

1. Gestion du cycle de vente

Création d'articles

- Structuration du catalogue article sur 4 niveaux
- Plusieurs références et codes barres.
- Gestion de 64 champs libres paramétrables avec association de formules de calcul pour les articles, les clients, les lignes et en-têtes de documents.
- Nombre illimité de fichiers rattachés aux articles et aux clients.
- Intégration des photos de chaque article.

Modèles d'enregistrement articles et tiers

- Modèles permettant la définition de modes de calcul particuliers en saisie de pièce (ex : calcul d'une surface) pour les colonnes Quantité, Prix unitaire, Remise, Poids et les 64 informations libres par ligne de document.
- Associés aux articles, les modèles d'enregistrement peuvent utiliser de nombreux champs des fichiers Articles, Clients, Fournisseurs, En-têtes et lignes de document.

Devis & commandes client

- Gestion complète de la chaîne de facturation : devis, commande, bon de livraison, bon de retour, bon d'avoir financier, facture, facture de retour et facture d'avoir.

Livraisons clients

- Proposition automatique des commandes à livrer.
- Re-priorisation des commandes à livrer par client.
- Picking : préparation et validation des livraisons clients.
- Gestion du colisage.

Facturation client

- Écarts de règlement.
- Gestion des règlements.
- Contrôle automatique paramétrable de l'encours client.
- Calcul automatique des frais de port et application automatique d'un franco de port sur les documents de vente.

Visibilité de l'activité commerciale

- Statistiques à partir des fiches articles et clients avec possibilité d'affichage sous forme de graphiques.
- Commissionnement des représentants et des chefs des ventes calculé sur le chiffre d'affaires (commandé, livré, facturé, encaissé ou à la marge).

Pilotage de l'activité

- Portail d'information de l'activité commerciale : développement de l'activité commerciale et optimisation de la gestion opérationnelle
- 4 clés de sélection des données : information, analyse, alerte, anticipation
- Accès métier ou accès fonctionnelle aux états
- Tableaux de bord dynamique
- Simulateur et outils de prédiction
- 300 états disponibles

2. Gestion des tarifs, devises et taxes en vente et achat

Tarifification

- 32 catégories tarifaires.
- Gestion des conflits de remises et association de 3 remises en cascade.
- Tarifs d'exception par client.
- Soldes et promotions.
- Date d'application des nouveaux tarifs.

- Gestion des tarifs par centrale d'achat

Devises et taxes

- Une devise par défaut à chaque client/fournisseur.
- Tarifs de vente et d'achat en devises.
- Double valorisation des documents de vente et d'achat en devises.
- Gestion des règlements clients et fournisseurs en devises (jusqu'à 32 devises en pack+).
- Gestion des taxes complexes (type écotaxe)

4. Focus fonctionnel des offres sectorisées

Sage 100 Gestion commerciale Services

Gestion des services

- Création des documents internes personnalisables en fonction de vos besoins
- Modèles de prestation type
- Cadencier clients

Gestion des abonnements

- Abonnements clients et fournisseurs.
- Résiliation des abonnements
- Gestion des propositions, abonnements et résiliations.
- Définition des durées, périodicités, préavis, facturation et livraison à terme échu ou avancé.
- Visualisation de l'historique de l'abonnement.
- Génération des abonnements en rafale ou individuellement.
- Gestion des reconductions manuelles et automatiques.
- Gestion SAV, gestion d'intervention, saisie des temps, gestion de prêt, retour de marchandise...

Gestion par affaire

- Interrogation comptable du code affaire, impression d'un relevé d'affaire permettant de faire ressortir sur un même document les ventes, les achats et la marge dégagée.
- Documents internes permettant d'enregistrer avec précision les consommations et les coûts en relation avec une affaire afin de déterminer la rentabilité de celle-ci (1).
- Gestion SAV, gestion d'intervention, saisie des temps, gestion de prêt, retour de marchandise...

