



## Panorama de l'offre Sage CRM Solutions

CRM

Soyez plus proches  
de vos clients

Vous souhaitez  
stimuler les ventes  
de votre entreprise  
et dynamiser vos  
forces commerciales ?



Pour vous garantir une relation privilégiée avec vos clients et prospects, Sage a développé une gamme de solutions de CRM (Customer Relationship Management) qui couvre la gestion des contacts et des clients, des forces de vente, des campagnes marketing et du service client. Cette gamme est conçue pour s'adapter rapidement aux organisations et besoins propres à chaque entreprise.





# Le CRM : le choix du client

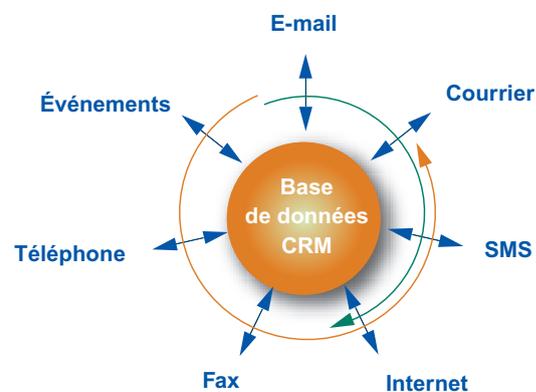
## Optez pour une solution de CRM !

### Vous êtes Commercial

- > Augmentez votre chiffre d'affaires en disposant d'une visibilité complète sur vos clients.
- > Suivez l'évolution de vos ventes et de votre chiffre d'affaires par client et par échéance.
- > Gagnez du temps avec l'automatisation des tâches administratives.
- > Soyez réactif en fournissant la bonne information au bon moment.
- > Préparez vos rendez-vous et partagez les informations en temps réel, où que vous soyez.

### Vous êtes Directeur Commercial

- > Centralisez les informations au sein d'un seul outil.
- > Suivez votre portefeuille d'affaires en temps réel.
- > Pilotez votre activité avec un maximum de visibilité.
- > Prenez les bonnes décisions à l'aide de tableaux de bord personnalisés.
- > Automatisez votre reporting.
- > Gérez vos prévisions à court, moyen et long termes.
- > Améliorez la productivité de vos équipes avec l'automatisation des tâches et des processus de ventes.



**Vos clients ne partent pas pour une raison spécifique, mais souvent parce que rien ne les motive à rester !**

Vos clients constituent un capital essentiel du patrimoine de votre entreprise. L'absence de contacts réguliers est un facteur important d'affaiblissement de ce patrimoine. « **Prospecter, vendre, fidéliser** » composent les étapes d'un cycle indispensable au développement et à la pérennité de votre activité. Parce qu'il affecte directement vos performances, ce cycle nécessite une attention de tous les instants : **la Gestion de la Relation Client.**

Celle-ci se révèle être un avantage compétitif considérable, car elle permet de gérer et d'optimiser vos activités commerciales, marketing et services.

En valorisant le cycle de vie de chacun de vos clients, vous augmentez directement vos performances en termes de chiffre d'affaires et de parts de marché.

### Le CRM permet de partager et d'organiser l'information

La diversité de vos activités, de vos services, ainsi que la multiplicité des canaux de communication disponibles de nos jours (téléphone, e-mail, internet, fax, courrier, SMS ...) engendrent une volatilité des informations clients. Enregistrer ces informations dans un même outil se révèle fondamental pour avoir une vision globale en temps réel de chaque client. Vos collaborateurs - quelle que soit leur fonction - partagent ainsi des informations fiables et tangibles, afin d'organiser leur travail, gérer leurs priorités et personnaliser chaque contact : ils sont plus efficaces et vos clients se savent uniques.

CRM :  
Customer Relationship Management  
ou Gestion de la Relation Client

**Le CRM vous garantit une relation privilégiée avec vos clients.**

**Les satisfaire, c'est vous rendre plus efficace !**

**Vous souhaitez segmenter votre base clients, détecter des prospects, suivre les projets et analyser vos campagnes marketing ?**

## Les domaines couverts par le CRM :

### La Gestion de Contacts et Clients

Elle est la base de votre CRM. Elle permet d'enregistrer et de conserver l'ensemble des coordonnées de vos interlocuteurs, ainsi que vos échanges au quotidien.

