



# codial <sup>v7</sup>

## Extension CRM

Extension additionnelle à Codial gestion-pgi

Totalement intégré à la gestion commerciale Codial, le module CRM (Customer Relationship Management) est l'outil indispensable pour piloter efficacement votre pôle commercial et ainsi dynamiser les ventes tout en assurant un suivi client.



82 Rue de Bretagne  
BP.10033  
49450 St MACAIRE en MAUGES

Tél: 02 41 65 74 47 - Fax: 02 41 30 95 85

Email : [contact@fbsi.fr](mailto:contact@fbsi.fr)  
[www.fbsi.fr](http://www.fbsi.fr)

## Extension CRM

L'extension CRM vous permet un suivi simple et efficace des clients, prospects, de créer des campagne, d'établir le workflow des actions commerciale, pratiquer le up-selling avec facilité et ainsi entretenir et conforter le récurrent.

### Partez à la conquête de nouveaux marchés

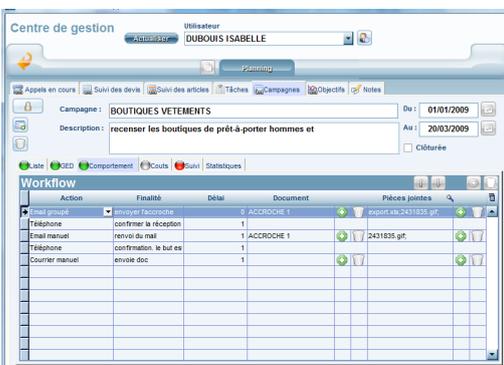
- Prospection rapide et efficace, organisation du fichier PROSPECT au même titre que le fichier CLIENTS.
- L'utilitaire de recherche avancée permet un ciblage simple des prospects et des clients à lier respectivement aux campagnes lancées.
- Création des mailing-list propres à chaque campagne se rapportant simultanément au fichier prospect et au fichier client. Organisation d'une GED recensant des documents nécessaires au lancement de la campagne
- Harmoniser le service commercial en automatisant les actions de campagnes et ainsi gommer les oublis éventuels.
- Ordonnancer chaque action à mener en précisant leur finalité respective, déterminer les délais entre chaque action, associer des documents, des pièces jointes qui seront envoyés.
- Planifier les tâches du service commercial et de ses membres, attribuer des priorités.
- Codial exporte les clients et prospects sur MS Outlook.

### Suivez vos prospects et vos clients

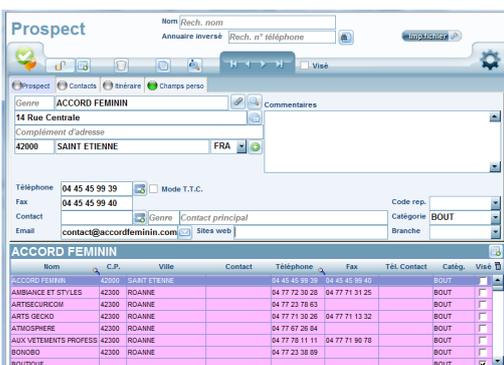
- Une fois le contact lié à la campagne, une vue synoptique de chaque prospect est proposée. Le contact CLIENT est différencié du contact PROSPECT par un code couleur personnalisable.
- Véritable puits d'informations, Codial vous permet de visualiser en permanence tous les documents, toutes les affaires, tous les dossiers et tous les appels respectivement liés aux Tiers.
- Chaque action menée avec le prospect est marquée d'un symbole offrant ainsi une lisibilité et un suivi rapide et efficace. Dates et heures sont automatiquement renseignées, agrémentées d'un commentaire.
- Une liste des appels en cours est continuellement présente afin d'éliminer les temps de recherche liés aux appels. Gagnez du temps en utilisant le centre d'appel pour traiter votre communication.
- Les appels non aboutis sont proposés automatiquement lors de l'ouverture de session. Vous savez de qui provient l'appel, son sujet, qui doit rappeler et son caractère prioritaire ou non. Tous les appels sont automatiquement rattachés à la fiche du prospect / client retraçant ainsi un historique complet de la relation que vous instaurez avec votre interlocuteur. Chaque commercial peut librement et en toute confidentialité par rapport aux autres commerciaux suivre l'évolution de



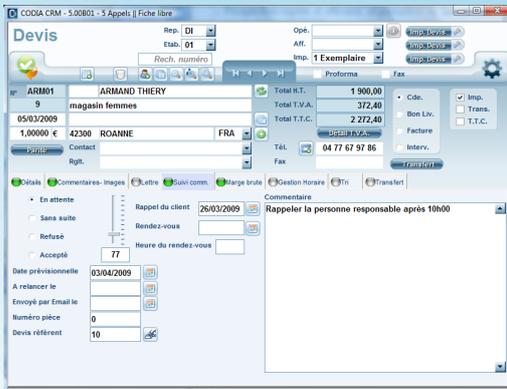
Ecran d'accueil du module CRM.



