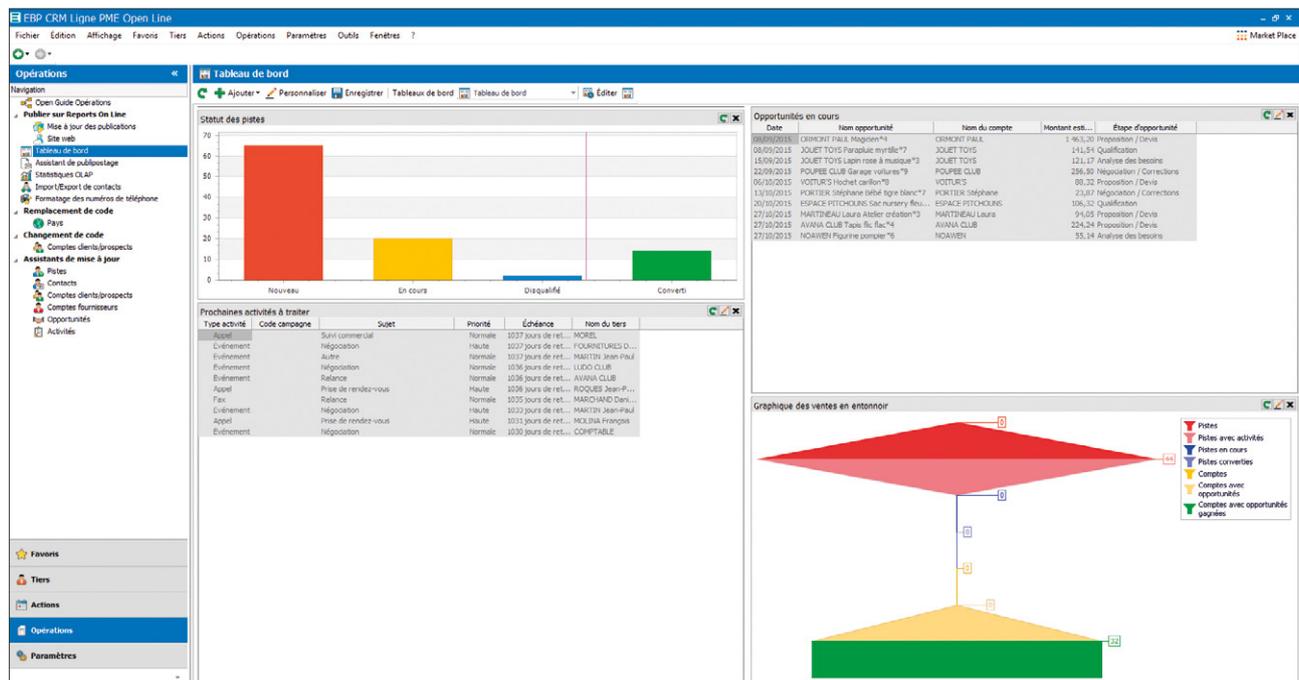
Segmentez précisément vos clients et prospects en fonction de leur degré de qualification afin d'élaborer une base de données qualifiée. Personnalisez vos champs lors de la création de vos fiches clients afin de répondre parfaitement à votre activité.

Maîtrisez votre connaissance client en enregistrant tous les échanges commerciaux afin de disposer d'un historique complet de chaque contact pour apporter une réponse personnalisée à chacun et améliorer l'image de votre entreprise.

### Gérez vos opportunités commerciales

Augmentez la productivité de vos équipes de vente en créant des fiches « opportunité ». Indiquez un grand nombre d'informations nécessaires à un suivi optimal comme l'offre concernée, l'état d'avancement, le montant des ventes estimées ou réelles, etc.

Créez votre propre liste de consultation et profitez de la gestion des vues personnalisées pour répondre à la singularité de chacune de vos attentes.



Suivez l'état d'avancement de vos opportunités de vente.



Maîtrisez la rentabilité de vos actions marketing

## ■ PILOTEZ EFFICACEMENT VOS CAMPAGNES MARKETING

### Façonnez vos opérations marketing

Développez votre chiffre d'affaires en créant des cycles de fidélisation clients ou des campagnes de prospection.

Définissez un ciblage précis en fonction des critères de votre choix, sélectionnez le support de communication adapté (e-mail, courrier, SMS) et lancez votre campagne marketing.

Besoin d'aide pour construire votre communication ? Gagnez du temps et appuyez-vous sur les modèles pré-paramétrés du logiciel ou personnalisez-les à l'image de votre entreprise avec votre propre charte graphique.

### Mesurez la performance de vos actions

Vos campagnes sont-elles à la hauteur de vos objectifs ?

Profitez de statistiques de campagne détaillées vous présentant le pourcentage d'avancement, les taux de retours, les coûts et le chiffre d'affaires liés aux différentes opérations.

Vous souhaitez analyser un moment précis de votre activité ? Examinez le taux de conversion des opportunités, calculez votre retour sur investissement et déterminez ainsi la pertinence de vos actions sur la période de votre choix.