Sage 100 Gestion commerciale Industrie & Sage 100 Gestion Commerciale Négoce

Gestion de fabrication avancée et nomenclatures

- Gestion des nomenclatures jusqu'à dix niveaux d'imbrication.
- Nomenclatures commerciales (sans génération d'un bon de fabrication).
- Articles liés.
- Assemblage des articles composés par saisie d'un bon de fabrication.
- Gestion du désassemblage et des préparations de fabrication.
- Gestion des ressources de fabrication (machines, outils, main d'œuvre). (3-4)
- Ajout, suppression ou modification de composants en saisie de bon de fabrication.
- Recalcul du prix de revient.
- Gestion de la gamme opératoire définit l'emploi des ressources et les étapes de fabrication. (3-4)
- Interrogation de nomenclature déterminant l'état commercial d'une nomenclature (quantités vendues, chiffre d'affaires réalisé et marge générée).(3-4)
- Interrogation cas d'emploi visualisant toutes les nomenclatures qui utilisent un certain composant ou une ressource particulière.(3-4)
- Préparation, ordre et bons de fabrication.
- Simulateur de fabrication définissant le nombre de produits finis fabricables à partir d'une quantité à fabriquer. (3-4)

Gestion du stock (2-3-4)

- Gestion du multi dépôt sur un même document.
- Mouvement de transfert
- Virements de dépôt à dépôt.
- Mouvements d'entrée et sortie.

- Saisie de régularisations d'inventaire.
- Interrogation de stock.
- Stock mini, maxi, par énuméré de gamme.
- Emplacement d'article en stock.
- Gestion des réceptionnaires, des acheteurs et gestion par centrale d'achat
- Gestion multi-emplacement par dépôt et gestion des emplacements de contrôle
- Contrôle qualité des marchandises
- Valorisation des stocks selon la méthode FIFO (premier entré, premier sorti) ou LIFO (dernier entré, premier sorti).par N° de série et lots (4)

Gestion des articles

- Gestion des articles à gamme ou à double gamme (tailles/couleurs, longueurs/largeurs, textures/épaisseurs).
- Gestion des articles par tailles et couleurs (2-3-4)
- Libre définition des gammes gérées.
- Nombre illimité d'énumérés de gamme par article.
- Visualisation du stock par article, par énuméré de gamme, par couple d'énumérés de gamme et par dépôt.
- Gestion des articles identifiés par un numéro de série ou de lot avec date de fabrication et date de péremption.

Livraisons fournisseurs

- Gestion du colisage et des quantités économiques de commande.
- Gestion des livraisons partielles.
- Gestion des frais d'approche permettant l'imputation des coûts de revient d'achat pour un meilleur calcul de marge.
- Enregistrement et génération des règlements fournisseurs.
- Impression des analyses, cadenciers, statistiques et mouvements fournisseurs, réapprovisionnement automatique.
- Génération automatique d'une commande fournisseur sur rupture de stock en saisie des documents de vente.
- Gestion de la contremarque : lien entre documents d'achats et de ventes permettant le déclenchement de la livraison du client à partir de la livraison fournisseur.
- 21 écrans personnalisables (articles, documents de ventes, d'achats, des stocks...), possibilité de renommer ou masquer les champs de chacun des écrans.
- Personnalisation des menus, par l'ajout et la suppression de commandes renommables.
- Personnalisation générale ou par poste, avec à tout moment la possibilité de revenir en mode standard.
- Gestion de la contremarque pour les articles à nomenclature de type fabrication.

Gestion des achats

- Informations sur le fournisseur (compte encaisseur, langue de facturation...).
- Gestion de 64 champs libres paramétrables avec association de formules de calcul pour les fournisseurs.
- Nombre illimité de fichiers rattachés aux fournisseurs.
- Gestion du multi échéance, du multi règlement et des banques du fournisseur.
- Gestion complète du cycle des achats avec transformation de document et mise à jour instantanée des stocks.

