



**Solution CRM
de votre efficacité
commerciale**

Sage CRM Vente Partner

Sage CRM Solutions

un éditeur de référence dans le domaine de la Relation Client (CRM)



Avec une expérience de près de 20 ans et plus de 3,1 millions de clients utilisateurs de ses solutions **CRM** dans le monde, **Sage** a acquis une expertise sans équivalent sur le marché de la Gestion de la Relation Clients. En 2007, KDP Informatique rejoint la division **Sage CRM Solutions** au sein du groupe Sage, lui permettant ainsi d'intégrer à son offre le logiciel **Sage CRM Vente Partner**. Ce logiciel est une solution complète de Gestion de la Relation Client pour les entreprises qui veulent améliorer l'efficacité de leur prospection et optimiser la fidélisation de leur clients ; il constitue l'un des rares produits du marché à intégrer en standard l'ensemble des fonctions requises par le CRM : **les forces de ventes, les campagnes marketing et le service clients.**

Parmi les 45000 utilisateurs de Sage CRM Vente Partner, on peut citer les entreprises suivantes : **Acome • Alcoa • Agir Graphic • Alliance Santé • American Express Voyages • Amplitude • Ansamble • Arnold André • Assistance Services (ONET) • BRGM International**

• Babolat • Bosch Automation • Carea Sanitaire • Carl Zeiss Vision France • Cavac • CER • Ceten Apave International • Champagne Taittinger • Chèque déjeuner • Ciaf • Cité de l'espace • Colas • Delta Neu • Delta Plus Group • Drager Médical • DS France • Even UCA • Evalidis • Expertises Galtier • Fact International • Fertil International, Fournial • FM Logistic • Facom • Fedrigoni • Formica • France Air • Gan Eurocourtagage • Cie Groupe Nation • Groupe Aoste • Groupe Cahors • Groupe Dorma • Grundfos • Guerbet • Head Tyrolia • Identicar • KPMG • Keesing France • Kompass • La couronne-Cepap • La Poste • LPG Systems • La Redoute • Legris • Linde Gas • Manuparis • Maisons de Biarritz Vacances • Mariton, Media Cosmos • Mega Dental • Mutuelle Nationale des Hospitaliers • Nicoll • Onic • Outils Wolf • Parc du Futuroscope • Payelle • Petites affiches • Pilkington • RAGT • Relay (Relais H) • Serac • Serta • Servyr Courtage • Smurfit Kappa France • SNDP • SNPE • Staff Decor • Steria • Stoeffler • Syndex • Thibault Bergeron • Vachette • Vandemoortele • Van de Velde • Veolia Propreté • Verlinde • Verspieren • Vetoquinol • Vicat • Vitulaire • Volvo Construction Equipment • Wanao • Westfalia Surge France • Wienerberger • York • Yprema

Pourquoi choisir

le logiciel Sage CRM Vente Partner ?

Qu'est-ce que le CRM ?

Le but de l'entreprise étant d'accroître ses profits, elle va essayer au maximum d'acquérir de nouveaux clients et de conserver ses clients existants. Ce principe étant essentiel à sa bonne marche, l'entreprise va donc utiliser des solutions technologiques visant à améliorer et à **optimiser les relations avec ses clients** à tous les stades de son cycle de vie : c'est le CRM (Customer Relationship Management).



Sage CRM Vente Partner est la solution logicielle CRM idéale. Pourquoi ?

Sage CRM Vente Partner est l'un des rares produits du marché à intégrer en standard l'ensemble des fonctions requises par le CRM.

Les informations commerciales sont accessibles à l'ensemble de vos équipes : Sage CRM Vente Partner vous permet de pérenniser votre information commerciale et de fédérer l'ensemble de vos équipes commerciales et techniques.

Les possibilités importantes de personnalisation de Sage CRM Vente Partner vous assurent la réponse à vos besoins immédiats et futurs comme en attestent nos nombreuses références dans tous les domaines d'activité.

