

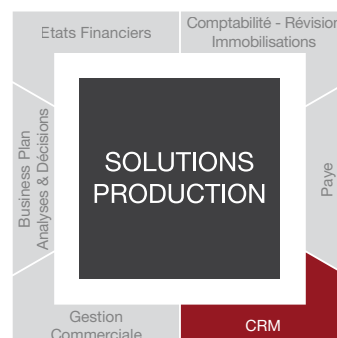
CRM

Ligne Expert-Comptable

La Gestion de la Relation Client (ou CRM) place le client au coeur de la stratégie du cabinet : une mesure phare pour fidéliser vos clients et développer vos missions.

Avec le logiciel CRM Ligne Expert-Comptable EBP, vous centralisez toutes les informations clients et prospects et disposez ainsi d'une vision exhaustive de chaque contact du cabinet.

Toutes les données collectées permettent de suivre méthodiquement les opportunités de nouvelles missions. Vous réalisez également vos propres actions de marketing par courrier ou email en toute simplicité.



MODES D'UTILISATION DISPONIBLES POUR CE LOGICIEL :

Licence

- J'achète mon logiciel
- Je l'utilise sur mon ordinateur

Locatif

- Je loue mon logiciel
- Je l'utilise sur mon ordinateur

En ligne

- Je m'abonne à mon logiciel
- Je l'utilise sur internet



ZOOM sur les fonctions clés

■ Disposez d'une base de données complète

Suivez vos clients de manière claire, concise et complète

Enregistrez une multitude d'informations sur vos clients et prospects : coordonnées, société, CA, effectif, évaluation du contact (froid, tiède, chaud), documents associés (lettres de mission...), etc. Centralisez toutes ces informations au sein du logiciel pour disposer ainsi d'une vision exhaustive de chaque contact.

Identifiez vos sources de business

Obtenez une vision précise de vos affaires potentielles à l'aide des fiches «opportunités». Renseignez l'état d'avancement de l'opportunité (découverte, négociation, signature...) pour attribuer un pourcentage de réussite. Indiquez également le chiffre d'affaires estimé pour chacune des missions afin d'évaluer le chiffre d'affaires potentiel total.

Enregistrez l'ensemble des échanges commerciaux

Enregistrez tous les échanges commerciaux (appels, RDV, emails, etc.) pour disposer d'un historique complet de chaque contact venant ainsi renforcer la connaissance des tiers. Tous les utilisateurs peuvent accéder aux mêmes données ce qui facilite le partage des dossiers. Nommez (si nécessaire) un interlocuteur unique par contact pour assurer un suivi optimal et générer une relation de confiance avec le collaborateur dédié, un suivi personnalisé peut favoriser la relation client.

| Type activité | Sujet | Priorité | Statut | Date de fin | Date de début | Avec rappel |
|---------------|--------------------------------|----------|---------------------------|---------------------|---------------------|-------------|
| Événement | Négociation | Haute | En cours | 23/12/2015 09:00:00 | 23/12/2015 21:00:00 | |
| Fax | Relance | Normale | Terminé | 24/12/2015 18:00:00 | | |
| Fax | Relance | Normale | En attente d'informations | 24/12/2015 18:00:00 | | |
| Tâche | Remerciement suite contact/RDV | Faible | En cours | 24/12/2015 18:00:00 | | |
| Tâche | Remerciement suite contact/RDV | Faible | En cours | 24/12/2015 18:00:00 | | |
| Tâche | Remerciement suite contact/RDV | Faible | Terminé | 24/12/2015 18:00:00 | | |
| Courrier | Remerciement suite contact/RDV | Faible | Non démarré | 24/12/2015 17:00:00 | | |
| Événement | Suivi commercial | Faible | Terminé | 24/12/2015 16:00:00 | 24/12/2015 14:00:00 | |
| Événement | Suivi commercial | Faible | Terminé | 24/12/2015 15:30:00 | 24/12/2015 14:00:00 | |
| Événement | Négociation | Haute | En cours | 24/12/2015 15:11:00 | 23/12/2015 21:30:00 | |
| Événement | Suivi commercial | Haute | En cours | 24/12/2015 13:30:00 | 24/12/2015 10:40:00 | |
| Événement | Découverte | Haute | Terminé | 24/12/2015 12:00:00 | 24/12/2015 10:00:00 | |
| Appel | Suivi commercial | Normale | En cours | 24/12/2015 11:27:00 | 24/12/2015 11:00:00 | |
| Appel | Suivi commercial | Normale | En cours | 24/12/2015 11:18:00 | 24/12/2015 11:00:00 | |
| E-mail | Proposition commerciale | Haute | Terminé | 24/12/2015 09:30:00 | | |
| Fax | Relance | Normale | Terminé | 23/12/2015 18:00:00 | | |
| Tâche | Remerciement suite contact/RDV | Faible | Terminé | 23/12/2015 18:00:00 | | |
| Événement | Démonstration | Haute | Terminé | 23/12/2015 17:30:00 | 23/12/2015 14:00:00 | |
| Événement | Démonstration | Haute | Terminé | 23/12/2015 17:30:00 | 23/12/2015 14:00:00 | |
| Courrier | Remerciement suite contact/RDV | Faible | Terminé | 23/12/2015 17:00:00 | | |
| Tâche | Invitation | Normale | Terminé | 23/12/2015 16:30:00 | | |
| Courrier | Proposition commerciale | Haute | En attente d'informations | 23/12/2015 16:00:00 | | |
| Courrier | Proposition commerciale | Haute | Terminé | 23/12/2015 16:00:00 | | |
| Événement | Déclaration | Haute | Terminé | 23/12/2015 12:00:00 | 23/12/2015 10:00:00 | |
| Événement | Négociation | Normale | Reporté | 23/12/2015 11:00:00 | 23/12/2015 09:30:00 | |
| E-mail | Proposition commerciale | Haute | Terminé | 23/12/2015 09:30:00 | | |
| E-mail | Proposition commerciale | Haute | Terminé | 23/12/2015 09:30:00 | | |
| Appel | Prise de rendez-vous | Haute | En cours | 23/12/2015 09:20:00 | 23/12/2015 09:30:00 | |
| Appel | Prise de rendez-vous | Haute | En cours | 23/12/2015 08:44:00 | 23/12/2015 08:30:00 | |