3. Outils et assistants

Assistants

- Assistant d'archivage fiscal des données avec Sage directArchive
- Assistant création de fichier commerciale avec paramétrage des options de gestion
- Assistant mise à jour des références et des codes barres
- Assistant création de la structure des catalogues articles et des codes familles
- Assistant création des formules de calcul des modèles d'enregistrement
- Assistant création des emplacements en stock

Modèles d'Import/export

- Modèles d'import/export paramétrables.

- Export de toutes les données au format Texte, Sylk et HTML.
- Import de toutes les données au format Texte et journal d'import.

Éditions

- Factures conformes à la Loi NRE.
- États libres paramétrables.
- Personnalisation des principaux états standards.
- Gestion des impressions différées.
- Enregistrement des impressions dans un fichier au format Texte, Sylk ou HTML
- Édition des BVR suisses.
- Modèle d'impression défini pour chaque tiers.
- Gestion et édition des codes barres C39, EAN8, EAN128 en lecture et en écriture
- Génération des courriers Word, impression en PDF ou impression Excel
- *Les polices et les codes barres sont livrés avec le programme ainsi que les modèles d'impression de documents ou d'étiquettes*

Sage t-mail

- Envoi direct de documents (devis, mailings...) par messagerie électronique.
- Réception et intégration des devis confirmés.

Communication site à site

- Transfert de données avec Sage 100 Saisie de Caisse Décentralisée.
- Planification et automatisation des transferts.

Maintenance et autorisation d'accès

- Lancement de l'outil de maintenance à partir de l'application
- Possibilité d'interdire l'utilisation des données commerciales mises en sommeil.
- Gestion des groupes d'utilisateurs, des paramètres de sécurité, de l'expiration des mots de passe
- Définition d'étapes particulières et de validation pour chaque type de document de vente et d'achat protégeables par les autorisations d'accès et par niveau d'utilisateur pour la saisie, modification, transformation de documents.

Interrogation et recherches

- Interrogation de compte clients/ fournisseurs, de compte représentant, de compte article, de stock prévisionnel, de compte affaire
- Recherche de document en en tête de ligne
- Recherche multicritère
- Personnalisation des états et menus

Liaison comptable

- Gestion IFRS
- Plans analytiques
- Mise à jour en comptabilité des engagements (bon de commandes, préparation de livraison, bon de livraison), mise à jour de la comptabilité des factures de ventes, achats, règlements des ventes, règlements d'achat, gestion du lettrage et du pré-lettrage.

Informations techniques

- Pentium IV 1 Ghz, 512 Mo RAM.
- Version monoposte et postes clients :
- Windows 2000 Professional, Windows XP Professional, Windows Vista
- Version réseau : Windows 2000, Windows Server 2003
- Serveur : Pentium IV 2 Ghz, 1 Go RAM

Descriptif fonctionnel E-commerce

1. Création du site et du catalogue articles

Création et paramétrage du site

- Assistant automatique de création du site.
- Choix des langues et devises.
- Choix du nom de domaine.
- Options de paiement.
- Options de livraison.

Catalogue articles

- Configuration des catalogues.
- Promotions.
- Cross selling.
- Up selling.
- Ajout de photographies.
- Ajout de descriptions commerciales et techniques.

Mise à jour automatique du site

- Mise à jour du catalogue articles.
- Mise à jour des attributs graphiques du site.
- Paramétrage de la fréquence des mises à jour.

Tarifs

- Devise principale et devise secondaire.
- Tarifs publics.
- Tarifs intégrant les remises habituelles des clients.
- Tarifs exprimés dans la devise du client.

Consultation du catalogue des articles

- Liste des articles et des familles articles.
- Recherche avancée des articles.
- Détails articles (référence, désignation et fiche complémentaire).
- Disponibilité des articles.
- Téléchargement du catalogue en PDF.

