

Communiqué de Pré-Lancement

Sage CRM.com Version 5.7

Nouvelle offre produit

Présent sur le marché de la Gestion de la Relation Client (CRM) depuis 3 ans en France, Sage compte environ 7000 clients qui utilisent ses solutions de CRM. Afin de pouvoir répondre à l'ensemble des demandes des entreprises en matière de CRM, quelque soit leur taille, leur budget, leurs besoins fonctionnels, leurs besoins de mobilité et la maturité de leur système d'information, Sage France lance une nouvelle solution : Sage CRM.com

Sage CRM.com est une nouvelle solution de Gestion de la Relation Client dédiée aux PME de 30 à 500 personnes, qui permet de fédérer le travail individuel et collectif des équipes de vente, marketing et service afin de renforcer la performance des collaborateurs et des entreprises. 100% Web, Sage CRM.com bénéficie de l'efficacité exceptionnelle de ce mode de communication pour les applications de type Front-office : facile à utiliser, rapide à déployer, dotée d'un périmètre fonctionnel riche pour un coût de possession réduit ; les PME bénéficient véritablement des avantages du CRM.

Dates de disponibilité

	Sage CRM.com Edition Standard	Sage CRM.com Edition Avancée
MS SQL SERVER 2000	26/09/2005	26/09/2005
ORACLE 8i / 9i	26/09/2005	26/09/2005



Sage CRM.com Version 5.7

Module Forces de Ventas

Sage CRM.com propose aux entreprises les outils dont elles ont besoin pour promouvoir leurs ventes. Facile à utiliser et simple à mettre en œuvre, Sage CRM.com permet d'accéder rapidement à l'ensemble des données (agendas, clients, prospects, contacts, listes des appels, portefeuille d'affaire, et rapports ...) dont les forces de ventes ont besoin au quotidien. Ces informations sont rassemblées et intégrées à des tableaux de bord, qui proposent une synthèse permanente et précise de la performance des services commerciaux.

v **Prévisions de ventes et rapports commerciaux**

Il est possible de gérer les prévisions de ventes selon les habilitations et le niveau hiérarchique : les représentants et responsables commerciaux peuvent ainsi à tout moment évaluer et optimiser leur portefeuille d'affaires et le chiffre d'affaires prévisionnel.

Avec Sage CRM.com, vous disposez de prévisions graphiques et de tableaux de bord vous permettant de filtrer les données selon tous types de critères

Utilisez les rapports standard du système ou créez facilement de nouveaux rapports grâce à l'assistant de création qui vous guide tout au long du processus : vous disposez ainsi des outils vous permettant d'analyser les grandes tendances et d'effectuer des synthèses d'activité.

v **Gestion des opportunités commerciales**

Sage CRM.com optimise la détection et le suivi des opportunités commerciales depuis le contact initial jusqu'à la vente finale, permettant à vos collaborateurs de consacrer l'essentiel de leur temps et de leur énergie aux ventes ayant les meilleures chances d'aboutir. Une opportunité peut faire l'objet d'une multitude de devis et de commandes et permet ainsi une parfaite traçabilité de l'évolution de la négociation commerciale.

Vous pouvez gérer et analyser toutes les informations actualisées répertoriées dans le système, afin d'aider votre équipe commerciale à identifier et à démarcher de nouveaux clients et à conclure de nouvelles ventes avec des clients existants.

v **Gestion des comptes et des activités**

Avec la gestion des procédures d'escalades et ré-affectation des opportunités commerciales, vous avez l'assurance que le dossier de votre client est confié au collaborateur le mieux qualifié pour le traiter.

Vous pouvez configurer des alertes pour déclencher des actions de type envoi de documentation, prise de rendez-vous, rappels téléphoniques, tâches quotidiennes, etc.... Vous pouvez affecter des niveaux de sécurité de sorte que chaque collaborateur n'ait accès qu'aux seules informations qui le concernent.

v **Gestion des secteurs commerciaux**

Avec Sage CRM.com, vous avez la possibilité de définir des règles d'affectation afin d'orienter automatiquement les nouvelles opportunités vers le bon commercial selon le secteur concerné. Vous pouvez créer de nouvelles équipes et redéfinir les domaines de responsabilités.

Vous disposez ainsi des informations sur l'efficacité et la performance commerciale par secteur.

The screenshot shows the Sage CRM.com web interface in a Microsoft Internet Explorer browser. The main content area displays a table titled '7 Occasions de ventes, Page 1 de 1'. The table has columns for 'Statut', 'Date d'échéance', 'Nom de l'opportunité', 'Montant', 'Statut', 'Niveau', and 'Géographie'. The data rows include:

Statut	Date d'échéance	Nom de l'opportunité	Montant	Statut	Niveau	Géographie
Qualifié	09/09/2005	Rebat Arsona	14.24	Négociation	Normal	US East
Proposition soumise	09/09/2005	Kerman O'Toole	11.05	Qualifié	Normal	US East
Qualifié	14/07/2005	Simon Yaltes	18.52	Proposition soumise	Priority	US West
Qualifié	14/09/2005	Wang Smith	13.35	Qualifié	Normal	US East
Proposition soumise	28/09/2005	Acosta O'Toole	14.33	Proposition soumise	Normal	US Central
Vente conclue	09/09/2005	Acosta O'Toole	14.45	Vente conclue	Normal	US Central
Proposition soumise	09/09/2005	Acosta O'Toole	14.47	Proposition soumise	Normal	US Central



v Procédures d'escalade et gestion des rappels

Vous pouvez tirer le meilleur parti de vos opportunités commerciales en cours, en envoyant des alertes en temps réel à des intervenants sélectionnés en fonction de leur qualification.

