

# Sage CRM

Précision et efficacité  
à portée de mains !

La solution complète  
de Gestion des Relations  
Clients pour PME

Alliant l'innovation  
pragmatique, la souplesse  
d'utilisation et l'efficacité

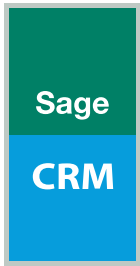


sage

Living Your Business

Sage

CRM



# Sage CRM

Souplesse

Simplicité

Visibilité

## Maîtrisez et développez votre portefeuille client !

**CRM** est aujourd'hui l'un des acronymes les plus usités dans le monde des affaires.

Le "**Customer Relationship Management**" est le fondement de vos Relations à la Clientèle et le Management optimal de celles-ci.

Il se traduit par un cycle de vente partagé en plusieurs étapes relationnelles entre la société et le client.



Savoir cibler, attirer et conserver les bons clients sont LES facteurs déterminants du succès de la PME. Or, construire et développer des relations avec ses clients est un challenge, particulièrement lorsque l'entreprise possède des milliers de clients qui communiquent avec celle-ci de multiples manières.

Pour arriver à un résultat satisfaisant, les systèmes de Gestion des Relations Clients - en anglais **Customer Relationship Management ou CRM** - doivent permettre aux dirigeants de PME de mieux comprendre leurs clients pour adapter et personnaliser leurs produits ou leurs services.

# Gérez efficacement vos Forces de Ventes

**Générer des revenus grâce à la vente est l'objectif principal de la société !**

**Sage CRM** est une application de gestion de la clientèle 100% web qui offre une vision précise et en temps réel de la performance de votre équipe de vente.

Les collaborateurs commerciaux en bénéficient grâce à un seul point d'accès gérant leur calendrier, comptes de sociétés, rapports, prévisions, contacts et listes d'appels. Ce qui leur assure un gain de temps et une plus grande productivité. Des outils d'analyses simples et automatisés assurent à l'équipe de vente le traitement de toutes les opportunités, partant de la première jusqu'à la dernière.

Statistiques pour toutes les étapes

nb d'opportunités: Prévisions:	Prévisions pondérées:
11	€ 1,325,874.00
Prévisions pondérées:	€ 560,414.70
Prévisions pondérées:	€ 120,524.00
Prévisions pondérées:	-5.91%
Prévisions pondérées:	€ 55,336.06

11 Opportunités, Page 1 de 2

Statut	Description	Raison sociale	Contact	Date	Phase	Priorité	Secteur
+	50 Users plus consulting	Design Right, Inc.	Arthur Rowan	03/09/2008 13:24	Négociation	Normale	USA Côte Est
+	100 User licenses	Eurolandia	Kieran O'Toole	02/28/2008 10:01	Qualifiée	Normale	USA Côte Est
+	Info Sage CRM	Eurolandia	Garreth McDaid	07/17/2008 15:23	Dossier Prospect	Normale	USA Côte Est
+	50 users	Gatecom, Inc.	Simon Yalov	12/06/2007 16:03	Vente conclue	Normale	USA Côte Est
+	Training course	Gatecom, Inc.	Simon Yalov	04/16/2008 17:52	Proposition soumise	Prioritaire	USA Côte Est
+	phd/did	Gatecom, Inc.	Mike Carlson	07/11/2008 15:10	Proposition soumise	Normale	USA Côte Est
+	20 User Deal	Harlob Controls Limited	Tony Smith	03/11/2008 12:31	Qualifiée	Normale	USA Côte Est
+	Require solution	Magnetic Software Ltd.	Janet Andrews	02/06/2008 27:31	Affaire perdue	Normale	USA Côte Est
+	200 User Global Deal	Mavenick Papers	Annette O'Toole	02/28/2008 13:33	Proposition soumise	Normale	USA Centre
+	10 User Pilot	Mavenick Papers	Annette O'Toole	03/07/2008 13:41	Vente conclue	Normale	USA Centre

Développez  
votre chiffre  
d'affaires et  
votre efficacité  
commerciale

Les prestations commerciales sont affichées sur des dashboards et rapports automatiques.