## ■ SUPERVISEZ AISÉMENT TOUTES LES OPÉRATIONS

### Favorisez la productivité de vos équipes

Toutes vos équipes peuvent disposer d'un agenda dans le logiciel. La synchronisation avec Outlook® permet d'envoyer les rendez-vous de votre logiciel directement sur votre messagerie mais aussi de recevoir vos rendez-vous d'Outlook® sur votre CRM.

Consultez les agendas de l'ensemble de vos équipes, attribuez-leur des droits d'accès, gérez les priorités et visualisez le nombre d'activités à traiter pour chacun d'entre eux en un coup d'œil grâce à la liste des activités.

Grâce à cet outil collaboratif, vous permettez à vos équipes de se concentrer sur leur business.

### Gagnez du temps au quotidien

Votre solution vous offre une interface intuitive afin d'être opérationnel immédiatement. Profitez des assistants de navigation qui vous accompagnent dans toutes vos actions et personnalisez-les selon vos habitudes, pour optimiser leur utilisation au quotidien. Grâce à la recherche multi-critères, retrouvez instantanément et dans tout le logiciel n'importe quel type d'information (un nom, une date, un numéro de téléphone, etc.). Ce moteur de recherche ultra puissant vous fera gagner un temps précieux !

# EBP CRM

La solution EBP CRM permet aux directeurs commerciaux de structurer efficacement leur activité commerciale. Les nombreuses possibilités de personnalisation permettent à notre réseau Partenaires de paramétrer la solution pour répondre aux spécificités des différents secteurs d'activité ainsi qu'aux besoins précis de l'entreprise. La liste des fonctions présentées ci-dessous n'est donc pas exhaustive, n'hésitez pas à vous appuyer sur l'expertise de votre intégrateur pour personnaliser votre solution à vos besoins.

## Caractéristiques générales

- Nombre de dossiers: 10
- Aide en ligne
- Recherche multi-critères sur des mots clés
- Mode réseau (en option)
- Gestion des droits (par utilisateur, groupe d'utilisateur, colonne)
- Gestion des favoris dans la barre de navigation
- Gestion d'alertes paramétrables
- Assistant de navigation personnalisable
- Sauvegarde automatique à la fermeture du dossier
- Alerte de rappel sur les tâches à effectuer
- Ajout d'un bouton dans Outlook® permettant l'import des messages électroniques dans le CRM sous forme d'activités reprenant les informations du mail (adresse, date, corps du message, pièces jointes, etc.)
- Création d'activité avec critère de diffusion (normal, privé, personnel, confidentiel)
- Synchronisation des rendez-vous avec Outlook®(1)

## Gestion des clients/prospects

- Recueil d'informations clients/prospects (coordonnées, société, CA, effectif, etc.)
- Classification et gestion des tiers selon leur statut (pistes, contacts, compte)
- Conversion sans ressaisie de fiche lorsque la piste est qualifiée
- Respect de l'Opt-In (réglementation sur l'envoi d'informations et offres commerciales)
- Localisation des tiers et calcul d'itinéraires avec Bing Maps

## Échange avec un tiers

- Historique complet et visualisation de tous les échanges
- Alerte de rappel sur les tâches à effectuer
- Création d'activité avec critère de diffusion (normal, privé, personnel, confidentiel)

## Gestion des collaborateurs

- Classement des collaborateurs (par type, secteur géographique, objectifs, etc.)
- Gestion d'agenda par collaborateur
- Écran de travail personnalisé par collaborateur
- Gestion des droits par collaborateur

## Opportunités de vente

- Création de fiches « opportunité » personnalisables
- Suivi des opportunités de vente avec pourcentage de réussite
- Ventes estimées et réelles

## Opérations marketing

- Envoi ciblé et automatique de courrier ou d'emails en nombre
- Duplication et impression automatique des courriers
- Création automatique des activités par tiers
- Modèle de lettres pré-établies pour une utilisation immédiate ou à personnaliser
- Extraction de liste de tiers selon critères précis
- Envoi de SMS via des partenaires
- Détections des doublons
- Création de campagne d'appel avec attribution des fiches aux collaborateurs
- Récapitulatif détaillé des campagnes

## Tableau de bord et statistiques

- Tableau de bord paramétrable et dynamique
- Futures tâches à traiter classées par priorité
- Graphique de l'évolution du CA
- Statistiques globales (OLAP)
- Graphique des opportunités par collaborateur
- Assistant de mise à jour des activités, articles, contacts etc.

## Import/Export

- Import de fichiers d'événements dans l'agenda Google ou I-phone (vCalendar et iCalendar)
- Import de contacts Outlook® et Google Contacts dans le logiciel
- Export vers Excel®

(1) À partir d'Outlook® 2003 et uniquement pour les versions installables sur ordinateur

Retrouvez les configurations conseillées pour l'utilisation de ce logiciel sur [www.ebp.com](http://www.ebp.com).