**Se constituer une mémoire commerciale, c'est pérenniser dans le temps vos relations avec vos clients.**

### La Gestion des Forces de Vente

Elle s'adresse principalement aux commerciaux et aux responsables des ventes. Elle apporte une réponse concrète aux questions d'organisation, de gestion des priorités, de suivi des affaires et de reporting, afin d'optimiser les efforts de chaque équipe commerciale.

**Structurer l'activité commerciale individuelle est le gage d'une meilleure efficacité collective.**

### La Gestion des Campagnes Marketing

Elle gère l'ensemble des informations clients, prospects et concurrents de votre base de données. Elle vous permet de lancer, de suivre et de mesurer vos opérations commerciales et marketing.

**Détecter de nouveaux prospects et développer votre base clients, c'est assurer l'avenir de votre entreprise.**

### La Gestion du Service Clients

Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration de la qualité de service, de satisfaction client et de productivité des spécialistes Support.

**Fidéliser, c'est sécuriser aujourd'hui le chiffre d'affaires de demain...**

## La liberté de définir sa propre solution CRM



↑ Pour chaque prospect ou client, toute l'information est regroupée au sein d'une fiche compte unique.

↑ C'est vous qui décidez de mettre en œuvre les domaines fonctionnels selon vos objectifs et vos priorités.



# Sage CRM Solution

## le choix de la perfor

## Optez pour une solution de CRM !

### **Vous êtes Directeur Marketing**

- > Utilisez une base de données unique et fiable, afin de proposer des opérations marketing ciblées, efficaces et rentables.
- > Faites les bons choix de campagnes grâce à une segmentation, un scoring et un profiling efficaces.
- > Organisez les plannings de vos campagnes.
- > Optimisez l'affectation et le suivi des opportunités commerciales et des leads.
- > Automatisez votre reporting, suivez et mesurez l'efficacité de vos campagnes.

### ***L'ASP : un mode de commercialisation sur mesure***

L'ASP (Application Service Provider) permet aux entreprises de louer un progiciel en le faisant héberger chez l'éditeur ou chez un tiers hébergeur, sans avoir à investir en matériel, ni en droit de licence logiciel.

Les entreprises paient donc, par utilisateur, un loyer correspondant à un ensemble de services. Cela inclut l'utilisation en ligne du logiciel, sa maintenance, ainsi que les mises à jour de versions.

#### **Les avantages :**

- > Un coût d'entrée faible comparativement au mode classique d'achat de licence.
- > Une souplesse de coûts car ils sont liés au niveau d'activité de l'entreprise.
- > Pas besoin de compétences informatiques internes.
- > Une mise à jour automatique des produits.
- > Une sécurisation des données chez l'hébergeur.

### ***Le mode licence : une valeur sûre***

Le mode licence permet de disposer de l'application au sein de l'entreprise.

#### **Les avantages :**

- > Vous possédez le droit d'utilisation du logiciel sur une durée illimitée.
- > Le coût de possession du logiciel devient plus intéressant dans la durée que le mode ASP.
- > Le déploiement sur site permet une intégration parfaite avec votre système d'information existant.
- > Vous disposez de l'ensemble des données clients et prospects.
- > Vous avez la totale maîtrise du paramétrage de votre application.
- > Vous pouvez déployer une interface Client classique ou une interface Web.

### **Vous recherchez une solution de CRM standard...**

Vos commerciaux ont besoin d'un support efficace pour bien identifier et évaluer leurs opportunités. Avec une solution de gestion de comptes et de contacts, simple à utiliser et rapide à mettre en œuvre, ils pourront se consacrer à ce qu'ils font le mieux : **vendre**.

### **...ou une solution complète pour des besoins avancés**

Vous souhaitez favoriser l'échange d'informations entre vos collaborateurs et maîtriser l'intégralité du cycle de vie de vos clients.

Une solution de CRM complète vous permettra d'avoir une visibilité sur vos clients, de la phase de prospection jusqu'aux opérations de fidélisation.

### **Vous recherchez une solution en mode hébergé (ASP) pour une plus grande liberté...**

Vous souhaitez utiliser une solution de CRM complète, sans avoir à supporter les coûts de mise en place et de maintenance ?

Avec une solution en mode ASP, vous disposez de fonctionnalités avancées, sans avoir à réaliser d'investissements d'infrastructure et de déploiement.

### **...ou une solution installée pour une personnalisation avancée**

La maîtrise interne et la souplesse de paramétrage de votre solution de CRM sont essentielles ? Vous souhaitez contrôler votre solution, afin de la personnaliser selon vos besoins et vos habitudes ? Vous avez besoin d'une solution installée au cœur de votre système d'information pour optimiser votre gestion de la relation client et piloter au mieux votre activité.