Une méthodologie éprouvée pour la mise en place de l'application Sage CRM Vente Partner, fruit d'une expérience de plus de 18 ans dans le domaine de la Gestion de la Relation Client, est le gage de la réussite de votre projet.

P4

P6

P7

P8



Sage CRM Vente Partner :

Une gamme multi-plateformes



- Synchronisez vos données (page 6),
- Paramétrez et administrez votre application (page 7),
sur une version du logiciel de type Sage CRM Vente Partner PC.

Accédez aux informations sur le type de plate-forme le plus adapté à vos besoins. Sage CRM Vente Partner est une des rares solutions du marché qui vous donne le choix.

Ouvert sur les autres logiciels

Lien avec les applications externes

Echange d'informations avec des applications externes

Un puissant outil d'export et d'import de données est intégré à Sage CRM Vente Partner : outre la définition précise du format de fichier, il contient de nombreuses fonctions telles que formules de calcul (découpages, concaténations, transformations en majuscules, jointures...), dédoublements, tests de validité d'import ou d'export d'information selon condition... pour s'adapter totalement aux exigences des applications externes.

Les formats standards utilisés sont de type ASCII mais il est possible d'établir un lien direct avec une source de données ODBC (via le module VP-Link).

Echange d'informations avec des applications par plug-ins

D'autres liens ont été prévus pour certains types d'applications :

- **Lien avec Outlook de Microsoft** qui permet un échange bidirectionnel des contacts et de l'agenda avec Sage CRM Vente Partner .
- **Lien avec Lotus Notes** pour la partie Agenda.
- **Lien avec GeoConcept**, outil de Geo CRM : Géolocalisation à différentes échelles, affichage des caractéristiques du client ou du prospect, accès aux informations en mode déconnecté. Il optimise le travail quotidien des Forces de Ventes en leur permettant de localiser le prospect ou le client à la rue près sur une carte de France NAVTEQ, d'afficher les contacts alentours et l'ensemble des éléments nécessaires au commercial lors de ses déplacements (hôtels, restaurants ...).

Envoi et réception d'e-mails

Il est possible d'envoyer des e-mails depuis Sage CRM Vente Partner, soit avec les logiciels de courrier électronique compatibles MAPI (Outlook, Outlook Express...), avec Lotus Notes par l'intermédiaire d'un plug-in, ou directement via SMTP avec les enrichissements de textes (gras, souligné, taille de caractères...) et la gestion des images. Les e-mails entrants sont, pour leur part, reconnus par l'adresse de l'émetteur et sont automatiquement archivés.

Lien avec votre Palm

Le lien avec le Palm permet la synchronisation bidirectionnelle de l'agenda et des contacts avec Sage CRM Vente Partner. Fonctionnement à partir de Palm III et version ultérieures.