Envoyez à intervalles réguliers aux responsables des ventes des messages de synthèse sur les opportunités stratégiques et les prévisions en cours.

v Intégration optimisée avec MS Outlook

Continuez à utiliser votre messagerie électronique, vos agendas et vos contacts dans MS Outlook en synchronisant automatiquement toutes les données dans Sage CRM.com. Vous pouvez partager tous les contacts, tâches et rendez-vous entre les différents agendas des deux systèmes. Vous avez aussi la possibilité d'intégrer Sage CRM.com dans MS Outlook, permettant de disposer d'un outil global et homogène facilitant la prise en main.

Module Service Client

v Gestion des Tickets

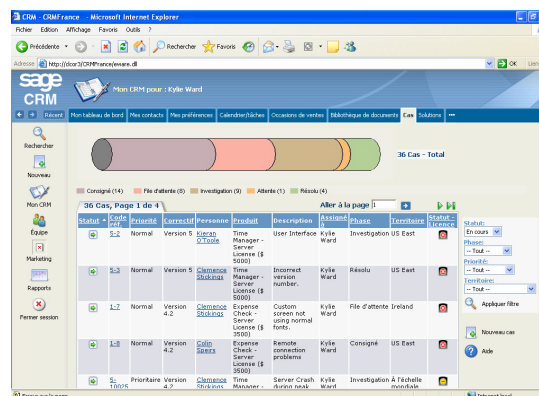
Enregistrez et suivez tous les échanges clients, quel que soit le point de contact ou le moyen de communication utilisé.

Créez un historique complet des dossiers et accédez immédiatement à tous les incidents précédemment traités.

v Suivi et traçabilité des Tickets

Ne laissez aucun problème ni aucune demande de service sans réponse grâce au suivi et à l'enregistrement de toutes les requêtes, quel qu'en soit le stade de traitement. Tous les problèmes sont consignés à la date de leur résolution pour une gestion interne et pour un audit externe du niveau de service offert par votre entreprise.

La personne chargée de traiter l'incident est toujours visible tout comme les responsables ou dirigeants qui traitent les incidents en escalade afin de clairement identifier les responsabilités des personnes impliquées dans le processus de traitement des incidents et ainsi garantir son bon suivi jusqu'à sa résolution.



v Actions et communication

Affectez, programmez et suivez tous les appels téléphoniques, toutes les réunions et consultez les comptes rendus des réunions précédentes. Envoyez des courriers électroniques (format texte ou HTML) et des pièces jointes, et archivez les communications pour un accès ultérieur. Joignez des documents : livres blancs, citations, plaquette produit au sein de la bibliothèque de documents.

v Procédures d'escalade et rappel

Créez des règles d'intervention automatique en escalade si le dossier n'est pas fermé avant une date donnée.

Recevez automatiquement un rappel lorsque des problèmes n'ont pas trouvé de solution dans un délai donné.

Recevez instantanément le rappel par courrier électronique, via votre navigateur Internet, par téléphone, etc.

v Base de Connaissances

Partagez les informations clients en interne et en externe afin de permettre aux clients et aux partenaires de résoudre leurs incidents par eux-mêmes.

Créez une bibliothèque de procédures de résolution pour répondre aux problèmes les plus fréquemment rencontrés par les clients et permettre à vos équipes de support clients d'intervenir plus rapidement.



v Portails clients

Offrez à vos clients un accès sécurisé, via Internet, à leurs propres portails d'informations 24h/24 7j/7.

La constitution d'un portail clients offre la possibilité à vos clients de formuler des requêtes, de faire des demandes de service, de consulter le statut des requêtes passées ou présentes.

Avec Sage CRM.com, vous pourrez personnaliser votre portail client en intégrant la charte graphique et le design de votre site Internet actuel afin de vous assurer que l'image de votre entreprise demeure cohérente.

v Reporting

Visualisez et mesurez le temps de réponse aux appels afin d'identifier les problèmes les plus longs à résoudre et comprendre les motifs de retard.

Consultez les problèmes par catégorie et par état (problèmes en instance de résolution et non résolus).

