

# Gestion de la relation client (GRC)

Intégré dans votre base de données d'ERP Apprise®, le module de GRC offre à vos équipes d'assistance, vente et marketing une visibilité absolue des cycles de vie client en temps réel. Ce module vous permet de cultiver vos relations client, fournir un meilleur service et générer plus d'opportunités de vente.

## Le défi

L'élément clé d'une bonne assistance aux clients actuels et de détection des clients potentiels est d'avoir un accès facile et rapide à votre historique entier des ventes et de la communication. Les applications de GRC des tiers n'intègrent d'habitude pas les enregistrements de contacts avec les données ERP. Cette fragmentation des informations pose des limites à votre visibilité des clients actuels et potentiels et, par conséquent, peut vous empêcher de profiter d'opportunités importantes. Il est donc désirable de fournir à vos équipes des informations complètes sur le cycle de vie de chaque client en temps réel pour qu'elles puissent coopérer en vue d'identifier les besoins des clients, optimiser les campagnes de commercialisation et atteindre vos objectifs de vente.

## La solution

Offrez à vos équipes de vente, assistance et marketing l'outil pour gagner une meilleure visibilité en temps réel dont ils ont besoin pour fournir l'assistance aux clients, optimiser les campagnes de commercialisation et améliorer les ventes : la GRC d'Apprise. Complètement intégrée dans votre base de données d'EPR Apprise, la GRC permet à vos équipes de gérer efficacement leurs tâches et communications, suivre les clients potentiels les plus prometteurs, déterminer les opportunités de vente, lancer et suivre les campagnes de commercialisation, et passer les commandes, tout cela en utilisant des données en temps réel.

La visibilité en temps réel permet d'améliorer la minimisation des erreurs et performances de précision. Mais ce n'est pas tout. Notre GRC a poussé l'intégration encore plus loin en assurant une interface avec votre programme de messagerie. Votre équipe peut donc définir des rappels automatiques ou suivis des notifications qui sont insérés dans le calendrier de leur messagerie électronique.

Avec la GRC d'Apprise, vous assurez à vos équipes de vente, assistance et marketing la connexion avec vos clients actuels et potentiels. Ainsi, vous serez capables d'offrir une meilleure assistance client et de créer plus d'opportunités de vente.

## Bien placé pour vous aider à progresser

Grâce à l'accent que nous mettons sur les solutions ERP et la solution de gestion de la chaîne d'approvisionnement pour fabricants, importateurs et distributeurs des biens de consommation, notre équipe comprend bien les défis uniques de votre entreprise.

Le progiciel vertical spécialisé ou adapté à votre secteur d'activité comme le nôtre exige moins de personnalisations, ce qui se traduira par un retour sur investissement plus rapide et une prise en mains moins coûteuse.

Notre solution complètement intégrée réduit la nécessité d'investir dans des systèmes supplémentaires distincts en vous permettant de bénéficier des coûts réduits, une intégration plus étroite, une visibilité absolue de votre chaîne d'approvisionnement, une meilleure sécurité et rapport des données, et un entretien plus facile.

Nous agissons là où vous travaillez, à l'échelle locale ou mondiale. Avec des bureaux aux États-Unis, en Europe, Asie et l'Australie, nous pouvons facilement assurer une assistance 24 heures par jour.

## Fonctionnalités

- > Sauvegarde de toutes vos informations de contact en un seul endroit, y compris les données financières, historique de la commande, communications précédentes, et tâches du service client
- > Lancement des campagnes de commercialisation ; création et définition des tâches de projets correspondantes
- > Communication par courriel directement de la GRC ; identification rapide des cibles clés grâce aux filtres avancés et accès aux données de vente en temps réel
- > Intégration facile de la GRC avec votre calendrier dans un courrier électronique (réception des notifications et rappels)
- > Capacité de fusionner vos courriels ; envoi facile des publipostages directs à vos clients cibles
- > Établissement des objectifs et suivi des conversions des clients potentiels en clients effectifs
- > Conversion des clients potentiels en clients effectifs en un seul clic
- > Passation rapide des commandes et création facile des offres pour les nouveaux clients
- > Possibilité de passer un accord sur la fixation des prix avec des clients sélectionnés en ajoutant des livres de prix spéciaux aux campagnes sélectionnées
- > Exportation des tâches, actuelles ou passées, et des événements liés à un client ou une campagne related to a customer or campaign
- > Contrôles de sécurité permettant de déterminer la vision de l'utilisateur et ses capacités d'accès

## Avantages

- > Avec un seul profil pour chaque client accessible à tous les employés de l'entreprise, tous restent au diapason
- > Grâce à la conversion rapide des clients potentiels en clients effectifs, vous avez leur historique complet dans un seul endroit et n'avez donc pas besoin de saisies répétitives de données
- > Les outils de filtrage vous permettent d'optimiser vos campagnes de commercialisation en sélectionnant les destinataires en fonction de vos critères définis
- > L'intégration du courriel avec les rappels vous permet de mieux organiser votre gestion des projets
- > Suivez le statut du projet en exportant une liste de toutes les tâches, achevées ou incomplètes
- > Capacité de fusionner vos courriels - la configuration automatisée des publipostages directs économisera votre temps et réduira le nombre d'erreurs
- > La capacité d'ajouter des prix spéciaux vous offre une plus grande flexibilité par rapport au choix des clients auxquels les prix sont proposés

## Amélioration de votre chaîne d'approvisionnement pour une meilleure gestion de votre entreprise

Apprise se concentre sur la solution des défis uniques que la chaîne d'approvisionnement pose aux fabricants, importateurs et distributeurs des biens de consommation. Avec notre logiciel ERP spécifique à votre secteur et notre équipe globale qui comprend les exigences de votre activité, nous sommes le mieux équipés pour aider nos clients à progresser.

Pour plus de renseignements, contactez-nous à l'adresse [emea@apprise.com](mailto:emea@apprise.com) ou visitez notre site [apprise.fr](http://apprise.fr).



**Pays-Bas :**  
Regus Almere Centraal Station  
Busplein 36-38  
1315 KV Almere  
Tél: +31 36 538 93 01  
[www.apprise.fr](http://www.apprise.fr)  
[emea@apprise.com](mailto:emea@apprise.com)

### Emplacements globaux :

Milton Keynes, Royaume-Uni • Brno, République tchèque • Bethlehem, États-Unis • Nankin, Chine • Melbourne, Australie

Apprise® est une marque déposée d'Apprise Software Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. ©2015 Copyright Apprise Software, Inc.