## Un réel avantage pour les Forces de Vente !

- Aperçu des prévisions de vente
- Précision sur le résultat des prévisions de vente
- Optimisation des ressources par rapport au potentiel d'opportunités
- Amélioration du ciblage de prospection
- Hausse des réussites liées à la prospection
- Création de profils clients
- Caractérisation de nouveaux segments de marché
- Gestion accrue des opportunités cross & up-selling
- Gestion active du cycle de vente
- Croissance du ratio de ventes conclues
- Identification des clients les plus lucratifs
- Diminution des coûts administratifs
- Réduction des encodages manuels
- Réduction du risque de doublons
- Collaboration améliorée au sein de l'équipe
- Réduction des tâches administratives
- Synchronisation possible de données avec des logiciels back-office

Sage

CRM

## Gérez intelligemment vos Campagnes Marketing

**Définir un profil précis de vos clients et prospects est la meilleure tactique pour pouvoir lancer des actions commerciales ciblées et rentables !**

**Sage CRM** propose des outils puissants de gestion, de suivi et d'analyse des campagnes marketing. Selon vos périodes d'activité, vous pouvez ainsi décider de promouvoir votre budget sur votre parc clients ou de développer votre chiffre d'affaires via des campagnes de prospection ciblées.

**Sage CRM** donne la possibilité d'avoir une vision claire et précise du budget en temps réel, de l'exploiter au maximum et de calculer son "retour sur investissement" (ROI) à n'importe quelle étape de vos campagnes.

Améliorez votre approche prospects et transformez-les en vraies opportunités de vente !

Analysez chaque étape de vos campagnes marketing en temps réel.

Augmentez vos revenus grâce à des actions ciblées et rentables

The screenshot displays the Sage CRM Marketing interface. At the top, there's a navigation bar with 'Marketing' selected. Below it, a sidebar contains various icons for navigation. The main content area is titled 'Campagne: TimeNExpense Marketing Campaign' and shows a summary of campaign details: 'Nom de campagne: TimeNExpense Marketing Campaign', 'Début: 01/01/2008', 'Fin: 31/12/2008', 'Statut: Active', 'Budget de campagne: € 10,600.00', and 'Coût réel: € 10,600.00'. Below this, there are two columns: 'Phases' and 'Phases d'activités'. The 'Phases' column lists 'Wave 1 - Awareness', 'Wave 2 - TimeNExpense Conference Events', and 'Wave 3 - Industry Advertisers'. The 'Phases d'activités' column lists various activities like 'Mailer to Target companies', 'Follow Up Mailer', 'PR - Initial Press Release', 'Internal Telemarketing Follow Up', 'Outsourced Telemarketing Follow Up', 'Teaser Mailshot - Part 1', 'Email Shot', 'Teaser Mailshot - Part 2', 'Advertising', 'Web Site Show Registration', 'TimeNExpense Conference Stand Show PR', 'Leaflets and Lollipops', 'Teaser Mailshot - Part 3', 'Ad in "Expenses Management Magazine"', 'Ad in "Finance Today"', and 'Insert in "Business Travel" Magazine'. On the right side, there are several action icons like 'Modifier', 'Effacer', 'Configuration de réponse', 'Suivre', 'Mesurer les activités de phase', 'Afficher l'analyse', and 'Aide'.

**Planifiez, exécutez et analysez en toute simplicité !**

- Segmentation et gestion des clients & prospects ciblés
- Gestion en temps réel des étapes d'une campagne
- Planification rapide de campagnes marketing
- Réductions des tâches administratives
- Diminution des coûts par prospect
- Diminution des coûts par nouveau client
- Optimisation des frais marketing
- Analyse de la rentabilité (ROI) de chaque campagne
- Amélioration du ciblage de prospection
- Amélioration des taux de réponses positives
- Gestion du courrier (électronique & classique)



## Gérez et optimisez la satisfaction de vos clients

Une des principales difficultés dans la gestion d'une société est de garantir des relations durables et de qualité entre elle et ses clients.

Sage CRM offre la possibilité de mettre facilement sur pied un portail clients convivial. Le client peut s'y connecter pour la recherche d'informations et pour la gestion de ses coordonnées mais aussi pour y poser des questions qui seront traitées par votre service client.

Une base de connaissance avec des solutions aux problèmes antérieurement résolus, évite à votre équipe de répéter son travail si des questions similaires lui sont posées plusieurs fois.

Des rapports et tableaux de bord fournissent des statistiques sur les appels, délais de résolution de problèmes et autres communications afin que vous puissiez mesurer les bénéfices qu'apporte votre service clients.