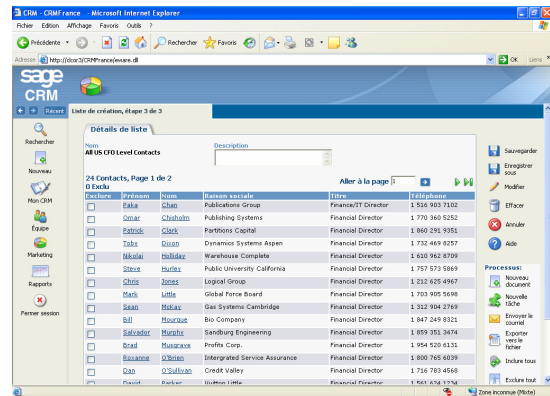
Créez des rapports graphiques destinés aux réunions de direction hebdomadaires, mensuelles et trimestrielles.

Gestion des campagnes Marketing

v Gestion des listes

Créez des listes de clients cibles à partir des critères sélectionnés ; réutilisez les listes qui ont fait leurs preuves dans les campagnes précédentes ou importez des listes de prospects acquis auprès de sociétés de service spécialisées.

Fusionnez des documents avec des listes-cibles pour réaliser des envois de courrier en masse. Créez des interactions, enregistrez les documents marketing envoyés en vue d'une utilisation ultérieure.



v Segmentation et groupes

Segmentez votre parc clients et votre base de prospection à l'aide d'outils conviviaux.

Envoyez des messages personnalisés pour sélectionner des panels cibles

Exportez des listes marketing vers Microsoft Excel à l'intention de vos partenaires.

v Gestion des campagnes

Affectez, programmez et suivez les activités marketing de chaque campagne et visualisez rapidement toutes les campagnes dans le détail. Contrôlez les spécificités de la campagne : communications, opportunités, réponses aux campagnes, budget, coût réel ou listes de prospects.

Segmentez votre base client (en fonction de l'intérêt produit, de données démographiques, etc.).

Conservez les données ayant fait leurs preuves pour les campagnes à venir.

v Gestion des courriers électroniques

Simplifiez la diffusion en masse de courriers électroniques en permettant l'envoi par HTML, courrier électronique, et par la création de modèles de courriers électroniques et l'envoi de pièces jointes

Enregistrez toutes les communications concernant une campagne donnée afin que vos collaborateurs puissent facilement se référer au texte exact du message électronique reçu par tel ou tel client ou prospect.



v Reporting Marketing

Obtenez des informations en temps réel concernant le succès des différentes campagnes en cours en organisant leur suivi depuis la création initiale de l'opportunité commerciale jusqu'à la conclusion de l'affaire. Rapprochez le chiffre d'affaires commercial avec les différentes campagnes, en établissant ainsi instantanément le rapport entre le coût et le chiffre d'affaires d'une opération donnée. Analysez vos campagnes marketing selon l'origine des prospects à l'aide d'outils et de rapports conviviaux.



Tarification et découpage de l'offre

Sage CRM.com Version 5.7 est composé de 2 offres commerciales : Sage CRM.com Edition Standard et Sage CRM.com Edition Avancée. Sage CRM.com Edition Standard permet de gérer et d'optimiser les forces de ventes des entreprises. Sage CRM.com Edition Avancée permet de gérer de façon globale les relations client des entreprises au travers de ses modules Forces de Ventes, Services Client et Campagnes Marketing. Les deux offres sont technologiquement équivalentes et permettent de personnaliser l'interface utilisateur très simplement.

Tarifs

Les tarifs de Sage CRM.com intègrent en standard les runtime MS SQL Server 2000 et Oracle 8i.

Les tarifs sont exprimés en euros HT, pour des utilisateurs nommés.

v Tarifs Licences

	Sage CRM.com Edition Standard	Sage CRM.com Edition Avancée
Config. 1-4 Postes	2 900	5 600
Config. 1-10 Postes	6 500	12 700
Config. 1-15 Postes	9 500	16 800
Config. 1-20 Postes	12 500	22 500
Poste Supplémentaire au delà de 20 postes	600	1 000

v Contrats de Maintenance

	Sage CRM.com Edition Standard	Sage CRM.com Edition Avancée
Config. 1-4 Postes	650	1 250
Config. 1-10 Postes	1 450	2 850
Config. 1-15 Postes	2 150	3 750
Config. 1-20 Postes	2 800	5 050
Poste Supplémentaire au delà de 20 postes	130	230

NB : la souscription simultanée du contrat de service avec la licence permet de bénéficier d'une remise de 20% -pour le client- sur le prix du contrat de maintenance.



Formations

- Sage CRM.com est une nouvelle offre de CRM dédiée aux PME. Elle requiert par conséquent une formation particulière :

1° **Sage CRM.com - Formation Utiliser et Administrer (4 jours)**

Ce cursus de formation unique permet d'utiliser et d'administrer Sage CRM.com. Lors de ce cursus, vous serez formé aux modules Forces de Ventes, Service Client, Campagnes Marketing ainsi qu'au module d'administration de Sage CRM.com.

Faites votre demande d'inscription dès aujourd'hui !

http://www.sage.fr/espacerevendeur/formation/index_inscript_forma.asp

Veillez consulter votre ingénieur commercial Sage pour plus d'informations.

