Commence
Relationship Management

La Relation Client Intégrale

La solution CRM des PME / PMI

- *Garder la trace de toutes les interactions avec ses clients et prospects*
- *Identifier rapidement les opportunités commerciales*
- *Avoir un accès immédiat à l'information pertinente pour toute décision*
- *Mener facilement des actions Marketing parfaitement ciblées*
- *Gérer les plannings d'équipes, les actions à mener, toute l'activité*
- *Fédérer votre entreprise autour de la relation client*

C'est pour faire accéder les PME à ces avantages, sans remettre en cause leur structure et leur mode de fonctionnement, qu'Istri a créé la Relation Client Intégrale :

➻ ***une solution complète, évolutive, intégrant tous les outils nécessaires à la maîtrise de votre relation client :*** gestion de contacts, archivage des courriers, rapports de visite, emails, entretiens téléphoniques, propositions commerciales, historique des ventes, suivi de projets, service après-vente, interventions techniques, hotline …

➻ ***une application sous COMMENCE RM, logiciel de CRM de référence :*** une base centrale partagée, synchronisée en réseau local ou à distance, enrichie en temps réel par tous les collaborateurs en interaction directe ou indirecte avec le client, vous offre à chaque instant une connaissance complète du client avant, pendant et après la vente.

➻ ***des fonctions collaboratives intégrées :*** des listes de diffusion internes et externes permettent de transmettre automatiquement tout type d'information aux collaborateurs et autres personnes concernées.

➻ ***un outil de travail facile à installer, entièrement paramétrable :*** la Relation Client Intégrale a été conçue pour prendre en charge les besoins des différents types de service dans l'entreprise : commercial, administratif, service client, service technique, logistique… Elle s'adapte facilement aux spécificités de l'entreprise et de ses services. Au delà, chaque utilisateur peut même bénéficier d'une personnalisation supplémentaire, qui garantit une meilleure appropriation de l'outil par chacun.

➻ ***une sécurité multi-utilisateur parfaitement adaptée :*** la Relation Client Intégrale vous permet de limiter les droits des utilisateurs en saisie, modification ou suppression jusqu'au niveau d'une fiche avec des règles simples, facilement modifiables par l'administrateur.

➻ ***une intégration dans l'existant :*** grâce au module de synchronisation ODBC, vous récupérez les informations client en provenance d'autres applications telles que les systèmes de facturation, de comptabilité ou les ERP.

➻ ***pas d'investissement lourd en temps, en services, ou en matériel coûteux.***

PARCE QUE vos clients sont trop précieux pour les perdre…

NE LAISSEZ PLUS l'information client disparaître

RENFORCEZ la productivité de vos collaborateurs

ASSUREZ une réelle coordination entre vos services

CHOISISSEZ une solution facile à installer et à personnaliser qui évolue au rythme de vos besoins

Principales fonctionnalités

Force de Ventes
- Détection et suivi des opportunités de ventes
- Reporting en temps réel
- Suivi de la concurrence
- Gestion des prévisions par collaborateur, par division
- Suivi des envois de documentation, échantillons …
- Relances automatiques avec alarmes
- Gestion des tarifs, propositions commerciales
- Accès à toutes les informations de commandes et historique clients
- Gestion des partenaires avec transmission des prospects (leads) en temps réel
- Gestion des notes de frais

Marketing
- Budgétisation et suivi des opérations marketing
- Segmentations quasi-illimitées
- Automatisation des mailings et e-mailings
- Calcul de retour sur investissement
- Plannings d'actions

Gestion de contacts
- Gestion multi-adresse, multi-contact
- Prise en compte des sociétés affiliées
- Centralisation de l'historique : visites, appels, courriers, emails, commandes…
- Archivage automatique des courriers émis
- Archivage automatique des emails à partir d'Outlook
- Partage des informations client avec d'autres services
- Liaison des contacts, notes, activités aux affaires
- Prise de messages
- Prise de rendez-vous par simple Glisser/Déposer

Workflow/Communication interne
- Listes de diffusion internes et externes
- Organisation de réunions
- Délégation de tâches,
- Validations d'actions
- Agendas personnels et collaboratifs, dans l'entreprise comme en déplacement
- Forums
- Synchronisation à distance via Internet
- Synchronisation avec Palm™ et Outlook™

Centre d'appel
- Mémorisation de la durée des appels
- Numérotation automatique
- Possibilité de remontée de fiche

Service Client
- Suivi des incidents en temps réel
- Déclenchement et suivi des interventions
- Coordination avec la logistique
- Gestion des retours produits

Help Desk
- Suivi des contrats SAV
- Déclenchement d'interventions
- Planning des techniciens
- Calcul automatique du temps facturable
- Création d'une base de connaissance

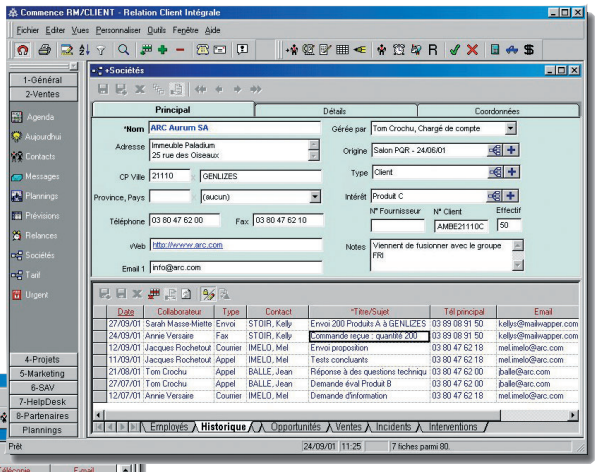
Gestion de projets
- Accès à l'historique complet des projets
- Suivi des projets sur graphique de Gantt
- Imputation par projet, client, employé, des dépenses et temps
- Suivi de la facturation et des règlements

