

# Module CRM

Open·Line<sup>™</sup>  
TECHNOLOGY

Ligne PME

Grâce à ce module, développez le chiffre d'affaires de votre entreprise avec une gestion poussée de votre relation client. Il regroupe les phases fondamentales d'un CRM pour transformer vos opportunités en vente : recueil d'informations, identification de besoins, appui marketing ciblé. Puis bénéficiez avec le PGI d'une solution complète, de la détection de leads jusqu'à la vente.





## Le concept modulaire

EBP propose des modules pour répondre aux besoins spécifiques des PME, le tout fonctionnant autour d'un coeur commun : le PGI Ligne PME Open Line™.

Le module CRM s'interface et communique avec le PGI en temps réel (Gestion des tiers, coordonnées, contacts).

L'ergonomie et le mode de fonctionnement de ce module sont identiques à ceux du PGI facilitant ainsi la prise en main et la maîtrise de cet outil de gestion.

Ce module regroupe toutes les caractéristiques propres d'un CRM alliant à la fois performance et personnalisation pour répondre aux exigences des PME. C'est le complément idéal au PGI pour instaurer une relation étroite avec vos clients et ainsi développer votre business.

## QUALIFICATION

### Recueil d'informations

Enregistrez jusqu'à 120 champs afin d'affiner la connaissance de chaque contact : coordonnées, société, CA, effectif, évaluation (froid, tiède, chaud), collaborateur unique, historique... Disposez également d'un historique complet de toutes les activités commerciales (appels, RDV, emails...) puis archivez vos comptes rendus.

### Classification

Le module dispose de 3 bases « tiers » (pistes, contacts, comptes) afin de les classer selon leur statut. Cela vous permet de répertorier les prospects/clients peu qualifiés puis de les faire évoluer, lorsque la piste est sérieuse, en contact (personne physique) ou en compte (personne morale).

### Identification des besoins

Grâce à cette connaissance accrue sur votre client ou prospect et par effet d'entonnoir, vous pourrez identifier ou anticiper des besoins précis et in fine concevoir une proposition commerciale personnalisée.

## ACTIONS

### Opportunités de ventes

Créez des opportunités de ventes en indiquant l'offre concernée, l'état d'avancement, les ventes estimées, réelles... pour un suivi minutieux. Vous disposez ainsi de tous les outils pour transformer votre opportunité en vente.

### Campagnes marketing

Appuyez vos actions commerciales en planifiant des actions marketing ciblées (prospection ou fidélisation) grâce à l'assistant de Publipostage et d'Emailing. Profitez de modèles pré-établis pour vos supports marketing ou personnalisez-les avec votre propre charte graphique.

### Segmentation

A chaque action, une cible ! Segmentez vos contacts en appliquant des filtres selon des critères précis (classification, code postal, type de contact...) pour avoir un impact certain et enregistrer des taux de retours satisfaisants.

## Fonctions Principales

### Caractéristiques générales

- Nombre de dossier illimité
- Aide en ligne
- Barre de tâche et de navigation
- Dossier de démonstration
- Accès rapide aux fonctionnalités principales via une navigation simple
- Archivage des fiches
- Modèles d'impression sur toutes les listes et sur toutes les fiches
- Gestion des droits par utilisateur
- Version réseau (en option)

### Tiers (Pistes, contacts, comptes)

- Import paramétrable de tiers à partir de fichiers csv ou txt issus d'Excel®, d'Outlook® ou d'une base de données achetée
- Export vers Excel®
- 3 bases Tiers : pistes, contacts, comptes
- Champs personnalisés : possibilité d'ajouter des champs supplémentaires dans les 3 bases Tiers (texte, date/heure, champ booléen, menu déroulant)
- Personnalisation des vues dans les bases : choix des colonnes, filtres sur critères précis...
- Nombre de vues illimité

- Conversion de piste en compte (client) et/ou contact
- Traitement par lot de toutes les bases Tiers (modifications en nombre)
- Multiples contacts par compte
- Recueil d'informations jusqu'à 120 champs : coordonnées, société, CA, effectif, évaluation (froid, tiède, chaud), collaborateur unique
- Multi-adresses
- Solvabilité, localisation clients et calcul d'itinéraire avec société. com, manageo, bilansgratuits.fr, mappy, yahoo France, Bing
- Classement des comptes par famille (association par type)
- Respect de l'Opt-In (réglementation sur l'envoi d'informations et offres commerciales)
- Multiples collaborateurs
- Association de collaborateur aux tiers et aux actions commerciales
- Personnalisation des modèles d'impression : activité de la journée, entreprise à fort potentiel, opportunités à venir...

### Actions Commerciales

- Gestion des activités (tâches, événements, e-mails, appels, courriers et fax)
- Liste des activités par pistes, contacts, comptes et opportunités

- Alerte de rappel sur les activités
- Création et suivi des opportunités (affaires en cours avec les comptes)

### Campagnes marketing

- Assistant de publipostage (courriers) et d'emailing
- Segmentation de la cible sur critère (Code Postal, classification, évaluation, origine, statut...)
- Duplication et impression automatique des courriers
- Envoi d'emails en nombre
- Lettres types : modèles + thèmes (visuels)
- Modèles de lettres pré-établies

### Agenda

- Reprise de toutes les activités par collaborateurs
- Présentation paramétrable par jour, semaine, mois
- Création et modification d'activités directement depuis l'agenda

### Tableau de bord

- Activités à traiter
- Opportunités à traiter
- Graphique de l'évolution du chiffre d'affaires
- Statut des pistes
- Qualification des pistes

#### Configurations Minimales Requises :

- Processeur : P4 2 GHz ou équivalent
- Mémoire : 1 Go
- Ecran : résolution 1024x768 en 16 bits
- Espace disque libre : 1,5 Go

#### Systèmes d'exploitation supportés :

- Windows XP® SP2
- Windows Vista® SP1 32 bits et 64 bits
- Windows® 7 32 bits et 64 bits

Windows XP®, Vista® et 7 sont des logiciels dont vous devez faire l'acquisition préalablement à l'utilisation du logiciel.