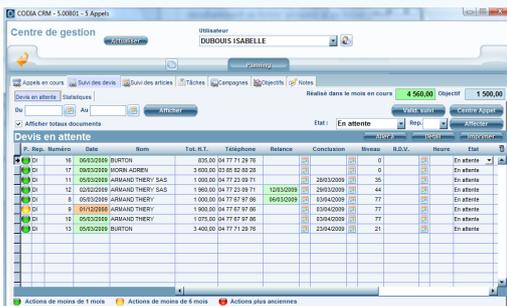
Workflow des actions commerciales



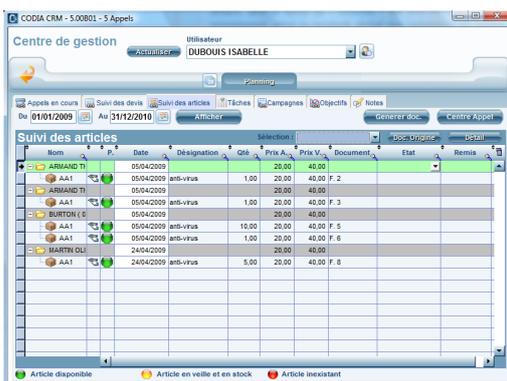
Fichier Prospects



Suivi d'un devis



Report du suivi dans la CRM



Suivi des articles

- Des graphiques clairs et précis permettent d'estimer d'un coup d'œil les prévisions de ventes tout en tenant compte de variantes de devis.
- Toutes les modifications faites sur les documents de gestion sont automatiquement prises en compte dans le suivi des devis au niveau de la CRM. Vous supprimez ainsi l'étape du report d'informations. Ainsi, lorsque vous modifiez le pourcentage d'aboutissement d'un devis par exemple, celui-là est reporté systématiquement dans le suivi commercial.
- Dans le cas où plusieurs devis sont établis au même prospect et pour la même affaire, seul le devis dit « référent » est pris en compte dans le calcul du CA prévisionnel, ainsi le montant global des prévisions de ventes n'est pas biaisé par les variantes proposées au prospect.
- A ce titre, vous pourrez changer de devis « référent » ; l'ancien devis

## Entretenez et confortez le récurrent

- Fidéliser le client, c'est doper les ventes donc s'assurer un retour sur investissement plus rapide.
- Le « up-selling » devient un jeu d'enfants avec Codial. Plus aucune vente ne sera oubliée grâce à la gestion des dates de validité sur les produits. Une vue organisée par client vous est proposée.
- Toutes les informations concernant les articles ayant une date de validité sont visibles : référence, désignation, quantités vendues, prix d'achat, prix de vente, numéro de document...
- Et pour faciliter et accélérer la relance commerciale de ces produits, un indicateur visuel vous indique si la date de validité des marchandises est passée ou non.
- Allez plus loin en gérant également les pièces et fournitures associées à un produit. Vous proposerez instinctivement au client les consommables et autres fournitures qu'il est susceptible d'acheter.
- Gagnez du temps en accédant depuis la CRM au centre d'appel et ainsi vous assurez un contact régulier avec votre client tout en lui proposant

## Une CRM totalement intégrée dans la gestion

- Codial centralise les données de gestion (fichier clients, articles, fournisseurs, devis, bl, factures...) et les données CRM (fichier prospect, gestion des campagnes, workflow des actions commerciales, suivi des prospects) et ainsi accélère et simplifie les recherches.
- En permanence et en temps réel, visualisez et accédez à toutes les informations de la gestion commerciale (devis, commandes, factures, suivi des règlements...) que ce soit depuis la CRM ou depuis le centre d'appel sans aucune manipulation d'import ou d'export entre logiciels tiers.
- Sans fermer la CRM ou le centre d'appel, Codial vous propose de créer des documents commerciaux liés automatiquement au Tiers concerné. Vous gagnez ainsi du temps et vous enrichissez simultanément les données de la gestion commerciale, le suivi de la CRM et la base des appels.
- Enrichissement efficace et complet de votre GED grâce aux visuels, courriers et e-mail types qui sont organisés suivant les campagnes. Tous ces documents sont stockés dans chacune des fiches prospects / clients au même titre que les courrier et autres tableaux ou plans reliés à la