

La gestion de la relation client/prospects

Le module CRM est spécialisé dans la conquête et la connaissance clients.

S'appuyant sur l'exploitation en temps réel des informations issues du DMS, le module CRM décuple les performances commerciales de l'entreprise : la force de vente dispose désormais de toutes les informations (clients, prospects, stocks des véhicules/matériels, etc.) pour proposer à ses clients la meilleure offre au bon moment. Convivial, ergonomique, accessible sur tout support via Internet, le module CRM est simple d'utilisation et très rapidement plébiscité par l'ensemble de l'équipe commerciale pour ses performances.

Les principaux utilisateurs

- Le directeur commercial : consulte les reportings
- Les vendeurs : gèrent leurs actions quotidiennes
- La secrétaire VN VO : qualifie et publie le stock véhicules/matériels



Le plus intégration



Le module CRM reçoit et exploite les informations issues du DMS concernant les véhicules/matériels (disponibles, affectées, supprimés), les clients, les offres et les données du référentiel Eurotax.

BASE DE DONNÉES CLIENTS ET PROSPECTS

Le module CRM offre une visibilité totale sur l'ensemble des clients et prospects de la concession ou du groupe. La force de vente travaille sur une base centralisée hautement qualifiée et mise à jour en temps réel.

ACTIONS QUOTIDIENNES DU VENDEUR

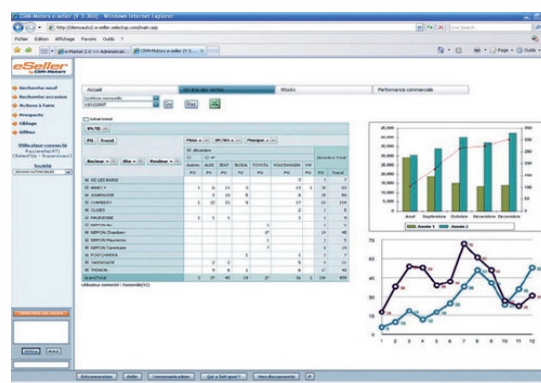
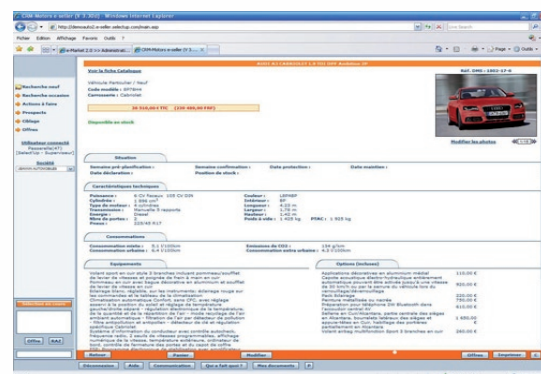
Le module CRM concentre une large palette de fonctionnalités destinées à faciliter le travail quotidien du vendeur, qui planifie ses actions et gère ses priorités commerciales en fonction de la qualification de ses projets. Le vendeur élabore les offres et dispose de tous les documents nécessaires à la gestion de son portefeuille d'affaires.

MUTUALISATION DU STOCK VN & VO

Le module CRM intègre en temps réel et qualifie automatiquement les informations issues du DMS selon un référentiel (EurotaxGlass's, Argus, etc.). Celles-ci sont disponibles à la consultation sous forme de listes ou photos pour l'ensemble des véhicules/matériels disponibles à la vente. Les documentations client et les informations véhicule/matériel sont rapidement accessibles pour optimiser les opérations de vente.

BUSINESS INTELLIGENCE

Le module CRM comprend une solution décisionnelle qui exploite les données commerciales dans le but de faciliter la prise de décision des dirigeants. Le module CRM intègre des fonctionnalités pour le reporting et la consultation de tableaux de bord. Il permet d'analyser la performance commerciale par le suivi des contacts entrants, de la prospection, des relances, des ventes réalisées.



BASE DE DONNES CLIENTS ET PROSPECTS

- Gestion des droits et privilèges définie par concession/site/utilisateur
- Gestion des doublons
- Intégration de bases de données externes (AAA, etc.)
- Critères de qualification déterminants : type et profil du prospect (particulier, société), origine du contact, critères d'achat, niveau d'intérêt, etc.
- Enquêtes de satisfaction
- Historique clients

ACTIONS QUOTIDIENNES DU VENDEUR

- Planning des actions commerciales
- Rapports d'activité
- Offres commerciales avec estimation de reprise et confirmation de commande

MUTUALISATION DU STOCK VN & VO

- Recherche intuitive, rapide et multi-critères
- Consultation des véhicules/matériels
- Informations véhicule/matériel : caractéristiques techniques, localisation, nb de jours en stock, état du véhicule/matériel, coût d'achat, etc.
- Etiquette de prix
- Fiche de consommation et d'émission CO2

VENTE ET FIDÉLISATION

- Ciblage marketing pour des actions commerciales spécifiques (phoning, mailing, etc.)
- Information pour la vente additionnelle : garanties, contrats de services, équipements, financement
- Renouvellements de véhicules/matériels

CONTRÔLE ET SUPERVISION

- Tableaux de bord de l'activité commerciale par site, marque, modèle, vendeur, période, comparatifs, etc.
- Export des informations sur des outils standards (Excel, Access, SQL)

**Les plus**

- **Une base de données unique mise à jour en temps réel et ouverte à tous les vendeurs de l'entreprise**
- **Consultable à tout moment via Internet pour répondre à la demande des clients.**
- **Visualisation des VN VO situés sur une autre concession du groupe.**
- **Edition automatique et personnalisée d'une proposition client avec photo du véhicule/matériel.**

