

Sage SalesLogix

Solution
collaborative
de vos relations
clients.

sage

Le Collaborative Relationship Management : une autre vision du CRM

L'un des enjeux majeurs dans les relations qu'une entreprise entretient avec ses clients réside dans sa **capacité à gérer avec efficacité les différents niveaux, souvent complexes, de ses interactions clients**. En effet, la multiplicité des interlocuteurs impliqués dans les échanges clients au sein de l'entreprise, accentuée par la multiplicité des canaux de communication utilisés, rend la relation clients de qualité complexe et amène inéluctablement l'entreprise à mettre en place des processus structurés pour l'optimiser.

Dans ce contexte, la gestion clients des moyennes et grandes entreprises relève de processus collaboratifs visant à favoriser l'interopérabilité des acteurs de l'entreprise à travers le partage de l'information clients et la coordination des tâches. Pour ces entreprises, en support de leur stratégie, **l'optimisation des processus est fondamentale afin de garantir l'amélioration des performances commerciales et accroître la satisfaction de leurs clients** pour mieux les fidéliser.

Ainsi, une solution de Gestion de la Relation Clients dédiée aux moyennes et grandes entreprises doit non seulement gérer les domaines fondamentaux du CRM (Forces de Ventes, Marketing, Service Clients...), mais aussi être **un outil collaboratif dont l'objectif est de structurer la relation clients** quelque soit la problématique métier des utilisateurs et leurs situations de mobilité.

Répondre au contexte particulier de chaque entreprise, en cohérence avec son organisation, son métier, ses problématiques clients, est un enjeu crucial qui trouve sa mesure dans la dimension collaborative de chaque projet. A travers son expertise métier, Sage propose avec Sage SalesLogix la solution CRM à la mesure de vos ambitions clients et une méthode projet éprouvée qui répond aux plus hautes exigences de qualité et de rigueur. **Parce que votre réussite est notre principale récompense.**



Par sa plateforme collaborative, Sage SalesLogix optimise l'interactivité des relations internes et externes de l'entreprise.



8500 entreprises utilisent Sage SalesLogix dans le monde, soit près de 300 000 utilisateurs

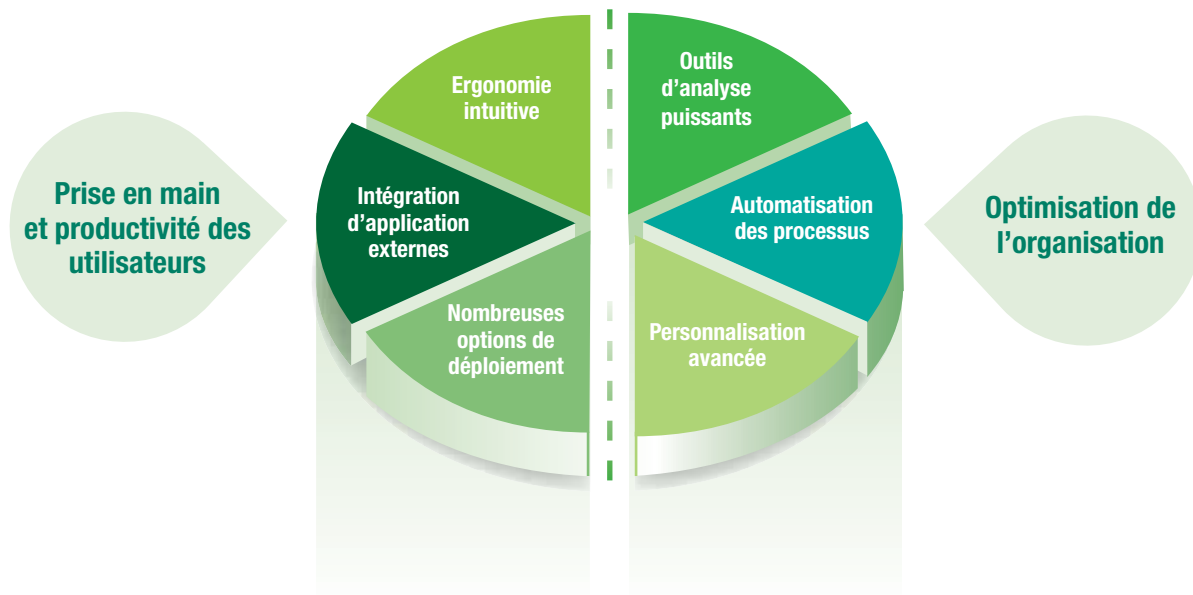
Sage SalesLogix : la solution de Gestion Collaborative de la Relation Clients

