



# Sage **CRM** Sage**CRM.com**

Gagnez en compétitivité  
en développant  
votre potentiel clients

**sage**



## 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 (Saas – Software as a Service)**. 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 Saas vous permet de **lisser dans le temps les coûts relatifs à votre projet de CRM** et de diminuer les frais d'infrastructure informatique.

## SageCRM.Com

### L'offre "On demand" de Sage CRM

#### Le Saas au service de la flexibilité

Sage CRM est disponible en mode Saas (Software as a Service) : avec **SageCRM.com**, vous utilisez le produit **sans rien installer sur votre ordinateur 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 par Sage, **SageCRM.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**.

**SageCRM.com** vous offre la possibilité d'adapter votre abonnement à votre niveau d'activité, tout en jouissant de toute la liberté dont vous avez besoin pour mettre en œuvre votre stratégie clients. **A tout moment, vous pouvez basculer et choisir d'installer Sage CRM** dans vos locaux en étant **immédiatement opérationnel** avec vos données clients.

**BÉNÉFICIEZ**  
dès à présent  
**DE L'OFFRE D'ESSAI**  
**GRATUITE**  
**PENDANT 30 JOURS**  
en vous connectant sur  
[www.SageCRM.com](http://www.SageCRM.com)

Evelyne **CIVIER**,  
Directrice Marketing  
d'Orapi. (Industrie)

“ Désormais, tout appel entrant est transformé en prise de rendez-vous : une réactivité qui nous manquait ! Aujourd'hui, nos commerciaux sont plus souvent sur le terrain et les commandes s'en ressentent positivement ”



**DÉVELOPPEZ**  
votre chiffre d'affaires  
et votre efficacité  
commerciale

## 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 Centre de Profits !

Thierry **ALLARD**,  
PDG Wirecom  
Technologies.  
(Energie)

“ Sage CRM nous permet désormais de tracer un projet depuis l'identification du prospect jusqu'au service après vente, en passant par la commande et la phase d'étude. ”

## 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. Des approches métier et des technologies appropriées permettent de transformer un service clients 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 clients au coeur des préoccupations de votre entreprise.



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

Naseira **GUILLEMET**,  
directrice de l'agence  
Française d'Accecad.  
(Logiciels)

“ (...) Nous avons exploré de nouvelles possibilités comme les e-mailings (...). Une avancée conséquente pour nos campagnes de relance car elle génère un gain de temps très appréciable. ”

## 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 planifier des chaînes de fidélisation sur votre parc clients et 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, des contacts et des prospects.
- Prévisions de ventes, tableaux de bord et rapports graphiques.
- Suivi des opportunités et des affaires.
- Gestion des activités et des agendas.
- Gestion des secteurs commerciaux et des cycles de ventes.
- Réalisation des devis et des commandes.
- 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, suivi et traçabilité des tickets.
- Gestion des activités et des communications.
- Gestion des problématiques clients.
- Gestion des procédures d'escalade et des rappels automatiques.
- Portail clients accessible 24h/24, 7j/7.
- Gestion de la Base de connaissances de votre entreprise.
- Reporting de l'activité du 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, des étapes et des budgets de chaque campagne.
- Générateur de requêtes intégré.
- Gestion des scénari d'appels.
- Traçabilité commerciale de la détection à la conclusion de l'affaire.
- Analyse de rentabilité.
- Gestion des appels sortants et connecteur couplage téléphonique informatique (C.T.I).
- Gestion des courriers électroniques.
- Gestion du publipostage.
- Graphique interactif du portefeuille d'opportunité par phase de campagne.
- Chaines de prospection et de fidélisation.



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



# Sage CRM et SageCRM.com,

## Personnalisables selon vos besoins.

Leader français des logiciels de Gestion de la Relation Clients pour les PME, Sage propose, avec sa solution Sage CRM, les outils pour accompagner les entreprises dans l'optimisation de leur efficacité commerciale, dans l'amélioration de leur qualité de services et pour une meilleure rentabilité de leurs actions marketing.

## 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 locale ou distante avec un accès en temps réel**. **Sage CRM peut être utilisé sur tout type de périphériques** (ordinateur portable, Pocket PC, Palm O/S, Blackberry, 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 aux données en entreprise ou lors de leurs déplacements. Ils gagnent ainsi en efficacité.

## Pilotez votre activité

Les éditions pilotées de **Sage CRM**, vous permettent d'**exploiter efficacement vos données clients et prospects**. Vous disposez d'indicateurs et de tableaux de bord métier, afin de **suivre votre activité en temps réel**, d'anticiper les actions à mener et prendre les bonnes décisions pour l'avenir de votre entreprise.

## Le couplage téléphonie-informatique

Le couplage téléphonie-informatique (C.T.I) consiste à **optimiser les prises d'appels** téléphoniques par une **liaison dynamique** entre l'application **Sage CRM** et le poste téléphonique de l'utilisateur : remontée automatique des fiches clients, composition automatique des numéros...

## Intégrez Sage CRM à vos applications de gestion

Bénéficiez d'un **système de gestion global et harmonieux** avec les logiciels de gestion Sage. **Sage CRM** communique de façon naturelle et dynamique avec des applications de gestion hétérogènes, tout en conservant l'**expertise fonctionnelle** requise à chaque métier dans l'entreprise.