CRM :  
Customer Relationship Management  
ou Gestion de la Relation Client

**Le choix d'une solution de CRM n'est pas nécessairement lié à la taille de votre entreprise, mais aux priorités que vous vous fixez en termes d'investissement et de profondeur fonctionnelle. C'est pourquoi, Sage vous propose Sage CRM Solutions, une gamme de logiciels qui s'adapte à vos besoins, à vos contraintes et à vos priorités.**

## Prospecter, vendre, fidéliser...

Votre démarche CRM est unique : elle relève de vos spécificités marché, de votre métier, de votre organisation, des caractéristiques de votre système d'information, de vos collaborateurs et des ressources que vous souhaitez y allouer. Pour cette raison, Sage propose Sage CRM Solutions, une offre de CRM complète, homogène et évolutive.

Les solutions CRM de Sage répondent aux besoins de centralisation de l'information dans une base unique tout en privilégiant la souplesse de saisie et la richesse de restitution de l'information. Elles permettent un suivi dynamique des actions engagées à toutes les étapes du cycle de vente et de respecter une règle d'or commerciale : « ne jamais perdre de vue ses clients et ses prospects ».

**Vous souhaitez  
fidéliser vos clients  
en répondant  
efficacement  
à leurs demandes ?**

## Votre démarche CRM est unique

	ACT! by Sage	Sage CRM	Sage CRM.com	Sage SalesLogix
<b>Implémentation</b>				
Déploiement rapide	...	..	...	.
Personnalisation	.	...	..	...
Plate-forme de développement				...
<b>Mode de commercialisation</b>				
ASP			...	
Licence	...	...		...
<b>Modules</b>				
Gestion de Contacts et Clients	...	...	...	...
Forces de Vente	.	...	...	...
Campagnes Marketing		...	...	...
Services Clients		...	...	...
<b>Mobilité</b>	..	...	...	...
<b>Intégration SI</b>	...	...	...	...

Composée de trois solutions : ACT! by Sage, Sage CRM et Sage SalesLogix, cette gamme vous permet de choisir la solution la plus adaptée à vos besoins.

## L'Intégration dans votre Système d'Information

S'adapter à l'environnement technique de chaque entreprise est fondamental pour limiter les coûts d'investissements dans un projet de CRM.

Les offres Sage CRM Solutions sont dotées de fonctionnalités d'intégration permettant un échange dynamique avec votre système de gestion actuel. Vous avez ainsi la possibilité d'intégrer naturellement les données financières

de vos clients dans votre système de Gestion de la Relation Client : celui-ci devient votre source d'informations unique. Par ailleurs, au travers de la fonction CTI (Couplage Téléphonie Informatique), vous avez la possibilité de lier dynamiquement vos téléphones avec votre logiciel de CRM : vos collaborateurs sont plus efficaces car ils peuvent immédiatement personnaliser leurs réponses.



# Le CRM s'adapte : le choix du sur mesu

## Optez pour une solution de CRM !

### **Vous êtes Spécialiste Support**

- > Accédez en temps réel aux données actualisées sur vos clients et assurez un service personnalisé.
- > Améliorez la qualité de vos réponses par un meilleur accès à la base de connaissance de l'entreprise.
- > Partagez les informations avec vos collègues pour bénéficier de l'expérience de chacun.
- > Répondez plus vite et plus efficacement.
- > Préparez vos interventions en ayant accès à l'historique client.
- > Gérez les comptes-rendus d'intervention directement à l'issue de vos rendez-vous.
- > Organisez votre activité en fonction des priorités et de l'urgence des demandes client.
- > Personnalisez vos réponses en fonction de la typologie des clients.

### **Vous êtes Directeur des Services**

- > Augmentez la satisfaction de vos clients en améliorant la qualité et le temps de réponse.
- > Améliorez la productivité de vos équipes en centralisant les informations sur vos clients dans un seul outil.
- > Assurez un suivi en temps réel de la performance de vos collaborateurs.
- > Priorisez les demandes en fonction de l'historique de la relation client.
- > Automatisez les tâches de chaque collaborateur et développez leur autonomie.



### **La Gestion de l'Activité à Distance\***

La gamme Sage CRM Solutions est entièrement conçue autour du concept de la mobilité pour favoriser l'utilisation des produits par les populations nomades.