3. Gestion des commandes et des livraisons

Commande

- Configuration du processus de commande standard ou express.
- Alimentation du panier à partir de la liste des articles, d'un article ou du panier de commandes.
- Commandes types (récurrentes).
- Choix de l'adresse de livraison parmi les adresses connues du client.
- Adresses de livraison occasionnelles.
- Dédicace.
- Conditions générales de vente.
- Mise en attente du panier de commandes pour confirmation ultérieure.
- Confirmation de commande envoyée par e-mail au client.

Suivi des commandes

- Liste des commandes passées.
- État des commandes : devis, commande, bon de livraison, facture.

Frais d'expédition

Calcul des frais de port selon poids, montant ou destination.

Paiement on line (CB)

- Solution standard : Visa, MasterCard, American Express, http sécurisé, Cryptage SSL
128 bits Algorithme de validation du numéro de carte bancaire, nécessite la ressaisie des informations sur un Terminal de Paiement Electronique.
- Solutions Partenaires : CréditMutuel, CIC, Ogone, Société Générale, Caisse d'Épargne, Natexis Banque Populaire, BNP Paribas Mercanet
- Fianet : Détection des éventuels fraudeurs lors des passation d e commandes (vérification automatique des informations (cartes de crédit, adresse de livraison...))
- Prise en compte des dernières évolutions légales : Cryptogramme visuel.

Paiement off line

- Paiement par chèque.

- Paiement sur facture.
- Paiement à réception.
- Virement.
- Virement IBAN.

2. Outils et ergonomie

Personnalisation de l'interface graphique du site

- Choix du modèle de site.
- Choix des couleurs du site.
- Ajout du logo de l'entreprise.
- Lien entre site marchand et site vitrine possible.

Accueil personnalisé des internautes

- Pages d'accueil et pages promotionnelles personnalisées.
- Catalogues personnalisés.

Affichage du hit parade des 10 articles les plus commandés sur le site
Saisie de commentaires des internautes

Identification des internautes

- Code et mot de passe choisis par le client.
- Code et mot de passe transmis par l'entreprise.
- Possibilité de changer le mot de passe en ligne.

Intégration avec Sage 100 Gestion Commerciale

- Réintégration des commandes et paiements.
- Consultation et validation manuelles des commandes et paiements.

Administration du site

Consultation en ligne des statistiques (activité du site, hit-parade catalogue, hit-parade visiteurs), de la liste des clients, des commandes en cours et des paniers en attente.

Modules et Driver ODBC

Sage e-commerce nécessite l'acquisition du driver ODBC Sage et de l'un des trois modules suivants selon votre stratégie de distribution :

- Boutique : accès libre pour les clients et prospects.
- Clients : accès contrôlé pour les clients en compte (extranet sécurisé).
- Nomades : accès contrôlé pour les commerciaux itinérants (intranet sécurisé).

• Module d'Administration :

- Saisie devis consultation à distance des dossiers clients.
- Liste des clients par représentant.
- Accès aux coordonnées des clients.
- Accès aux données comptables des clients.
- Consultation des encours et historiques des clients...

• Sage Designer (option) :

Le module de personnalisation graphique est optionnel, il permet de personnaliser l'interface graphique de votre site selon l'image de votre entreprise.

Information techniques

Matériel

Pentium IV, 500 Mo de RAM, 100 Mo d'espace disque

Poste non dédié

Windows 2000, Windows NT, Windows XP
(Services packs à jour)

Connexion Internet

Adsl (idéal), RTC, Numéris, ligne spécialisée (pb de lenteur), Internet Explorer 6 SP1
Sage Designer nécessite un Pentium IV cadencé à 500 MHz ou plus, 700 MHz,
512 Mo de RAM, 200 Mo d'espace disque avec Windows 2000, Windows XP (Services
packs à jour) et Internet Explorer 6 SP1.

Les modules disponibles (à revalider en fonction des orientations prises pour FY08)

Module Boutique

s'adapte parfaitement à la vente grand public sur Internet (B2C).