Suivez avec précision les actions de chacun de vos collaborateurs

■ Augmentez votre notoriété grâce aux campagnes marketing

Dressez un profil précis de vos clients et prospects

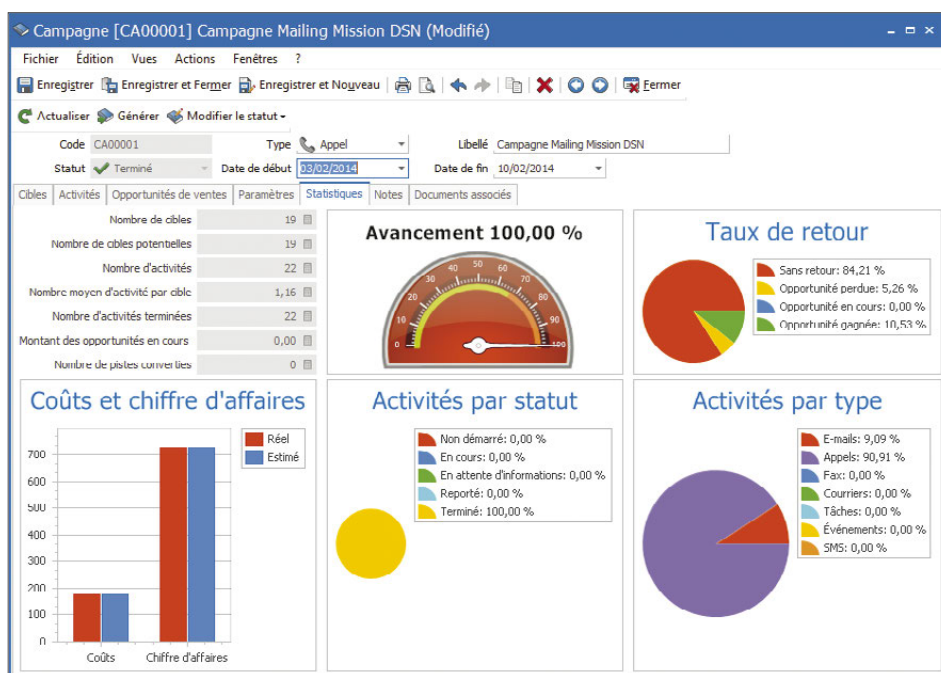
Préparez efficacement vos messages en segmentant vos contacts selon différents critères : typologie de client, services utilisés, données géographiques... Un ciblage bien défini vous permet de proposer une offre adaptée aux attentes de vos clients et prospects.

Gérez vos opérations de prospection et de fidélisation

Créez, selon vos besoins, des cycles de fidélisation sur votre parc clients ou bien des campagnes de prospection pour développer votre chiffre d'affaires. Définissez les dates de l'opération, choisissez le support de communication et réalisez votre publipostage. Vous pouvez envoyer des emails et des courriers en vous appuyant sur les modèles de mailing pré-paramétrés du logiciel ou en les personnalisant à votre image. Enfin, vous pouvez renforcer la relation client en mettant en place un suivi phoning et attribuer un collaborateur dédié à chaque fiche contact.

Mesurez la rentabilité de vos actions

Pour chaque campagne, vous retrouvez les opportunités et les activités qui y sont liées et pouvez visualiser les retombées. Pour aller plus loin et analyser votre ROI (retour sur investissement), vous disposez d'un module de statistiques qui vous indique le pourcentage d'avancement, les taux de retours, les coûts et chiffre d'affaires liés à l'opération. Vous avez ainsi un reporting précis pour établir vos conclusions et optimiser votre budget marketing.



Visualisez en un coup d'œil les indicateurs de performance de vos actions de promotion

Gérez vos ressources internes

Pilotez vos équipes

Consultez, modifiez et créez des rendez-vous grâce à la fonction agenda, dans laquelle vous pouvez programmer des rappels pour un rendez-vous. Disposez d'une vision précise de vos équipes : attribuez un portefeuille de clients ou prospects à vos collaborateurs, visualisez leur charge de travail grâce à un agenda dédié et mesurez leur efficacité grâce aux différents indicateurs.

Suivez les temps

Un paramétrage spécifique du logiciel CRM Ligne Expert-Comptable EBP vous permet de suivre très simplement les temps passés par client. Vous justifiez et calculez ainsi facilement vos honoraires et suivez efficacement les activités par collaborateur, dossier et domaine d'expertise.

Personnalisez votre écran de travail

Chaque collaborateur peut gérer ses priorités grâce à un écran de travail personnalisé. Il permet de regrouper toutes les activités à traiter par collaborateur (événement, appel, email, etc.). Elles sont triées par priorité puis par date.