

FICHE PRODUIT

Sage 100 Force de Vente

*Favorisez le développement de votre business
et optimisez votre efficacité commerciale
en vous connectant à votre écosystème.*

Juin 2021



Interfacé avec Sage 100cloud Gestion Commerciale et ouvert sur les réseaux sociaux, le CRM Sage 100cloud Force de Vente permet de fidéliser vos clients, d'en conquérir de nouveaux, de gagner en efficacité dans vos campagnes marketing, de structurer vos équipes commerciales et d'accélérer le développement de votre activité.

Gérer vos contacts et centraliser vos données

Vous centralisez les informations prospects et clients, suivez les opportunités, l'ensemble des rendez-vous et les historiques qui leur sont associés. Au bureau ou en mobilité, tous vos collaborateurs ont accès aux mêmes informations.

Lancer des actions de prospection plus rentables

Vous intégrez en quelques minutes des bases de prospects et segmentez à volonté cette base selon vos enjeux et votre organisation. Vous planifiez et réalisez des campagnes marketing mieux ciblées.

Augmenter le taux de concrétisation des opportunités et affaires

En structurant le processus commercial, Sage 100cloud Force de Vente vous accompagne

dans la détection, la qualification, la signature des projets et l'organisation de vos actions et de vos rendez-vous. Grâce au suivi des opportunités et aux relances planifiées, vous limitez les risques de perte d'affaires, les tableaux de bord personnalisés vous aident à suivre l'évolution de votre chiffre sur la période et à vous concentrer sur les prospects et opportunités les plus importants. Vous consacrez à la prospection et à la conquête de nouveaux clients, pour développer votre chiffre d'affaires.

Suivre avec précision votre activité commerciale

Vous visualisez en un clin d'œil votre activité commerciale grâce aux tableaux de bord, vous suivez votre portefeuille d'affaires en cours et à relancer. Vous bénéficiez d'indicateurs clés pour vos prévisions de ventes à court, moyen et long terme afin de prendre les bonnes décisions sereinement et rapidement.

Profiter d'une offre d'abonnement à votre dimension

L'abonnement proposé pour cette solution permet d'accéder à ce logiciel et de bénéficier des mises à jour. Cet abonnement est reconduit tacitement au terme des 12 mois.

Vous pouvez également opter pour les services adaptés à vos besoins :

- Profitez d'avantages formation : cours e-learning en illimité inclus ou remises sur des formations au sein de votre entreprise ou à distance
- Nos équipes Support sont joignables directement par chat pour vous apporter astuces et conseils.

Les atouts de l'offre

Confiance

- > Pilotez votre entreprise sereinement grâce aux tableaux de bord et indicateurs clés de votre activité, à l'accompagnement de proximité et aux services Sage.
- > Sage 100cloud Force de Vente intègre les fonctions facilitatrices dans le cadre du RGPD.

Communautaire

- > Suivez et échangez avec vos clients, fournisseurs, partenaires, etc. via les réseaux sociaux.

Connecté

- > En télétravail, en mobilité, accédez simplement et à tout moment, à votre solution et à vos données, sur tous vos appareils.

Collaboratif

- > Optimisez la collaboration interne et externe en centralisant et en dématérialisant, sur un espace de travail partagé sécurisé, toutes vos informations, vos factures, tous vos documents et vos flux bancaires.

Complet

- > Sage 100cloud Force de Vente s'intègre dans une suite de gestion complète, évolutive et personnalisable, avec des options à la carte, afin de vous apporter toute la souplesse nécessaire pour faire face aux enjeux de votre entreprise.

Les nouveautés phares

- > **Barre d'icônes interactive lien réseaux sociaux.**
Un simple clic pour afficher l'ensemble des pages des réseaux sociaux d'une société ou d'un contact, aide à la recherche des pages.
- > **Nombreux outils et utilitaires :** recherche d'un terme dans toute la base, sauvegarde avec option anonymisation, paramétrage des couleurs des utilisateurs dans l'agenda, purge de données. Plus de 60 outils disponibles.
- > **Nombreux outils de diagnostic,** optimisation et réparation avec analyse automatique d'un dossier et synthèse des points d'attention.