Gagnez en visibilité, en notoriété et augmentez votre chiffre d'affaires !

Module Client

vos clients commandent aux conditions tarifaires définies et propre à chacun. **Plus de souplesse, moins de saisie : un gain pour vous et vos clients.** Vous fidélisez vos clients simplement

Module Nomade

vos commerciaux itinérants retrouvent leur portefeuille clients en ligne et commandent. Vous augmentez leur productivité et leur réactivité. **Plus de réactivité et d'efficacité commerciale !**

Sage Designer : Le module de personnalisation graphique est optionnel, il permet de personnaliser l'interface graphique de votre site selon l'image de votre entreprise.

1. Les processus disponibles

Notes de frais

Le processus « Note de frais » permet de gérer les cycles de validation des notes de frais des collaborateurs de l'entreprise, notamment selon leurs montants. Il offre une visibilité complète sur l'état d'avancement de chaque demande de remboursement. Interaction avec Sage 100 Entreprise _ génération automatique des écritures comptables correspondant au détail de la note saisie dans la base de données de Sage 100.

Recouvrement de créances

Le processus « Recouvrement de créances » assure la coordination entre les différents services en cas de non-paiement d'une facture client. Il réduit le délai moyen de règlement client et diminue les risques de non-paiement. Interaction avec Sage 100 Entreprise _ génération des écritures de règlement de créances client dans la base de données de Sage 100.

Création d'articles

Le processus « création d'articles » permet de fluidifier les flux d'informations entre les différents services impactés par la création d'un nouvel article et d'assurer une visibilité et une traçabilité sur l'ensemble des articles créés. Interaction avec Sage 100 Entreprise _ génération d'une fiche article dans la base de données

Création de comptes client

Le processus « Création de comptes clients » permet au service commercial de créer des comptes client lors de leur prospection, depuis n'importe quel poste (même non équipé de logiciel Sage). Il assure la fluidité et la traçabilité des informations pour tous les services concernés. Interaction avec Sage 100 Entreprise _ en amont : S'il existe un fichier commercial, affectation des champs spécifiques à la gestion. En fin de processus : Création du compte client dans la base de données.

Gestion des règlements

Le processus « Gestion des règlements » permet de fluidifier le cycle de paiement des factures fournisseur. Il offre aux services concernés de la visibilité ainsi qu'un historique des règlements. Interaction avec Sage 100 Entreprise _ génération du règlement des factures fournisseur dans la base comptable de Sage 100.

Gestion des achats

Le processus « Gestion des achats » permet de définir le circuit de validation des pièces d'achats selon leur catégorie ou leur tranche de prix. Une fois l'engagement vérifié et accepté, la préparation de la commande peut être transformée en commande d'achat et intégrer dans le processus d'achat. Cette centralisation en direct des demandes est un atout dans la négociation de tarifs fournisseur. Interaction avec Sage 100 Entreprise _ génération d'un bon de commande d'achat dans la base commerciale de Sage 100.

Création de devis

Le processus « Création de devis » offre aux collaborateurs la possibilité de saisir des devis client depuis n'importe quel poste. Il permet une meilleure prévision du portefeuille d'affaires et confère une indépendance accrue aux commerciaux. Interaction avec Sage 100 Entreprise _ génération d'un devis client dans la base commerciale de Sage 100.

Création d'avoirs

Le processus « Création d'avoirs » permet aux collaborateurs de créer des demandes d'avoirs client sans formation logicielle, directement depuis leur poste de travail. Le détail de la pièce est récupéré, supprimant les risques d'erreurs et pertes de temps et permettant d'anticiper les mouvements de marchandise. Interaction avec Sage 100 Entreprise _ génération d'une facture d'avoir client dans la base commerciale de Sage 100.