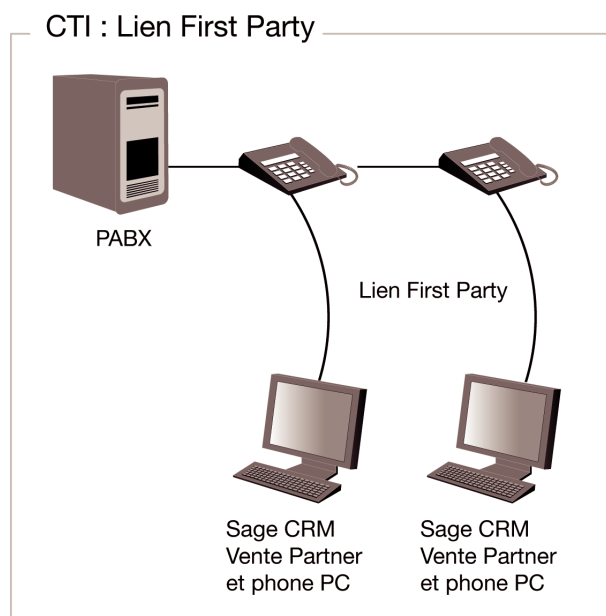
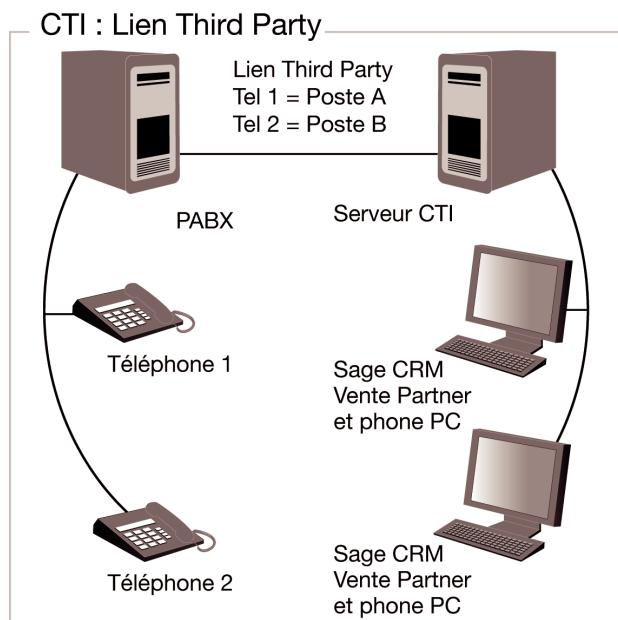
Lien avec la téléphonie - Call Center

Les fonctions CTI (Couplage Téléphonie Informatique).

L'objectif dans Sage CRM Vente Partner se situe à deux niveaux :

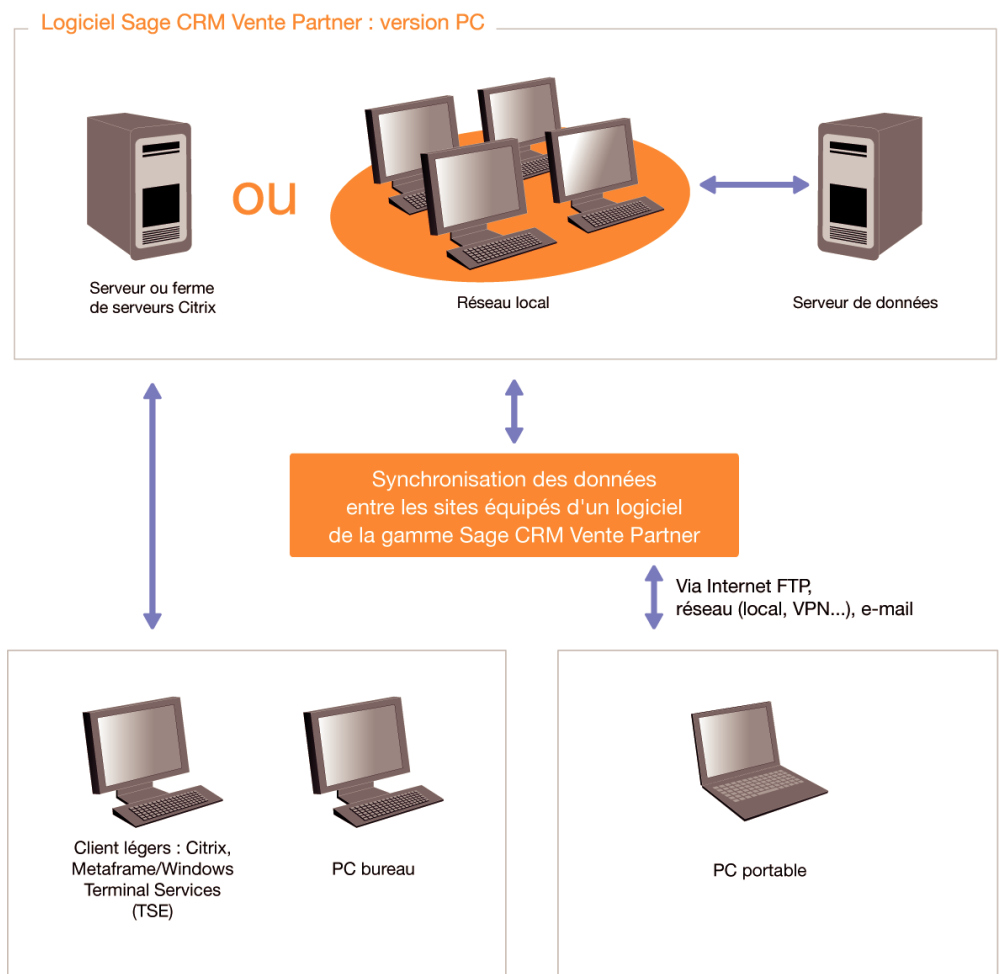
- **Appels sortants** : numérotation téléphonique directe depuis la fiche client.
- **Appels entrants** : affichage automatique de la fiche client (ou autre) associée au numéro de téléphone de l'appelant.