Les fonctionnalités

Gestion des contacts et prospection

- > Gestion des comptes, des contacts et des prospects
- > Fichiers prospects séparés des clients
- > Pop-up d'infos flash dans les fiches sociétés et les opportunités : prévisionnel, gagné, CA N, N-1, risque, conditions de paiement
- > Prévisions de ventes, tableaux de bord et rapports graphiques pour l'aide à la décision
- > Suivi des opportunités et des affaires afin d'augmenter le taux de concrétisation
- > Consultation en temps réel des documents de vente Gestion Commerciale d'un client.
- > Gestion des activités, des agendas individuels et collectifs
- > Gestion des secteurs commerciaux, affectation des opportunités au commercial du secteur et des cycles de ventes
- > Saisie simple et rapide des devis et des commandes via l'offre Sage 100cloud Etendue
- > Procédures d'escalades, des réaffectations d'opportunités et rappels automatiques
- > Bibliothèque de documents partagée
- > Saisie de notes, des informations sur les concurrents
- > Utilisation avec un Smartphone ou une tablette, depuis un navigateur ou grâce aux Apps iOS et Android
- > Chaînes de prospection et de fidélisation : messages périodiques aux prospects et clients pour générer des ventes supplémentaires
- > Pilotage transversal de l'activité commerciale

- > Management de l'équipe commerciale, identification des bonnes pratiques
- > Compte rendu de visite
- > Rattachement de documents Gestion Commerciale aux opportunités CRM avec option de valorisation automatique.
- > Zone de recherche rapide pour retrouver tous les enregistrements contenant le terme de recherche.

Marketing et fidélisation

- > Segmentation et profiling
- > Planification des opérations commerciales
- > Gestion des campagnes marketing : budgets, gestion des retours et ROI, etc.
- > Générateur de requêtes intégré, et modèles de requêtes fournis en standard
- > Modèles d'e-mailings personnalisables par les commerciaux pour plus d'efficacité : signature, message personnels
- > Traçabilité commerciale, de la détection à la conclusion de l'affaire
- > Gestion des appels sortants avec C.T.I. (en option)
- > Publipostage et e-mailing
- > E-mailing avancé avec suivi des clics, des ouvertures
- > Barre d'icônes interactive lien réseaux sociaux.
Un simple clic pour afficher l'ensemble des pages des réseaux sociaux d'une société ou d'un contact, aide à la recherche des pages.
- > Envoi de SMS paramétrables. Exemple : confirmation et rappels de rendez-vous clients

Les fonctionnalités

Paramétrage

- > Intégration avec Sage 100cloud Gestion Commerciale et les suites de gestion Sage 100cloud
- > Import/export de données : Ms Excel®, texte, etc.
- > Analyse des doublons
- > Tableaux de bord interactifs personnalisables
- > Utilisation sur ordinateur en réseau d'entreprise ou en mobilité, Smartphone, tablette, etc.
- > Synchronisation avec Microsoft Outlook®
- > Personnalisation intégrale des fiches, des processus, etc.
- > Gestion des secteurs et des droits d'accès aux fiches et champs
- > Multilingue
- > Ouverture et développement : sData, HTML, Java, Javascript, .net
- > Interface conviviale de paramétrage des vues pointant sur les données Gestion Commerciale.
- > Console "outils et diagnostics" avec contenu mis à jour régulièrement et automatiquement via connexion Internet.
- > Nombreux outils et utilitaires : recherche d'un terme dans toute la base, sauvegarde avec option anonymisation, paramétrage des couleurs des utilisateurs dans l'agenda, Purge de données. Plus de 60 outils disponibles.
- > Nombreux outils de diagnostic, optimisation et réparation avec analyse automatique d'un dossier et synthèse des points d'attention.