2. Préconisations techniques :

- Poste Serveur :
Windows 2000 Serveur SP3
Windows 2003 Serveur SP1
Microsoft SQL Serveur 2000 SP4
Serveur SQL autorisant les connexions mixtes (SQL et Windows)
- Postes clients :
Internet Explorer v5.5 ou v6.0

Descriptif fonctionnel : saisie de caisse décentralisée

1. Création de la base de données articles et gestion des documents de ventes

Gestion des articles

Sage 100 Saisie de Caisse Décentralisée partage le fichier articles de Sage 100 Gestion Commerciale. Il bénéficie ainsi de l'envergure de la gestion des articles proposée par la gestion commerciale :

- facturation articles à gammes (*tailles et couleurs, longueurs et largeurs, textures et épaisseurs*), numéros de série et de lot, articles liés, conditionnements, nomenclatures, modèles d'enregistrement

Gestion évolutive des documents de vente

Sage 100 Saisie de Caisse Décentralisée dispose de l'ensemble des documents de vente proposés par Sage 100 Gestion Commerciale. Ainsi, l'utilisateur peut saisir à volonté tickets de caisse, bons de commande, bons de livraison et factures. Les documents peuvent être transformés. La liste exhaustive des tickets de caisse peut être affichée et les tickets sont modifiables directement à partir de la liste.

Communication site à site

Cette fonction permet de transférer les données d'un site vers l'autre. Les transferts de données entre Sage 100 Gestion Commerciale et Sage 100 Saisie de Caisse Décentralisée s'effectuent via la messagerie Internet de façon automatisée (fichiers compactés) ou par fichier magnétique. Les communications et transferts peuvent être planifiés et répétés aux dates, jours, heures choisis. Il est possible de transférer les données suivantes :

- Dans le sens Sage 100 Gestion Commerciale vers Sage 100 Saisie de Caisse Décentralisée : articles, clients, situations d'inventaires.
- Dans le sens Sage 100 Saisie de Caisse Décentralisée vers Sage 100 Gestion Commerciale : clients, factures et règlements, bons de commandes sur option.

2. Fonctions traditionnelles de caisse

Gestion de la caisse

- Ouverture, mouvements (entrées/sorties diverses).
- Interrogation (édition du X de caisse) : opération de trésorerie, historique des documents et tickets, contrôle de caisse favorisant une visualisation rapide des valeurs de fond de caisse, de règlements en espèces, par chèque et carte bleue.
- Clôture de caisse (Z de caisse) permettant l'archivage du détail des tickets de caisse.
- Possibilité de changer le dépôt défini par défaut pour la caisse.
- Gestion des caissiers : nombre illimité de caissiers identifiés par mot de passe.
- Mise en attente : un ou plusieurs tickets peuvent être mis en attente puis rappelés à l'écran.

Gestion des soldes et promotions

Remises promotionnelles associées à un article ou une famille d'articles, définies sur une période.

Gestion des cartes de fidélité

Fonction de régularisation d'inventaire

Permet de comparer le stock répertorié par le programme et le stock réellement constaté.

Gestion des règlements

- Gestion des règlements pour un suivi des clients sans recours à la comptabilité.
- Gestion des règlements en devises.
- Possibilité d'effectuer des règlements d'acomptes.
- Gestion du retour de marchandise avec remboursement ou avoir
- Autorisation du paiement à une caisse différente.

Statistiques des caisses, statistiques clients et articles

- Impression de statistiques des ventes par caisse/par mode de règlement, des ventes par période/heure/jour...
- Informations complètes sur le client (solvabilité, références bancaires...).
- Statistiques et représentations graphique.
- Possibilité de créer ou de rattacher un client en vente comptoir.
- Palmarès clients et articles.
- Les dix plus fortes ou plus faibles ventes par article en quantité, marge ou CA (valorisées en HT ou TTC)
- Les dix plus fortes ou plus faibles ventes par client en marge ou CA (valorisées en HT ou TTC).

3. Outils et ergonomie

Vente comptoir

3 types d'écrans prédéfinis :

- Ecran de saisie exclusive au clavier,
- Ecran de saisie souris/clavier,
- Ecran de saisie classique.