Cet objectif est atteint par l'interfaçage de Sage CRM Vente Partner et du middleware PhonePC de MicroConcept par l'intermédiaire d'un plug-in. Le middleware PhonePC de MicroConcept, disponible en First party et Third party, s'interface quant à lui, avec la plupart des autocomms du marché tels que Alcatel, Ascom, Avaya, EADS Telecom, Elmeg, Ericsson, Panasonic, Siemens, Tenovis, Tiptel.



Informations commerciales toujours accessibles

Toutes les ressources commerciales doivent être fédérées afin que leurs activités aillent dans le sens de la stratégie fixée par l'entreprise. L'information commerciale doit circuler aisément afin d'être accessible par toutes les équipes commerciales et depuis n'importe quel endroit. Les multiples fonctions d'échange, de synchronisation et autres plug-ins de Sage CRM Vente Partner vous permettent d'accomplir parfaitement cette coordination.



Sage CRM Vente Partner

s'adapte à vos besoins

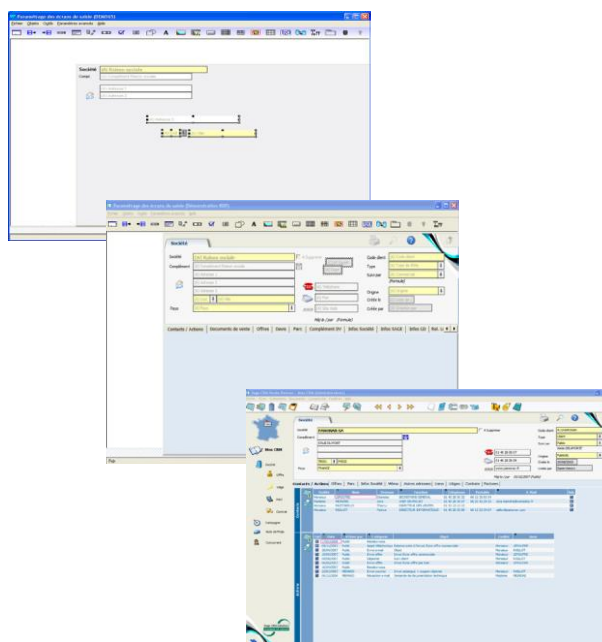
Sage CRM Vente Partner répond non seulement aux besoins de votre activité (industrie, services, établissements financiers, médical, BTP, agroalimentaire...) mais aussi aux exigences de votre propre organisation commerciale.

Sage CRM Vente Partner est aussi une formidable boîte à outils qui vous permet de réaliser votre application "sur mesure"

Sans être développeur et sans aucune ligne de programmation, mettez en place facilement une application CRM complète ou même au-delà dans de nombreuses circonstances et ce, grâce aux assistants de dessin des écrans, au générateur d'états, d'étiquettes, de listes de travail, d'enchaînement de tâches... Le nombre d'écrans ou de traitements est illimité.