Mobilité et commerciaux

- > Accès aux données avec un Smartphone ou une tablette, depuis un navigateur ou grâce aux Apps iOS et Android
- > Accès aux fiches contacts détaillées : nouveaux interlocuteurs, etc.
- > Composition automatique des numéros & emails
- > Géolocalisation des contacts
- > Historique commercial, technique et marketing
- > Détail des échanges passés : opportunités, besoins, etc.
- > Mise à jour et création de contacts
- > Saisie d'opportunités, de tickets, etc.
- > Agendas partagés synchronisés
- > Agenda des rendez-vous personnalisable pour une planification optimale des activités
- > Impression des devis & commandes
- > Présentation d'informations multimédia : photos, vidéos, etc.
- > Remontées d'informations sur la concurrence
- > Centralisation des outils marketing : fiche produits, etc.
- > Portail responsive intégralement paramétrable avec exemple demande inscription newsletter

Pilotage de l'activité et décision en temps réel

- > Recoupement des indicateurs de Sage 100cloud Force de Vente et de Sage 100cloud Gestion Commerciale avec une vision immédiate et à 360° de chaque compte
- > Tableaux de bord personnalisables et dynamiques
- > Infos flash remontant les données clés depuis Sage 100cloud Gestion Commerciale
- > Reporting en temps réel, via les prévisions de ventes, indicateurs et graphiques personnalisés pour l'aide à la décision
- > Compréhension et anticipation de l'évolution de l'activité et management de chaque commercial et chaque secteur

Productivité

- > Le connecteur Social média pour l'amélioration de la connaissance clients
- > Sage Customer Voice pour proposer et voter pour de nouvelles évolutions
- > Modification de valeurs directement depuis les listes
- > Recherche rapide dans toutes les listes de choix



INSECO
GROUPE **ALTIORE**^{MT}

Pour plus d'informations et être mis en relation avec un expert :

05 49 57 12 56

www.inseco.fr



© Sage 2021 Tout droit réservé. Société par Actions Simplifiée au capital de 6 750 000 € - Siège social : 10 place de Belgique, 92250 La Garenne Colombes - 313 966 129 RCS Nanterre - Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable - Création : CA-inspire

FICHE PRODUIT

Sage 100 Service Client

*Optimisez la qualité de votre Service Client
et développez la fidélisation en vous connectant
à votre écosystème.*

Juin 2021



Interfacé avec Sage 100 Gestion Commerciale et ouvert sur les réseaux sociaux, le CRM Sage 100 Service Client vous apporte une vision à 360° de vos contacts et demandes clients, de leurs tickets, etc.

Vous développez ainsi sereinement votre activité de type Helpdesk, Hotline, Service après-vente, etc. en vous donnant les moyens de fidéliser vos clients.

Gérer vos contacts et centraliser vos données

Vous centralisez les informations prospects, clients, suivez les demandes et tickets, l'ensemble des rendez-vous et les historiques qui leur sont associés, et accédez aux données qu'ils publient sur les réseaux sociaux. Au bureau ou en mobilité, tous vos collaborateurs ont accès aux mêmes informations.

Suivre avec précision les demandes clients

Suivez avec précision, et en temps réel, le statut des demandes clients sous forme de tickets : en cours, à rappeler, clôturé, etc. Vous visualisez en un clin d'œil l'ensemble des demandes grâce aux tableaux de bord, et bénéficiez d'indicateurs statistiques clés pour évaluer le temps de résolution, le nombre de

demandes traitées, etc. Vous créez une véritable base de connaissance dans laquelle vous retrouvez l'ensemble des cas clients déjà traités et résolus. Grâce à la liaison avec Sage 100 Gestion Commerciale, vous exploitez toutes les données essentielles de votre gestion.

