



EXANERGY CRM
Votre CRM sur le cloud français

Version 2015

Fonctionnalités principales par métiers

www.exanergy.fr

Table des matières

1. VENTES.....	3
2. MARKETING.....	5
3. SERVICE CLIENTS	6

**Les fonctionnalités spécifiques à EXANERGY CRM développées
par Prompt SAS du Groupe HLi sont présentées en gras**

PRINCIPALES FONCTIONNALITES

Vue à 360° du client pour tout utilisateur

Accès à toutes données du CRM par tous les utilisateurs (par défaut)

1. VENTES

Pour piloter vos vendeurs/commerciaux et les aider à réaliser leurs objectifs

Directeur commercial :

- Paramétrage des différents processus de vente de l'entreprise (si différent de celui qui est pré défini dans EXANERGY CRM),
- Gestion du catalogue de produits (références, tarifs, remises,...) avec :
 - **Paramétrage des taux de TVA et autres taxes sur le référentiel Produits (exemple taxe DEEE,...) ***,
 - **Exonération TVA pour un Client* (Compte ou contact à l'export, services publics...)*.**
 - **Aide à la validation d'une Facture (reste à payer, ...)*.**
- Paramétrage et suivi des objectifs de ventes (par équipe ou par commercial),
- Accès par défaut au **tableau de bord EXANERGY CRM*** du Directeur Commercial (pipeline des ventes, Top 5 des meilleures opportunités,...),
- Accès aux rapports prédéfinis (suivi des objectifs commerciaux, suivi des opportunités en cours etc.),
- Traçabilité et archivage complet des historiques des ventes,
- Accès aux agendas des commerciaux,
- Géolocalisation des rendez-vous des collaborateurs,
- Affectation et partage des tâches des commerciaux,
- Attribution d'enregistrements à une équipe ou à 1 collaborateur,
- Suivi de l'activité commerciale en temps réel (opportunités commerciales, commandes, factures, contrats,...),
- ...

* Spécificités EXANERGY CRM

Commercial :

- **Fiche détaillée des entités (compte, contact, piste commerciale, devis, produit, commande, facture, réclamation, rendez-vous)*,**
- Gestion et visualisation de la hiérarchie compte et contact,
- Processus de vente guidant le commercial de l'opportunité jusqu'à la conclusion de la vente,
- Archivage et historisation de l'ensemble des activités liées aux opportunités,
- **Tableau de bord EXANERGY CRM du commercial (pipeline des ventes, Mes comptes actifs, Liste des contacts et des activités, ...)*,**
- Rapports prédéfinis comme le suivi des rendez-vous, des opportunités, du chiffre d'affaires prévisionnel...,
- Suivi des objectifs commerciaux,
- Gestion des activités quotidiennes (tâches, appel téléphonique, email, rendez-vous),
- **Gestion des rendez-vous :**
 - Aide à la saisie d'adresse*,
 - Géolocalisation des rendez-vous*,
 - Proposition d'itinéraire optimisé entre les rendez-vous adaptable au mode de transport*,
 - Modification de l'itinéraire proposé*,
 - Recherche de proximité et géolocalisation des comptes et/ou contacts et/ou prospects dans un périmètre choisi autour du RDV sélectionné*,
 - Positionnement de nouveaux RDV directement dans l'itinéraire proposé*,
- **Gestion des devis :**
 - Génération et personnalisation (Logo, adresse de votre entreprise) de devis au format PDF*,
 - Envoi par mail de devis PDF*,
 - Historisation des devis.
- Fonctionnalité de création rapide de comptes, contacts, opportunités, pistes commerciales, réclamations,
- Formulaire de veille concurrentielle,
- Détection des doublons,
- Accès à la documentation commerciale et au catalogue produit :
 - Visualisation de la hiérarchie de produit (famille de produit et produit),
 - Historique des versions,
 - Offres groupées (produit groupe et produits associés),
 - Suggestions basées sur les relations entre produits (accessoire, substitut, vente incitative, vente croisée).

* Spécificités EXANERGY CRM

Commercial en déplacement (smartphone, tablette) :

- Accès aux éléments tableaux de bord EXANERGY CRM,
- Accès direct aux informations « épinglées » préalablement,
- Accès aux produits et services, activités, comptes, contacts, prospects et opportunités,
- Saisie des données des clients (réclamation, compte-rendu de visite)
- Gestion des activités (appels téléphoniques, mails, tâches, alertes),
- Contact possible par téléphone ou mail des comptes, contacts et pistes commerciales,
- Accès aux réclamations en cours du client,
- Suivi visuel de l'avancement des indicateurs de performance clés avec les tableaux de bord (pipeline des ventes),
- Accès aux vues personnalisées,
- ...

