

# Sage CRM Sage CRM.com

## Parce que vous souhaitez...

- > Développer votre portefeuille de prospects
- > Entretienir une relation régulière avec vos clients
- > Disposer d'outils pour vous organiser plus efficacement

## Parce qu'une solution de Gestion de la Relation Client doit être...

- > Rapide et facile à mettre en place
- > Simple et pratique à utiliser
- > Adaptée à vos spécificités métiers

## Sage CRM est l'offre de Gestion de la Relation Client adaptée à vos besoins

100% web, facile à utiliser et rapide à déployer, cette offre est spécifiquement conçue pour les PME. Elle offre un périmètre fonctionnel riche tout en assurant un coût de possession réduit et une grande souplesse d'utilisation.

Gestion de Comptes et de Contacts  
Gestion des Forces de Vente  
Gestion des Campagnes Marketing  
Gestion du Service Clients

Développez  
votre chiffre  
d'affaires et  
votre efficacité  
commerciale

## La Gestion des Forces de Ventes

Sage CRM permet d'accéder rapidement à l'ensemble des informations dont vos commerciaux ont besoin au quotidien.

Grâce à une architecture 100% Web, Sage CRM peut être adopté par tous les utilisateurs de l'entreprise.

Doté de fonctions de reporting et de prévisions des ventes, Sage CRM est un outil de pilotage de l'activité commerciale, qui offre une vision précise et en temps réel de la performance de vos équipes.

Augmentez  
vos revenus grâce  
à des actions  
ciblées et rentables

## La Gestion des Campagnes Marketing

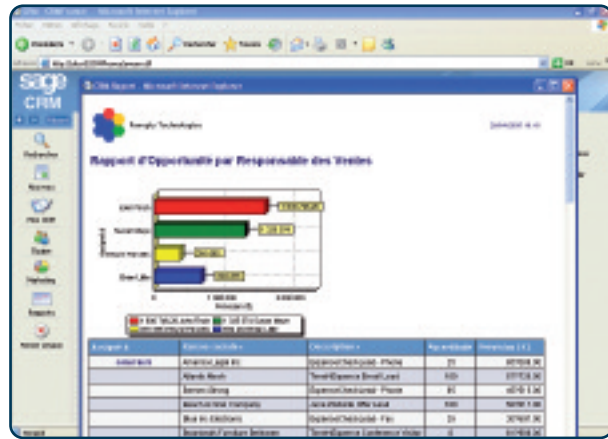
Sage CRM propose des outils puissants de gestion, de suivi et d'analyse des campagnes marketing. Désormais, votre Service Marketing a la possibilité de dresser un profil précis de vos clients et prospects, afin d'être plus efficace dans la définition et la gestion de vos opérations commerciales. Selon vos périodes d'activité, vous pouvez ainsi décider de promouvoir les revenus sur votre **parc clients** ou de développer votre chiffre d'affaires au travers de campagnes de **prospection** ciblées. Vous pilotez ainsi en toute sérénité vos budgets marketing en adéquation avec la **rentabilité** de chaque opération.

Transformez  
votre Service Clients  
en un Centre  
de Profits !

## La Gestion du Service Clients

Sage CRM offre aux responsables et spécialistes du Service Clients les moyens d'entretenir des **relations durables** et de qualité avec leurs clients. La mise en œuvre des approches métier et des technologies appropriées permet de transformer un service client en un **centre de profits** potentiel. Sage CRM est conçu pour offrir aux PME toutes les garanties de richesse fonctionnelle et de simplicité d'utilisation, pour mettre la **qualité** du service client au cœur des préoccupations de votre entreprise.

- > Gestion des comptes et des contacts.
- > Gestion des prospects.
- > Prévisions de ventes et tableaux de bord.
- > Gestion des opportunités.
- > Gestion des activités et des agendas.
- > Gestion des secteurs commerciaux.
- > Gestion des devis et des commandes.
- > Gestion des cycles de ventes.
- > Rapports graphiques.
- > Bibliothèque de documents.
- > Intégration totale dans Outlook.