Fidéliser vos clients sur le long terme avec un service de qualité

Les techniciens répondent aux demandes des clients plus efficacement à l'aide des informations partagées dans la base de connaissance, ce qui favorise l'échange et renforce la confiance de vos clients. Au besoin, des alertes vous signalent les retards sur la résolution de certains dossiers. Offrez à vos clients un accès sécurisé, via Internet, à leur propre portail d'information 24h/24, 7j/7.

Profiter d'une offre d'abonnement à votre dimension

L'abonnement proposé pour cette solution permet d'accéder à ce logiciel et de bénéficier des mises à jour. Cet abonnement est reconduit tacitement au terme des 12 mois.

Vous pouvez également opter pour les services adaptés à vos besoins :

- Profitez d'avantages formation : cours e-learning en illimité inclus ou remises sur des formations au sein de votre entreprise ou à distance
- Nos équipes Support sont joignables directement par chat pour vous apporter astuces et conseils.

Les atouts de l'offre

Confiance

- > Pilotez votre entreprise sereinement grâce aux tableaux de bord et indicateurs clés de votre activité, à l'accompagnement de proximité et aux services Sage.
- > Sage 100 Service Client intègre les fonctions facilitatrices dans le cadre du RGPD.

Communautaire

- > Suivez et échangez avec vos clients, fournisseurs, partenaires, etc. via les réseaux sociaux.

Collaboratif

- > La base de connaissances et l'extranet clients de Sage 100 Service Client simplifient les échanges et fidélisent vos clients en entretenant avec eux un lien 24/24 et 7/7

Connecté

- > En télétravail, en mobilité, accédez simplement et à tout moment, à votre solution et à vos données, sur tous vos appareils.

Complet

- > Sage 100 Service Client s'intègre dans une suite de gestion complète, évolutive et personnalisable, avec des options à la carte, afin de vous apporter toute la souplesse nécessaire pour faire face aux enjeux business et structurels de votre entreprise.

Les fonctionnalités phares

- > **Barre d'icônes interactive lien réseaux sociaux.** Un simple clic pour afficher l'ensemble des pages des réseaux sociaux d'une société ou d'un contact, aide à la recherche des pages.
- > **Nombreux outils et utilitaires :** recherche d'un terme dans toute la base, sauvegarde avec option anonymisation, paramétrage des couleurs des utilisateurs dans l'agenda, Purge de données. Plus de 60 outils disponibles.
- > **Nombreux outils de diagnostic,** optimisation et réparation avec analyse automatique d'un dossier et synthèse des points d'attention.
- > **Sage Customer Voice,** vous permet de contribuer directement à l'amélioration de vos applications en proposant et en votant pour de nouvelles évolutions.

Les fonctionnalités

Gestion des contacts et fidélisation

- > Gestion des clients et des contacts
- > Pop-up d'infos flash dans les fiches sociétés et les tickets
- > Tableaux de bord et rapports graphiques
- > Gestion des activités, des agendas individuels et collectifs
- > Bibliothèque de documents partagée
- > Utilisation avec un Smartphone ou une tablette, depuis un navigateur ou grâce aux Apps iOS et Android
- > Chaînes de fidélisation
- > Pilotage transversal de l'activité de Service Client
- > Management de l'équipe Service Client
- > Publipostage et emailing
- > Barre d'icônes interactive lien réseaux sociaux. Un simple clic pour afficher l'ensemble des pages des réseaux sociaux d'une société ou d'un contact, aide à la recherche des pages.
- > Consultation des documents de vente Gestion Commerciale. Exemple vérification de la commande ou de la facture d'un contrat assistance.
- > Zone de recherche rapide pour retrouver tous les enregistrements contenant le terme de recherche.