Les technologies déployées permettent une utilisation distante en mode déconnecté ou en mode connecté. De plus, la gamme Sage CRM Solutions s'utilise sur tout type de périphériques (ordinateurs portables, Pocket PC, Palm O/S, Blackerry, Tablet PC,

### **La Géo-Localisation\***

En localisant automatiquement et avec fiabilité les clients et les prospects de l'entreprise, vos commerciaux peuvent organiser leurs rendez-vous et optimiser leurs déplacements.

### **Le Couplage Téléphonie-Informatique (CTI)\***

L'intérêt du couplage téléphonie-informatique (CTI) consiste à optimiser les prises d'appels téléphoniques par une liaison dynamique entre Sage SalesLogix et le poste téléphonique de l'utilisateur. Il lui est ainsi possible, par un clic de souris sur la fiche contact, de composer automatiquement un numéro de téléphone ou de connaître par avance l'identité de l'interlocuteur appelant, afin de personnaliser l'accueil téléphonique.

### **Connectez Sage CRM Solutions à vos applications de Gestion\***

Bénéficiez d'un système d'information optimisé grâce à l'interface entre Sage CRM Solutions et les logiciels de gestion Sage. Il permet de connecter et de faire converser de façon dynamique des applications de gestion hétérogènes, tout en conservant l'expertise fonctionnelle requise à chaque métier dans l'entreprise.

CRM :  
Customer Relationship Management  
ou Gestion de la Relation Client

\* Ces fonctionnalités nécessitent des modules supplémentaires.  
Merci de vous rapprocher de votre partenaire Sage pour plus d'information.

## Les services Sage, un accompagnement dans la durée

La volonté de Sage est de fournir à ses clients un véritable accompagnement dans la durée, en s'appuyant sur l'expertise de ses équipes internes et sur son réseau de partenaires revendeurs.

Avec les formules d'accompagnement Sage, vous bénéficiez de services globaux adaptés à vos besoins. Ils vous permettent :

> **D'optimiser l'utilisation de vos logiciels**

Sage organise régulièrement des séances de formations qui allient expertise technique et compétence fonctionnelle.

> **De bénéficier d'une assistance téléphonique illimitée et privilégiée**

Nos équipes ont pour mission d'instaurer une relation de proximité pour vous garantir le meilleur service d'assistance téléphonique.

> **De profiter gratuitement de toutes les mises à jour fonctionnelles des produits**

Vos logiciels évoluent en fonction de l'actualité économique, technologique et légale.

Cela vous garantit la pérennité de votre système de gestion et donc de votre investissement.

> **De disposer d'informations en continu sur [www.sagecrm.fr](http://www.sagecrm.fr)**

Toutes les informations sur les logiciels Sage CRM Solutions sont accessibles sur le site [www.sagecrm.fr](http://www.sagecrm.fr). Vous y trouverez également des témoignages utilisateurs, des actualités, etc.

## Réseau de partenaires revendeurs compétents et certifiés

Afin d'être plus proche de ses clients, Sage s'appuie sur un réseau de partenaires revendeurs compétents et certifiés. Aujourd'hui, le réseau de Sage est constitué de 3 500 revendeurs actifs et 450 revendeurs agréés, présents partout

en France. Ils vous conseilleront dans le choix de la formule la mieux adaptée à vos besoins, et vous accompagneront dans l'utilisation au quotidien de vos logiciels Sage.



## Sage, le choix de la sérénité

Depuis plus de 20 ans, Sage est le partenaire privilégié des entreprises - petites, moyennes et grandes - en matière de solutions de gestion.

Sa capacité à répondre aux besoins de plus en plus larges et diversifiés de ses clients, lui permet d'accompagner aujourd'hui plus de 500 000 entreprises en France dans leur gestion quotidienne.

Avec plus de 2,6 millions de clients utilisateurs de ses solutions CRM dans le monde, Sage a acquis une expertise sans équivalent sur le marché de la PME. Sage partage cette connaissance avec ses clients et ses partenaires revendeurs pour vous proposer une gestion de la relation client adaptée à votre activité et à votre organisation, et vous apporte des solutions concrètes pour mener efficacement leurs opérations commerciales et marketing.

## Sage

10, rue Fructidor  
75834 Paris Cedex 17  
Internet : [www.sage.fr](http://www.sage.fr)

## Informations commerciales

 **0 825 008 787**

Fax : 01 41 66 25 55



## Informations Export

Tél. : +33 (0)5 56 13 88 85

Fax : +33 (0)5 56 18 01 48



La gestion en toute sérénité