



L'offre de gestion  
de la relation client  
adaptée à vos besoins

# Sage CRM et Sage CRM.com

# 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

**Sage CRM** est disponible en **mode ASP** (Application Service Provider) : avec **Sage CRM.com**, vous utilisez le produit sans rien installer et vous bénéficiez d'un ensemble de services incluant l'utilisation via Internet du logiciel, les mises à jour et la maintenance relative à l'offre. Hébergé chez Sage, Sage CRM.com offre tous les avantages du mode locatif : la flexibilité budgétaire, la souplesse d'utilisation et l'assurance d'un coût d'entrée très faible.

Avec Sage CRM.com vous adaptez votre abonnement selon votre niveau d'activité. 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.



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.

Transformez  
votre **Service Clients**  
en un **Centre**  
**de Profits !**

## LA GESTION DU SERVICE CLIENTS

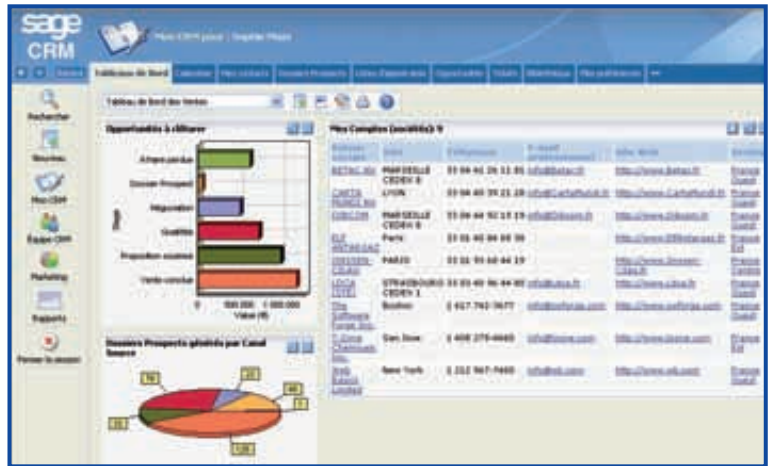
Sage CRM offre aux responsables et spécialistes du Service Clients les moyens d'entretenir des **relations durables** et de qualité avec leurs clients. La mise en œuvre des approches métier et des technologies appropriées permet de transformer un service client en un **centre de profits** potentiel. 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.

Augmentez  
vos **revenus** grâce  
à des **actions**  
**ciblées** et **rentables**

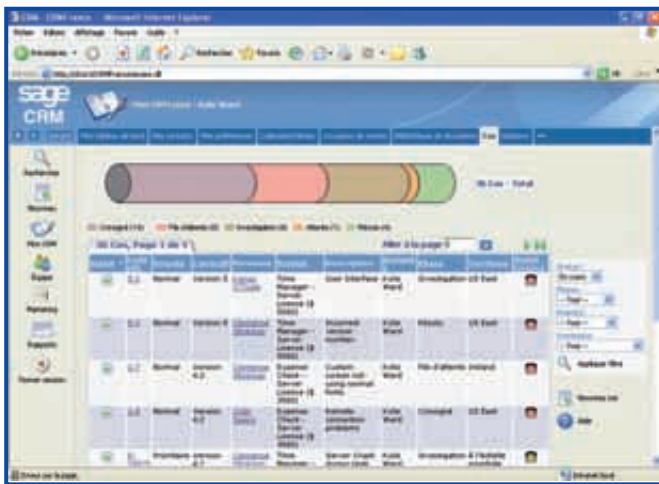
## LA GESTION DES CAMPAGNES MARKETING

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.

- 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 Microsoft Outlook®.



L'utilisateur a accès à des tableaux de bord graphiques, relatifs à son activité, entièrement personnalisables.



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.

- Segmentation et gestion des clients et prospects ciblés.
- Planification des opérations commerciales.
- Gestion des phases et étapes de chaque campagne.
- Générateur de requêtes 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 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 **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, vos collaborateurs peuvent accéder en mode distant 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.





## Tibco solutions entreprises partenaire des solutions Sage

Dans le cadre de son partenariat avec Sage, Tibco vous propose les solutions :

- ▶ Sage 100
- ▶ Sage Paie - Ressources Humaines
- ▶ Sage SalesLogix
- ▶ Sage 1000
- ▶ Portail Collaboratif
- ▶ Sage CRM



### Filiale dédiée PME

- Angoulême - Tel. 02 45 94 91 50
- Brest - Tel. 02 51 11 55 00
- Brive - Tel. 02 55 88 19 00
- Laval - Tel. 02 51 11 55 00
- Le Mans - Tel. 02 51 11 55 00
- Limoges - Tel. 02 55 11 34 00
- Nantes - Tel. 02 51 11 55 00

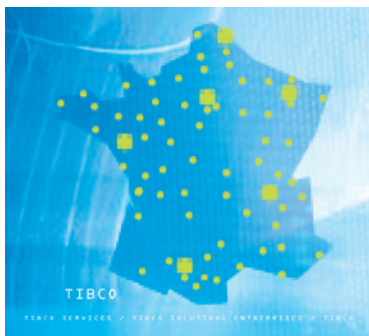
PME, Collectivités, Tibco vous accompagne au quotidien avec une offre de services globale (négoce, mise en œuvre, maintenance).

Notre équipe dédiée PME vous apporte les expertises dont vous avez besoin : informatique, réseau, câblage, applicatifs de gestion.

### Domaines d'expertises pour les PME



## Tibco solutions entreprises, filiale du groupe Tibco



### Groupe TIBCO

- Couverture nationale avec 73 points techniques
- 7 jours / 7 - 365 Jours / an
- 1361 collaborateurs en 2009
- 115 M€ de CA en 2009.

Opérateurs et équipementiers télécoms, banques, assurances, retail-commerce, groupes industriels ou de services, PME, acteurs du secteur public : pour chacun de vous, nous disposons des compétences et offres pour garantir la disponibilité et la pertinence de vos réseaux et systèmes d'information.

Orientée vers vos métiers et vos utilisateurs, basée sur un large spectre technologique, notre offre de services est globale et nous positionne comme un acteur notable de l'infogérance modulaire.

Nous nous engageons de l'initialisation à la réalisation de votre projet, et à la gestion quotidienne de vos systèmes.

PROXIMITE - REACTIVITE - DISPONIBILITE : 73 POINTS TECHNIQUES EN FRANCE