Solution globale de gestion de la relation clients, Sage SalesLogix dispose de l'intégralité des modules fonctionnels nécessaires à la mise en œuvre d'une gestion de la relation clients performante, quelque soit la complexité des interactions que l'entreprise peut avoir avec ses clients. Ses capacités de personnalisation sont conçues pour répondre et s'adapter aux multiples usages et contextes métiers des utilisateurs, notamment à travers son interface intelligente et polyvalente (Web, Windows®, PDA, Blackberry®, Smartphones...).

Sage SalesLogix vulgarise les technologies d'avant-garde (ASP.net, Ajax, Restful Web Services...) aux bénéfices de la fluidité des échanges : bases de connaissances, moteur de recherche intelligent, portail clients, génération de leads via Internet... Autant de fonctions qui allient la profondeur métier et la technologie au service de l'efficacité d'une direction commerciale, d'un département marketing et d'un service clients. En outre, **la plateforme de développement** disponible dans Sage SalesLogix structure les développements et enrichit à volonté les fonctions du logiciel afin de répondre aux spécificités métiers de chaque entreprise.

Sage SalesLogix dispose de Workflows graphiques **pour optimiser et administrer les processus de l'entreprise**. Entièrement personnalisable, cette gestion des processus structure et organise l'ensemble du travail collaboratif afin de simplifier les interactions clients, fluidifier et tracer les échanges d'informations, automatiser les actions répétitives ou à faible valeur ajoutée. En coordonnant la distribution des tâches, **Sage SalesLogix augmente ainsi la qualité des flux d'informations clients partagés par l'ensemble des collaborateurs**.

Sage SalesLogix rend possible **l'interactivité de l'espace de travail** avec les contenus internet pour offrir une valeur ajoutée optimale à l'ensemble des collaborateurs: quelque soit la source de données, l'information clients est fédérée et restituée dans l'espace de travail personnalisé de l'utilisateur. En ce sens, Sage SalesLogix vous propose tout simplement d'entrer dans l'univers du Web 2.0.





Gérer, Collaborer, Piloter

L'UTILISATEUR AU CENTRE DE NOS PRÉOCCUPATIONS

Une Solution CRM n'est efficace que si elle est adoptée sans réserve par les utilisateurs. Sage SalesLogix répond à cet enjeu crucial en s'adaptant au contexte métier de chacun. L'utilisateur dispose des outils pour gérer de façon autonome son activité quotidienne : organisation de son espace de travail, outils de navigation, intelligence ergonomique Web et Windows® (glisser/déplacer, sélections multiples, interopérabilité bureautique...). Des fonctions avancées améliorent de surcroît son efficacité et facilitent l'appropriation de l'outil, notamment :

- les vues temporelles dynamiques offrent une vision chronologique de la gestion d'un client
- les mash-up fédèrent les informations utiles d'où qu'elles proviennent (sites web externes, applications internes...)