Personnalisation jusqu'à 10 écrans. Ainsi, il est possible d'associer un écran type à chaque caisse et d'associer une touche de clavier à chaque fonction permettant une saisie exclusive au clavier.

Personnalisation des écrans et menus

- Nombreux écrans personnalisables, possibilité de renommer ou masquer les champs de chacun des écrans.
- Personnalisation des menus, par l'ajout et la suppression de commandes renommables
- Personnalisation générale ou par utilisateur, avec à tout moment la possibilité de revenir en mode standard.
- Possibilité d'afficher un menu de 24 liens directs à certaines fenêtres (multi règlement, liste tickets, type de document, tarifs, création de bon de commande...).

Gestion des périphériques de caisse

Les nombreux périphériques interfacés permettent d'offrir une solution comptoir complète :

- imprimante ticket, imprimante ticket chèque, imprimante code barres, tiroir caisse, afficheur, douchette, clavier reléguable, lecteur carte bleue.

Les différents périphériques Windows sont pilotés par des drivers Windows ou des drivers OPOS (OLE Point Of Sales). La sélection de l'article peut s'opérer par le biais d'un lecteur code barres. En cas de connexion avec un tiroir caisse, l'ouverture de ce dernier s'effectue automatiquement après validation du ticket.

Descriptif fonctionnel Sage CRM

Module Forces de Ventes

Gestion des Sociétés et des Groupes
Gestion des Contacts
Gestion des Dossiers Prospects
Tableaux de bord graphiques personnalisables
Agenda par utilisateur et équipe
Gestion des Tâches avec relance
Historisation des Communications
Envoi/Réception d'emails
Opportunités, Devis, Commandes
Gestion des produits et des tarifs
Analyse interactive du Portefeuille commercial
Bibliothèque de documents
Fusion Publipostage MS Word
Gestion des modèles de documents
Intégration MS Outlook
Interconnexions Lotus Notes
Gestion des Equipes
Gestion des Secteurs Commerciaux
Procédures d'escalades & Rappels
Gestion des Cycles de ventes
Prévisions de ventes
Workflow
Rapports graphiques avec lien dynamiques MS Excel
Mobilité en mode connecté ou déconnecté
Synchronisation PDA
Didacticiel utilisateur
Fonction de Coaching utilisateur personnalisable
Personnalisation des écrans utilisateurs
Fonction de Recherche simple
Fonction de Recherche par mots clés
Gestion des Requêtes imbriquées

Module Service Clients

Gestion des Tickets
Procédures d'escalade
Traçabilité des actions
Historisation des communications
Gestion des niveaux de contrats de service
Gestion des niveaux de criticité
Tableaux de bord utilisateurs graphique
Analyse interactive de l'activité de Services
Base de Connaissance
Rapports d'analyse graphiques
Mobilité en mode connecté ou déconnecté
Portail Client
Workflow et procédures d'escalade

Module Campagnes Marketing

Gestion des Listes cibles
Gestion des emails groupés
Gestion Campagnes Marketing
Gestion des Budgets de campagne
Définition des phases de Campagnes
Analyse des Campagnes Marketing
Scripts d'Appels automatisés personnalisables
Rapports d'analyse graphiques
Bibliothèque de document
Historisation des Communications
Workflow

Module d'Administration

Gestion des utilisateurs et groupes d'utilisateurs
Définition des niveaux de sécurité
Contrôle des accès au champ près
Personnalisation des écrans
Création de nouveaux écrans

Création de nouveaux champs
Création de nouvelles tables
Multi-linguisme
Fonctions de scripting
Import / Export de données
Fonction de dédoublement

spécifications Techniques

Internet Explorer 6.0 minimum
MS SQL Server 2000 & 2005
Oracle 9i & 10g
Windows 2000, 2003, XP, Vista*
MS Office 2000, 2002, 2003, 2007*

* A partir de la Version 6.1