2. MARKETING

Pour segmenter, cibler, toucher, mesurer, fidéliser et conquérir

Directeur marketing :

- Définition des plans marketing,
- Définition et suivi des objectifs marketing,
- Accès aux tableaux de bord marketing,
- Rapports prédéfinis,
- **Gestion du budget annuel marketing * :**
 - **Répartition du budget annuel marketing par actions*,**
 - **Visualisation du budget restant (budget global, budget par action marketing), par imputation automatique du budget des actions réalisées*.**
- Gestion du catalogue produit :
 - Gestion et visualisation de la hiérarchie de produit (famille de produit et produit),
 - Définition des propriétés de produit,
 - Gestion des offres groupées (produit groupe et produits associés),
 - Gestion des relations de produits (accessoire, substitut, vente incitative, vente croisée),
 - Gestion des taxes et TVA.
- Suivi et analyse des réponses de campagne,

* Spécificités EXANERGY CRM

Responsable marketing

- Création de modèles de campagnes,
- Gestion de listes marketing (statique et dynamique),
- Ciblage multicritères (segmentation),
- Préparation et lancement de campagnes multicanal, de campagnes rapides et simplifiées (prospection, fidélisation, rétention, newsletter, ...)
- Suivi des réponses de campagne,
- **Imputation automatique sur le budget marketing annuel des campagnes réalisées***,
- Gestion des activités quotidiennes (tâche, appel téléphonique, email, rendez-vous),
- Importations de données, détection des doublons,
- Accès aux tableaux de bord Marketing,
- Rapports prédéfinis,
- Création du catalogue produit et de la documentation commerciale dont il a la charge (ex : catalogue offre promotionnelle, ...):
 - o Gestion et visualisation de la hiérarchie de produit (famille de produit et produit),
 - o Définition des propriétés de produit,
 - o Gestion des offres groupées (produit groupe et produits associés),
 - o Gestion des relations de produits (accessoire, substitut, vente incitative, vente croisée),
 - o Gestion des taxes et TVA.

3. SERVICE CLIENTS

Pour un service clients / un service après-vente en phase avec vos engagements

Responsable du Service Client :

- Définition du processus SAV/Réclamation/Incidents et des délais de traitements, ... (engagement client),
- Définition des modèles de réponse client (email automatique de suivi, ...),
- **Automatisation prédéfinie EXANERGYCRM des remontées clients, alertes sur ticket non traitées, ... ***
- Gestion des contrats de service,
- Accès au catalogue produits,
- Affectation et partage des tâches,
- Accès aux tableaux de bord du service client,
- Accès aux rapports prédéfinis.

* Spécificités EXANERGY

Conseiller ou téléconseiller

- Création/intégration des réclamations,
- Traitement de la réclamation avec intégration dans une base de connaissance partagée,
- Respect du délai de traitement défini (engagement client) avec l'aide de la base de connaissance enrichie,
- Processus guidant le téléconseiller dans le traitement d'une réclamation,
- Fonctionnalité de recherche des cas similaires,
- **Affectation automatique d'un incident à une file d'attente selon son type (remboursement, incident technique, livraison, ...)*,**
- Gestion des activités de service :
 - Création d'activités de service,
 - Planification des rendez-vous de service technique (réparation, nouvelle livraison, ...) quotidiens, hebdomadaires, mensuels,
 - Planification des activités de services multi ressources (employés, matériels, lieux),
 - Recherche de conflit de planification.
- Géolocalisation des rendez-vous de service technique,
- Détection des doublons,
- Accès aux tableaux de bord,
- Rapports prédéfinis,

³ * Spécificité EXANERGY CRM

Contact commercial

Pour toute demande d'information complémentaire, contactez-nous au 01 41 97 60 01 ou par mail à l'adresse suivante contact@exanergycrm.fr.

Mentions légales

Ce document est fourni « en l'état ». Les informations et les opinions présentées dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Vous assumez tous les risques liés à son utilisation.

Certains exemples mentionnés dans ce document ne sont fournis qu'à titre indicatif et sont fictifs. Toute ressemblance ou similitude avec des éléments réels est purement fortuite et involontaire.

Ce document ne vous concède aucun droit de propriété intellectuelle portant sur la solution **EXANERGY CRM** et les produits Microsoft sur lesquels elle est construite. Vous pouvez copier et utiliser ce document à titre de référence pour un usage interne.