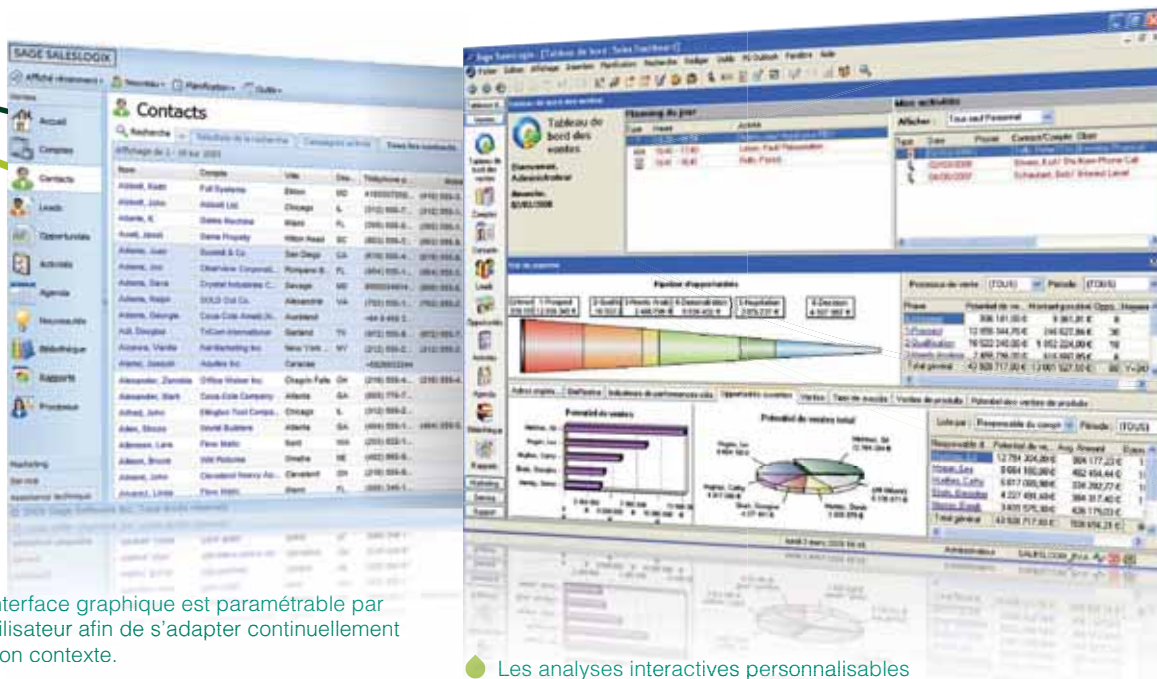
LA MOBILITÉ, POUR UN TRAVAIL COLLABORATIF PLUS EFFICACE

En gérant l'ensemble des situations de mobilité, Sage SalesLogix s'adapte à la situation professionnelle de chaque collaborateur : temps réel, mode déconnecté, quelque soit le type de périphériques (Blackberry®, PDA et Smartphones compatibles Windows Mobile®, PC portable, tablet PC...). La flexibilité de sa plateforme mobile permet de personnaliser l'espace de travail de l'utilisateur selon le périphérique utilisé et la taille de son interface. Selon leur niveau d'habilitation, les collaborateurs partagent ainsi l'ensemble des informations clients (contacts, e-mails, agendas, devis, contrats de service...), optimisent les processus métiers de l'entreprise et réduisent les temps de traitement des demandes clients pour apporter à votre entreprise un avantage concurrentiel décisif.

COMPRENDRE POUR MIEUX PILOTER

Donner de l'intelligence aux données est primordial pour en faire ressortir les éléments clés et piloter votre activité. A travers ses outils d'analyse graphique, Sage SalesLogix agrège l'information afin de la rendre intelligible. Les vues graphiques dynamiques offrent une vision synthétique de l'activité en temps réel, en adéquation avec les habilitations de chaque collaborateur. Entièrement personnalisables, elles permettent aussi de descendre au niveau de détail le plus fin pour mieux comprendre l'évolution des ventes, les temps de réponses du service clients, l'efficacité des campagnes marketing, l'évolution des retours produits ...

Sage SalesLogix propose Crystal Report® mode Web et Windows® afin de vous permettre de concevoir vos analyses d'activités et le reporting de vos collaborateurs.



• L'interface graphique est paramétrable par l'utilisateur afin de s'adapter continuellement à son contexte.