Service Client

- > Gestion, suivi et traçabilité des demandes clients
- > Historique des appels, courriers, emails, etc.
- > Générateur de requêtes intégré, et modèles de requêtes fournis en standard
- > Attribution automatique des tickets selon les compétences des techniciens
- > Suivi des contrats de services : maintenance, interventions, etc.
- > Suivi des actions des techniciens : tickets traités, délais de résolution, bug les plus courants, etc.
- > Envoi de solutions types par email
- > Gestion des appels sortants avec C.T.I. (en option)
- > Gestion des activités et des communications
- > Extranet clients accessible 24h/24, 7j/7
- > Base de connaissances centralisée
- > Détection de leads avec suivi commercial
- > Reporting de l'activité du Service Client
- > Envoi de SMS paramétrables exemple : accusé de réception d'un ticket de SAV, résolution d'un ticket

Les fonctionnalités

Paramétrage

- > Création d'entités personnalisées : évènements, projets, contrats, intervenants, parties prenantes, etc.
- > Import/export de données : Excel®, texte, etc.
- > Tableaux de bord interactifs personnalisables
- > Procédures d'escalades et rappels automatiques
- > Synchronisation avec Microsoft Outlook®
- > Intégration avec Sage 100 Gestion Commerciale et les suites de gestion Sage 100cloud
- > Personnalisation intégrale des fiches, des processus, etc.
- > Gestion des secteurs et des droits d'accès aux fiches et champs
- > Multilingue
- > Ouverture et développement : sData, HTML, Java, Javascript, .net
- > Interface conviviale de paramétrage des vues pointant sur les données Gestion Commerciale
- > Console "outils et diagnostics" avec contenu mis à jour régulièrement et automatiquement via connexion Internet
- > Nombreux outils et utilitaires : recherche d'un terme dans toute la base, sauvegarde avec option anonymisation, paramétrage des couleurs des utilisateurs dans l'agenda, Purge de données. Plus de 60 outils disponibles.
- > Nombreux outils de diagnostic, optimisation et réparation avec analyse automatique d'un dossier et synthèse des points d'attention.

Mobilité et service technique

- > Accès aux données avec un Smartphone ou une tablette, depuis un navigateur ou grâce aux Apps iOS et Android
- > Accès en temps réel à l'agenda : décalage d'interventions, etc.
- > Agenda des rendez-vous personnalisable pour une planification optimale des activités
- > Gestion des coordonnées de contacts
- > Enregistrement et suivi des tickets
- > Géolocalisation des contacts
- > Informations sur les stocks : pièces détachées, etc.
- > Saisie d'un questionnaire d'intervention
- > Attestation de conformité (lieux, matériel...), contrôle qualité (usure...), etc.
- > Alertes : impayés clients, date d'anniversaire de contrat, etc.

Pilotage de l'activité et décision en temps réel

- > Recoupement des indicateurs de Sage 100 Service Client et de Sage 100 Gestion Commerciale avec une vision immédiate et à 360° de chaque compte
- > Tableaux de bord personnalisables et dynamiques
- > Infos Flash remontant les données clés depuis Sage 100 Gestion Commerciale
- > Reporting en temps réel, des demandes clients et des tickets, via des indicateurs et graphiques personnalisés pour l'aide à la décision
- > Compréhension et anticipation de l'évolution de l'activité et management de chaque technicien et chaque secteur
- > Portail responsive intégralement paramétrable avec exemple saisie et suivi de tickets SAV.

Productivité

- > Sage Customer Voice pour proposer et voter pour de nouvelles évolutions
- > Modification de valeurs directement depuis les listes
- > Recherche rapide dans toutes les listes de choix



INSECO
GROUPE **ALTIORE**^{MT}

Pour plus d'informations et être mis en relation avec un expert :

05 49 57 12 56

www.inseco.fr



© Sage 2021 Tout droit réservé. Société par Actions Simplifiée au capital de 6 750 000 € - Siège social : 10 place de Belgique, 92250 La Garenne Colombes - 313 966 129 RCS Nanterre - Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable - Création : CA-inspire