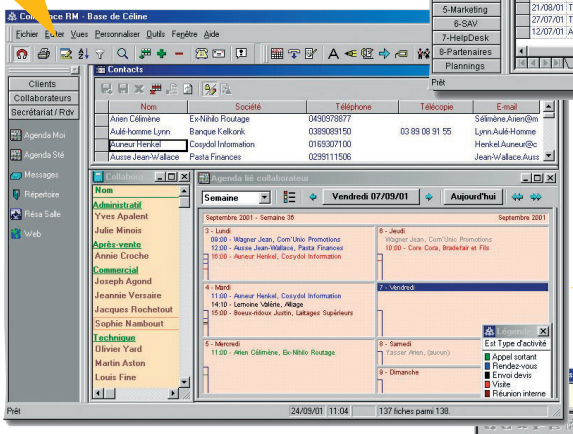
e-CRM (en option)
- Intégration des informations clients issues du site Web de l'entreprise (demandes d'informations, adhésions, …)
- Publication sur le site Web des données issues de la base (tarifs, base de connaissance, …)
- Gestion des incidents de SAV via le Web

La Relation Client en images

COMMENCE Relation Client Intégrale (RCI) offre un tableau de bord de l'activité au quotidien avec une vision complète et centralisée, du profil et des relations clients.

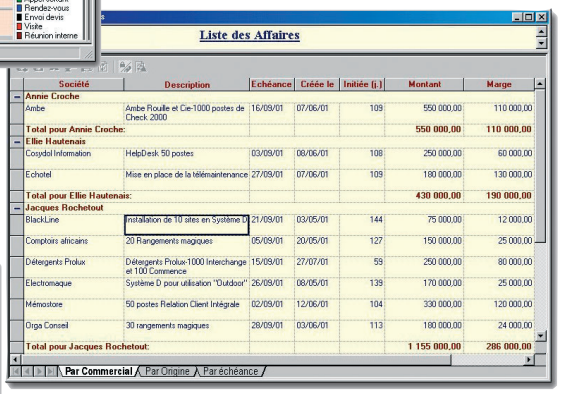
L'affichage et les fonctions peuvent être adaptés à chaque service comme à chaque collaborateur.

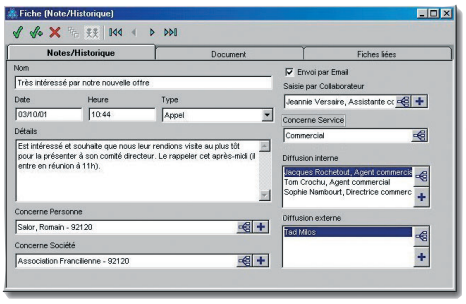




Ici, l'assistante dispose de ses propres outils pour l'attribution de rendez-vous, qui s'opère par simple glisser/déposer du contact sur le planning hebdomadaire.

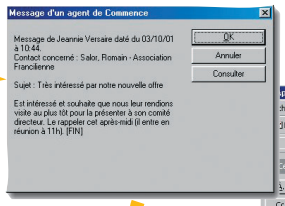
Des rapports synthétiques actualisés en temps réel, en réseau local ou à distance, facilitent le management des équipes pour la réalisation des objectifs.



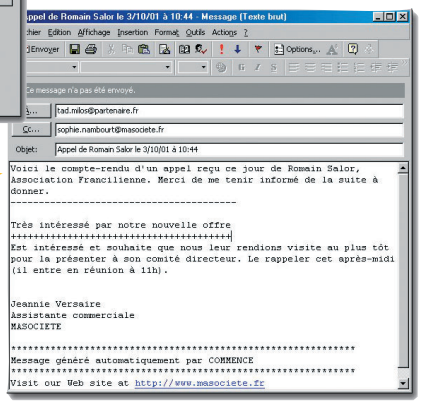


Les listes de diffusion et autres actions automatisées permettent une réactivité immédiate.

Dès l'enregistrement d'un compte-rendu d'appel,



un message apparaît sur le poste des collaborateurs concernés utilisant COMMENCE RCI,



suivi automatiquement d'un email pour les autres.

istri

18, avenue de la Cristallerie • 92310 Sèvres • France
Tél : 33 (0)1 46 90 07 07 • Fax : 33 (0)1 46 90 07 08
web : www.istri.fr • email : info@istri.fr

Configuration requise

Un PC sous Windows 95/98/Me doté de 32 Mo de RAM ayant au moins 40 Mo d'espace disque suffit pour profiter de toutes les fonctionnalités du produit. Sous Windows NT/2000, 64 Mo de RAM sont nécessaires.

" COMMENCE RM " est un produit de Commence Corp. réédité en France et pays francophones par Istri
" RCI-Relation Client Intégrale " est une marque déposée par Istri.
Toutes les autres marques citées appartiennent à leurs propriétaires respectifs