• Les analyses interactives personnalisables permettent de piloter efficacement l'activité commerciale, marketing et services.

Développer votre Relation Clients

DES FORCES DE VENTES ENCORE PLUS OPÉRATIONNELLES

Sage SalesLogix est la solution idéale pour gérer l'activité commerciale, mesurer les performances et analyser les portefeuilles d'affaires en cours. A travers la gestion des territoires, la confidentialité des informations selon le niveau d'habilitation et la gestion des ventes multi-canal, Sage SalesLogix améliore la performance individuelle et collective des forces de ventes. Les cycles de vente sont personnalisables selon le secteur d'activité et des assistants d'utilisation offrent une meilleure proactivité dans les relances clients. Sage SalesLogix dispose d'un moteur de Workflow pour automatiser les processus de ventes et permettre un meilleur travail collaboratif entre différents services. L'intégration avec les messageries du marché rend les communications externes et internes plus efficaces.

DES CAMPAGNES MARKETING ENCORE PLUS EFFICACES

Sage SalesLogix traite efficacement les campagnes marketing multi-canal. Ces campagnes sont cadencées dans un plan marketing que vous définissez. Des outils accessibles aux utilisateurs non techniques permettent de segmenter, filtrer, analyser votre base clients pour pouvoir la profiler. Les prospects sont gérés dans un container distinct de la base clients, ce qui évite de la polluer avec des informations non qualifiées. Des outils de rapprochement et de dédoublement intégrés permettent de conserver une base de données continuellement à jour. L'historisation des campagnes et la traçabilité des réponses assurent un suivi exhaustif des taux de transformation, de l'atteinte des objectifs, des écarts budgétaires et du retour sur investissement de chaque opération marketing.

UN SERVICE CLIENTS ENCORE PLUS PRODUCTIF

Portail clients accessible 24h/24, base de connaissance partagée, moteur de recherche intelligent, gestion des retours produit, gestion des défauts, traçabilité des demandes clients ... Sage SalesLogix propose l'ensemble des fonctionnalités nécessaires à un Service Après Vente, d'assistance technique et de dépannage productif. La gestion des contrats de services autorise en standard un suivi des consommations à l'heure, à l'appel ou au forfait et un traitement efficace des demandes selon leur criticité et leur nature à travers des procédures d'escalade personnalisables. La réactivité est un facteur essentiel dans l'appréciation de la qualité d'un service clients : Sage SalesLogix permet de mettre en place un dispositif de fidélisation efficace sans sacrifier la rentabilité de votre service clients.

FORCES DE VENTES :

- Gestion des clients et qualification des prospects
- Réalisation de devis avec suivi et alertes
- Prévisions de ventes et tableaux de bord
- Automatisation des tâches (envoi de documentations...)
- Bibliothèque de documents
- Agendas partagés et intégration avec MS Outlook®
- Définition de portefeuilles clients et territoires
- Mobilité sur BlackBerry®, Pocket PC et Smartphone
- Analyses d'activité

CAMPAGNES MARKETING :

- Gestion du plan marketing
- Segmentation en groupes dynamiques ou statiques
- Campagnes multi-canal (Mailing, e-mailing, newsletters, faxing et SMSing)
- Intégration automatique des formulaires Web
- Veille concurrentielle
- Traçabilité des réponses
- Analyse de la rentabilité

SERVICE CLIENTS :

- Gestion des tickets et contrats de service
- Suivi des défauts et retours produits
- Gestion des produits avec sérialisation
- Base de connaissances interne avec moteur de recherche intelligent
- Envoi automatique de guides et de procédures
- Gestion des agendas et rapports d'activité
- Procédure d'escalade, transfert aux techniciens compétents...
- Portail libre service sécurisé pour le support technique sur Internet

Sage SalesLogix est une solution internationale disponible notamment en Français, Allemand, Anglais