ID	Priorité	Corrigé dans	Contact	Produit	Description	Affecté à	Phase	Secteur	Statut du contrat
S-2	Normale	3.0	Kieran O'Toole	3	User Interface	Kylie Ward	Investigation en cours	USA Côte Est	
S-3	Normale	3.0	Clemence Sticking	3	Incorrect version number.	Kylie Ward	Résolu	USA Côte Est	
1-2	Normale	2.0	Clemence Sticking	1	Custom screen not using normal fonts.	Kylie Ward	En file d'attente	Irlande	
1-8	Normale	2.0	Colin Spinks	1	Remote connection problems	Kylie Ward	Consigné	USA Côte Est	
S-10025	Prioritaire	2.0	Clemence Sticking	3	Server Crash during peak traffic	Kylie Ward	Investigation en cours	Monde	
S-10026	Normale	2.0	Clemence Sticking	6	Incorrect time for North America	Kylie Ward	Investigation en cours	Monde	
S-10027	Non prioritaire	2.0	Annette O'Toole	7	Access Violation accessing tab	Kylie Ward	Résolu	Monde	
S-10043	Non prioritaire	2.0	Rea Barros	6	Incorrect user license error	Kylie Ward	Consigné	Monde	
S-10045	Normale	2.0	Annette O'Toole	4	Month to Month comparison issue	Kylie Ward	Consigné	Monde	
S-10046	Prioritaire	2.0	Annette O'Toole	6	Japanese time issue	Kylie Ward	Consigné	Monde	

Transformez votre Service Clients en un Centre de Profits !

Gérez, analysez et résolvez les requêtes ou réclamations clients de manière efficace à chaque niveau de votre organisation.

## Des bénéfices non négligeables pour votre service clients !

- Gestion des tickets et des problématiques clients
- Suivi et Traçabilité des tickets
- Portails clients accessibles 24h/24, 7j/7
- Reporting de l'activité du service clients
- Gestion de la base de connaissance de votre entreprise
- Augmentation de la productivité du service clients
- Mesure de la satisfaction clients
- Réduction du temps de résolution de problème
- Augmentation du taux de résolution au 1<sup>er</sup> contact
- Contrôle de la performance des prestations en temps réel

Sage

CRM

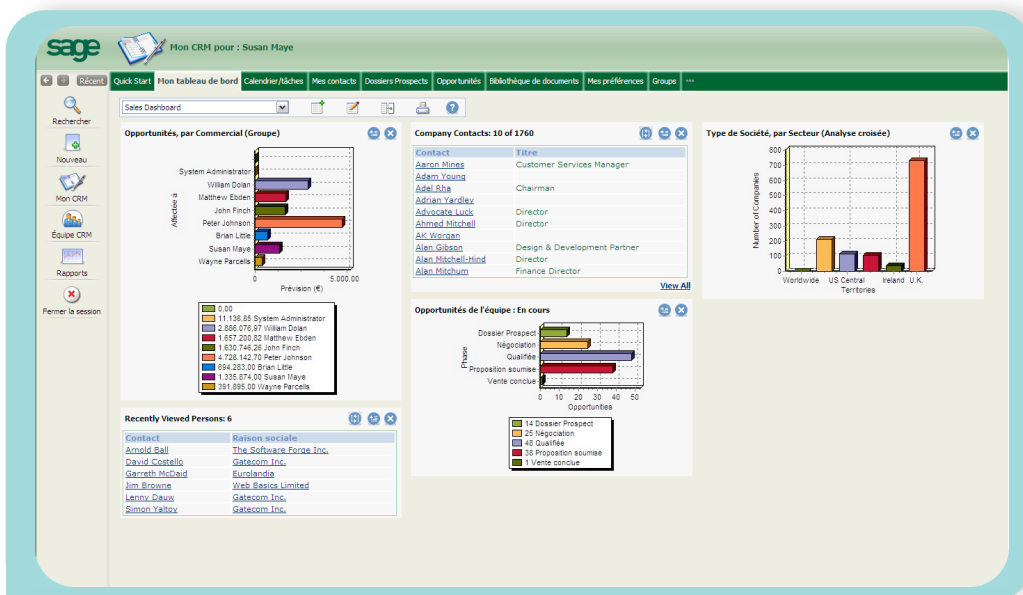
## Prenez les bonnes décisions !

La tâche principale du Manager est de gérer les performances de sa société en fonction des demandes diverses de chaque client.

Sage CRM centralise toutes les opérations et budgets de la société, donnant une vue d'ensemble au Manager afin que celui-ci puisse contrôler chaque service plus efficacement.