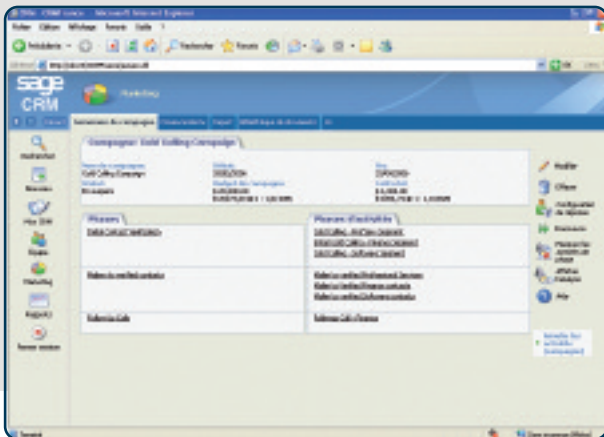
Avec Sage CRM, vous pouvez accéder instantanément à des analyses en temps réel de vos opportunités commerciales.

- > Segmentation et gestion des clients et prospects ciblés.
- > Planification des opérations commerciales.
- > Gestion des phases et étapes de chaque campagne.
- > Générateur de requête intégré.
- > Gestion des scénarii d'appels.

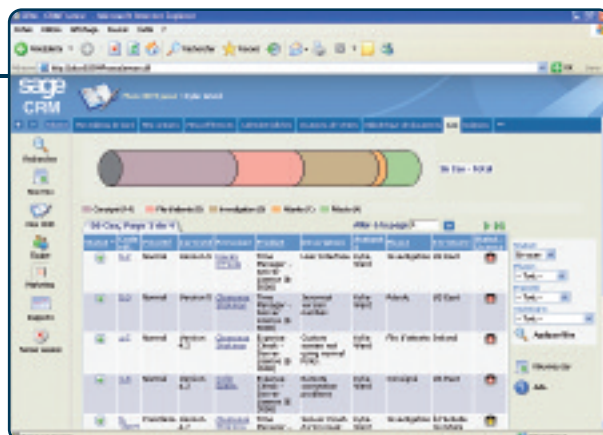
- > Gestion des budgets de campagne.
- > Traçabilité commerciale de la détection à conclusion de l'affaire.
- > Analyse de rentabilité.
- > Gestion des appels sortants.
- > Gestion des courriers électroniques.
- > Gestion du publi-postage.

- > Graphique interactif du portefeuille d'opportunité par phase de campagne.
- > Connecteur CTI.
- > Reporting Marketing.

Sage CRM vous permet de retrouver toutes les étapes de vos campagnes marketing et d'en dresser une analyse pertinente.



Sage CRM vous permet de gérer, d'analyser et de résoudre les requêtes ou réclamations clients de manière efficace à tous les niveaux de votre organisation.



- > Gestion des tickets et des problématiques clients.
- > Suivi et Traçabilité des tickets.
- > Gestion des activités et des communications.
- > Gestion des rappels automatiques.
- > Gestion des procédures d'escalade.
- > Portails clients accessibles 24h/24, 7j/7.
- > Gestion de la Base de connaissance de votre entreprise.
- > Reporting de l'activité de service clients.
- > Gestion de la mobilité des techniciens de service.

# Sage CRM et Sage CRM.com à personnaliser selon vos besoins métier

## La Gestion de l'Activité à Distance

Sage CRM a été entièrement conçu autour du concept de la **mobilité** pour favoriser l'utilisation du produit par les populations nomades. Les technologies déployées permettent une utilisation distante en mode **déconnecté**, afin de limiter les coûts de communication, ou en mode **connecté**, afin de privilégier le temps réel. Sage CRM peut être utilisé sur tout type de périphériques (micro-ordinateur

portables, Pocket PC, Palm O/S, Blackerry, Tablette PC etc ...), ce qui permet de capitaliser sur les infrastructures matérielles en place dans l'entreprise, et de limiter les coûts au démarrage du projet.