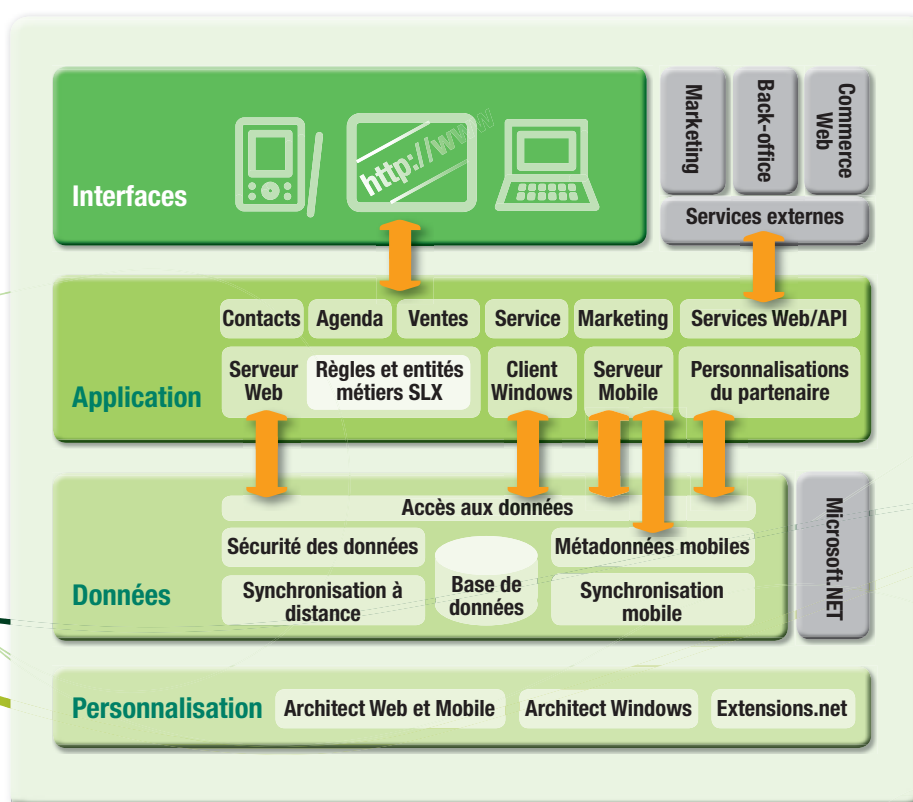
L'innovation technologique pour une solution sans frontière

Une solution de Gestion de la Relation clients doit trouver le point d'équilibre entre les **gains de productivité utilisateurs, la facilité d'adoption, la simplicité d'administration, la réduction des coûts de possession et le retour sur investissement**. La technologie doit donc être mise à la disposition de l'expérience utilisateur. Pour cette raison, Sage SalesLogix s'appuie sur les innovations technologiques les plus adaptées au développement de l'usage de la relation clients en entreprise.

Sage SalesLogix met à la portée de chaque entreprise les standards technologiques disponibles actuellement sur le marché: base de données relationnelles (Oracle®, MS SQL Server®), Webservices Restful, API, flux RSS ... L'architecture technique de Sage SalesLogix autorise les déploiements en cluster pour une disponibilité optimale des ressources serveurs et une meilleure répartition des traitements. Cette capacité à gérer des volumes de flux et d'utilisateurs importants liée à la possibilité de gérer les niveaux organisationnels multiples (site central, succursales, utilisateurs mobiles ...) font de Sage SalesLogix **une offre adaptée aux organisations complexes**. Pour autant, la solution a été conçue pour faciliter son administration au travers d'une plateforme d'administration dédiée.