Le Manager reçoit un aperçu général des prévisions de la société mais aussi de celles de chacun des collaborateurs avec un accès immédiat aux détails des opportunités.

Les rapports et tableaux de bord catégorisent sur base de différents critères toutes les prestations sur une période donnée.



Le tableau de bord simplifie le travail tout en restant en conformité avec les préférences personnelles des utilisateurs.

## Facilitez vos décisions managériales !

- Aide parfaite pour les prises de décisions stratégiques
- Mesure en temps réel des prestations de la société
- Optimisation du chiffre d'affaires et de la croissance
- Amélioration de la productivité de la société
- Valorisation de la société auprès des actionnaires
- Amélioration du processus clients
- Diminution des frais de ventes
- Diminution des frais administratifs
- Suppression des processus compliqués
- Réduction des coûts finaux par rapport à ce qui avait été budgété.

# Le CRM

## Souple, abordable & sur mesure !

**Sage CRM, c'est la liberté de choisir la solution qui répond au mieux à votre business. De plus, Sage CRM grandit avec votre entreprise.**

Sage CRM est une solution rapide à implémenter, facile d'utilisation et configurable selon vos préférences au niveau de l'automatisation des processus business.

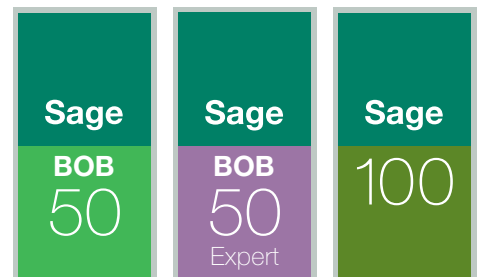
Son infrastructure 100% web et l'interface utilisateur très intuitive permet à vos collaborateurs de s'y adapter rapidement. Un simple navigateur internet suffit pour pouvoir consulter vos données.



## Connectez Sage CRM à vos applications de gestion

Profitez d'un système d'information complet grâce à l'intégration de Sage CRM et des logiciels de gestion (back-office) Sage.

L'intégration offre la possibilité à Sage CRM de s'associer aux applications de gestion et de communiquer avec celles-ci de manière dynamique.



## Sage CRM - 2 versions dédiées à vos besoins

Sage CRM se décline en 2 versions :  
Sage CRM Standard & Sage CRM Advanced

**La version Sage CRM Standard** comprend toutes les fonctionnalités pour la gestion de contacts et de votre équipe de vente, complété par le portail self-service et les fonctionnalités Marketing de base.

**La version Sage CRM Advanced** offre en plus de toutes les fonctionnalités de la version standard, une gestion avancée des campagnes marketing, la gestion du service clients et du workflow associé.



# Living Your Business

## Le groupe Sage dans le monde

Sage, société anglaise créée en 1981, est le leader incontesté en édition de logiciels de comptabilité, gestion commerciale, ERP et CRM pour PME et fiduciaires. Sage s'appuie sur l'expérience et le savoir-faire de ses 13.400 salariés et de son réseau de 30.000 revendeurs pour :

- Garantir une gestion en toute sérénité à ses 6,1 millions de clients dans le monde, dont plus de 40.000 fiduciaires.
- Proposer des solutions adaptées à toutes les tailles d'entreprises pour tous les métiers.

## Sage en Belgique et au Luxembourg

Avec deux bureaux, à Liège et à Grand-Bigard, et plus de 40 collaborateurs dont 20 pour le développement et le support de ses produits, Sage vous garantit l'expertise et la souplesse d'un acteur local. Sage offre des solutions à long terme qui vous accompagneront tout au long de votre croissance. Nos investissements constants en Recherche & Développement sont pour vous la certitude de disposer de produits toujours à la pointe des évolutions légales, fiscales et technologiques.

**Forts d'une longue expérience, les produits comptables de Sage ont été plébiscités en tant que référence du marché belge.**

L'offre produits se décline comme suit :

Sage BOB 30, Sage BOB 50, Sage BOB 50 Expert, Sage 100, Sage CRM, Sage ACT!, Sage SalesLogix et Sage FiSta.

Votre revendeur



Sage sa  
Rue Natalis 2  
4020 Liège  
Phone +32 (0) 4 343 77 46  
Fax +32 (0) 4 343 08 47

Sage  
Noordkustlaan 16A  
1702 Groot-Bijgaarden  
Phone +32 (0) 2 721 18 30  
Fax +32 (0) 2 721 93 96



[www.sage.be](http://www.sage.be)  
Living your business