Grâce au web et aux fonctions de synchronisation de données, vos collaborateurs peuvent accéder en mode distant ou local aux modules Sage CRM. Ils gagnent ainsi en efficacité.

## La Géo-Localisation

Cette fonction permet de localiser automatiquement et avec fiabilité les clients et les prospects de l'entreprise. Les forces

commerciales peuvent dès lors planifier et organiser leurs rendez-vous et optimiser leurs déplacements sur leur secteur géographique.

## Le Couplage Téléphonie-Informatique

L'intérêt du couplage téléphonie-informatique (CTI) consiste à optimiser les prises d'appels téléphoniques par une liaison dynamique entre l'application Sage CRM 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 à vos applications de gestion

Bénéficiez d'un système d'information optimisé grâce à l'interface entre Sage CRM 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.



# Sage CRM, le CRM\* à votre mesure

## La Technologie au service de l'efficacité

Sage CRM dispose d'une architecture technique intégralement fondée sur les technologies du **Web** et bénéficie de l'efficacité exceptionnelle de ce mode de communication pour les applications de type Front-office. Un simple navigateur **Internet** suffit pour accéder à vos données ! Cette technologie 100% Web offre la possibilité d'un déploiement sur site ou d'une utilisation en mode locatif (ASP - Application Service Provider).

Un déploiement sur site permet une intégration parfaite de votre solution CRM\* à votre système d'information existant. Vous disposez sur place de l'ensemble de vos données clients. Le mode ASP vous permet de lisser dans le temps les coûts relatifs à votre projet de CRM\* et de diminuer les frais d'infrastructure informatique.

## Sage CRM.com, l'offre ASP de Sage CRM

Avec Sage CRM.com, vous bénéficiez d'un ensemble de services incluant l'utilisation du logiciel par Internet, les mises à jour et la maintenance.

Hébergé chez Sage ou chez un tiers hébergeur, Sage CRM.com offre l'assurance d'un coût d'entrée très faible et d'une grande souplesse d'utilisation : vous pouvez adapter votre abonnement selon votre niveau d'activité. De plus, une infrastructure informatique réduite suffit pour une utilisation quotidienne.

Sage CRM.com offre toute la liberté dont vous avez besoin pour mettre en œuvre votre stratégie de CRM\*.

Cependant, si vous souhaitez cesser le mode locatif et intégrer votre solution de CRM\* dans vos locaux, il vous suffit d'installer Sage CRM et vous êtes immédiatement opérationnel avec vos données clients.





Depuis plus de 20 ans, Sage est le partenaire privilégié des entreprises - petites, moyennes et grandes - en matière de solutions de gestion. Sage CRM Solutions s'appuie sur cette expérience pour proposer à ses 2,5 millions d'utilisateurs des solutions de Gestion de la Relation Client permettant d'optimiser leur activité au quotidien. Sage propose au travers de Sage CRM Solutions, une gamme de solutions CRM\* composée de 3 offres - ACT ! by Sage, Sage CRM et Sage CRM SalesLogix - afin de répondre aux besoins et au métier de chaque entreprise.

## Contacts

Sage France  
10, rue Fructidor  
75834 Paris Cedex 17

Service Informations Commerciales  
T > 01 41 66 25 25  
F > 01 41 66 25 55

Service Informations Export  
T > 05 56 18 01 35  
F > 05 56 13 88 81

[www.sagecrm.fr](http://www.sagecrm.fr)

## Votre partenaire privilégié

RL GLOBAL GESTION  
ROUTE DE COLLEX 22  
CH-1294 GENTHOD

Tél. : +41 22 796 93 31  
Fax : +41 22 796 69 20  
email : [christian.rudolf@global-gestion.com](mailto:christian.rudolf@global-gestion.com)  
[www.global-gestion.com](http://www.global-gestion.com)