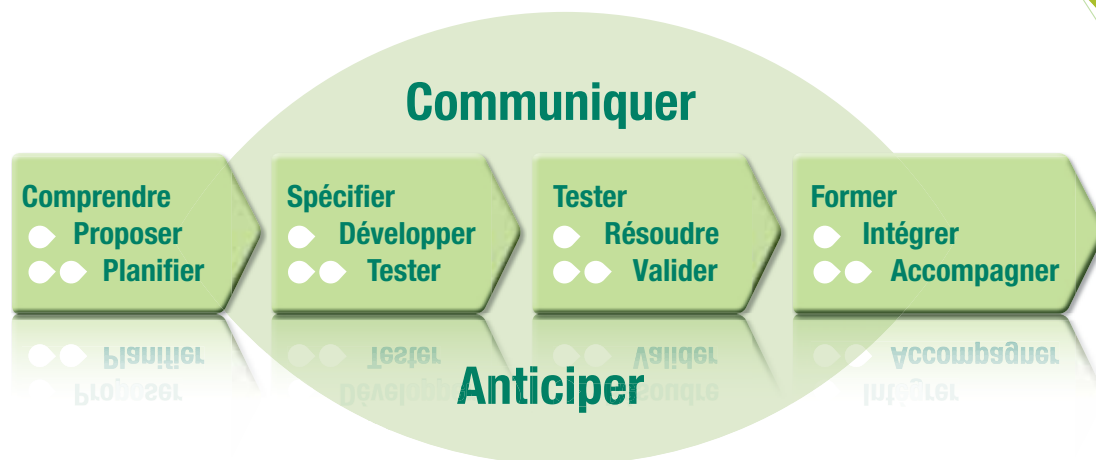
La solution **Sage Saleslogix** est intégralement personnalisable : l'ajout de nouveaux champs et tables ainsi que la personnalisation des écrans s'effectuent sans développement. Pour répondre aux besoins spécifiques, une plateforme de développement est mise à votre disposition pour concevoir des composants métiers, règles de gestion et modules fonctionnels en langages standards (C Sharp, VB.net). Cet environnement de développement structuré autorise le versioning des projets de développement et donc leur pérennité.

Sage SalesLogix ouvre l'entreprise au CRM 2.0 par l'utilisation des technologies et outils permettant une forte interactivité de l'espace de travail avec les contenus internet (Mash-up, flux RSS ...). En ce sens, la solution enrichit l'expérience utilisateur par la possibilité d'associer à son contenu des informations de sources de données externes pour offrir une productivité et une valeur ajoutée optimale à l'ensemble des collaborateurs. **Sage SalesLogix vous propose tout simplement d'entrer dans l'univers du Web 2.0.**



● Sage Saleslogix place l'innovation technologique au cœur de l'usage et de l'expérience utilisateur.

Réussir Votre Projet CRM



Le choix d'une solution logicielle n'augure en rien de la réussite d'un projet CRM. L'outil détermine la rapidité de mise en œuvre et l'adoption utilisateur. Il doit répondre au contexte métier de l'entreprise et à la maturité de son système d'information. Ces conditions sont nécessaires mais cependant non suffisantes : la gestion du projet demeure une dimension essentielle de la réussite du déploiement d'un CRM en entreprise.

Parce que chaque entreprise a une histoire, une organisation et des problématiques clients différentes, chaque projet est différent. **La Division Sage CRM Solutions de Sage** a conçu une **méthodologie éprouvée pour aider les entreprises à réussir leur projet collaboratif** selon le niveau d'implication des opérationnels, tout en anticipant les risques sous-jacents.

Fruit d'une expérience de plus de 20 ans, la méthodologie de projet Sage CRM Solutions est partagée par nos intégrateurs. Elle s'appuie sur des normes et des outils standards, complétés par un ensemble de méthodes propre à Sage, garantissant à chaque étape du projet, une vision précise de l'état d'avancement, des risques et des charges associées. Notre démarche conseil **-expertise métier, optimisation des processus, conduite du changement-** accompagne les acteurs de l'entreprise tout au long du projet.

Conscients du fait que le CRM est au cœur de la stratégie clients et des processus de l'entreprise, notre méthode répond aux exigences de qualité et de rigueur, celles là même qui ont permis à Sage de devenir **le premier éditeur CRM en France** en nombre de clients et d'utilisateurs.

Votre réussite
est notre principale
récompense