Ci-contre, un exemple de paramétrage de la fiche "identification". Dans la première fenêtre le paramétrage est en cours de réalisation et dans la seconde l'application est finie.

Toute une palette d'objets est à votre disposition pour une mise en œuvre rapide. Pour cela, vous avez accès à des objets très simples comme les "champs" de saisie et aussi des objets très évolués comme les "tableaux" qui offrent la convivialité d'un tableur.



Les composants "métiers" pour une intégration facile

Un composant métier est un "extrait" de paramétrage complet qui peut facilement être intégré dans une application existante. Par exemple, une "gestion de Notes de frais" avec ses écrans de saisie, ses règles de gestion, ses traitements (éditions, alimentation automatique depuis les actions...) peut être livrée sous la forme d'un "composant"...

Il en est de même, pour une "gestion de Campagnes", une "gestion du SAV" ou encore une "gestion des Litiges"... Ces "composants" peuvent aussi être spécialisés pour un type de métier donné : par exemple, un "composant" de "gestion des Offres" permettant le lien avec l'application Ligne 100 de Sage.

Gain de temps dans le processus de la mise en place

Le "composant" fournit une base de départ importante sur laquelle de simples ajustements de paramétrage sont nécessaires :

- L'implémentation est plus rapide à réaliser
- Les temps de tests sont considérablement réduits puisque la fiabilité du composant a déjà été éprouvée.

Évolutivité de la solution Le "composant" répond à une autre attente. En effet, dès sa mise en place, le composant est immédiatement transformé en paramétrage traditionnel et donc modifiable. Il est très facile de l'adapter ou de le faire évoluer.



Réussir votre implantation, c'est aussi une méthodologie éprouvée associée à une palette de services complète

La richesse fonctionnelle du logiciel ne suffit pas à garantir la réussite du projet d'implantation d'un outil CRM. Ce sont les services associés ainsi que la méthodologie de mise en œuvre qui constituent la base du succès.

Sage a bien compris l'importance de cet ensemble et a parfaitement associé dans sa démarche commerciale la "vente du logiciel" et la "méthodologie d'implantation".

L'action ne s'arrête pas à la mise en œuvre du logiciel ; l'accompagnement doit également se faire tout au long de l'utilisation du logiciel.

De ce point de vue, la démarche de mise en place proposée par Sage est sans doute l'une des plus structurées du marché. Tous les moyens sont mis en œuvre pour une mise en place rapide et réussie.

- **Analyse des besoins** : l'assistance du logiciel "Ana-Lysa" garantit que l'ensemble des points d'analyse est abordé, modélisé et restitué sous la forme d'un rapport qui sera validé par vous avant le début du paramétrage.

- **Personnalisation et paramétrage** de l'application à partir du rapport d'analyse validé par vos soins. Grâce à l'utilisation des assistants à la conception, des fonctions de styles, des modèles prédéfinis et autres outils de productivité, tous les atouts sont réunis pour assurer la mise en œuvre la plus rapide possible.

- **Intégration des données externes** : Sage CRM Vente Partner dispose d'outils d'intégration très sophistiqués permettant d'importer vos données même dans les conditions les moins favorables.

- **Formation** à l'administration et à l'utilisation. Une offre complète et structurée vous est proposée. Elle est déclinée selon différentes formules permettant un transfert de compétences adapté à vos besoins.

- **Une assistance** téléphonique ou par e-mail à votre écoute en cas de nécessité.

- **Une base de connaissance disponible sur Internet** contenant les principales questions que vous vous posez ainsi que les réponses correspondantes (FAQ).

- Un système logiciel de **mise à jour automatique de Sage CRM Vente Partner** via Internet qui vous assure d'être toujours dans la version la plus récente.

