



# Sage CRM.com

## Marketing

Programmez, affectez, suivez, analysez vos activités marketing et visualisez d'un seul coup d'œil toutes les campagnes dans le moindre détail.

Sage CRM.com propose des outils puissants et conviviaux de gestion, de suivi et d'analyse des campagnes marketing. Les équipes marketing peuvent cibler le bon client au bon moment, optimiser la recherche d'informations et valoriser au mieux leurs ressources.

## Fonctionnalités

- Gestion des campagnes Marketing
- Segmentation et gestion des clients et prospects ciblés
- Gestion des appels sortants
- Gestion des courriers électroniques

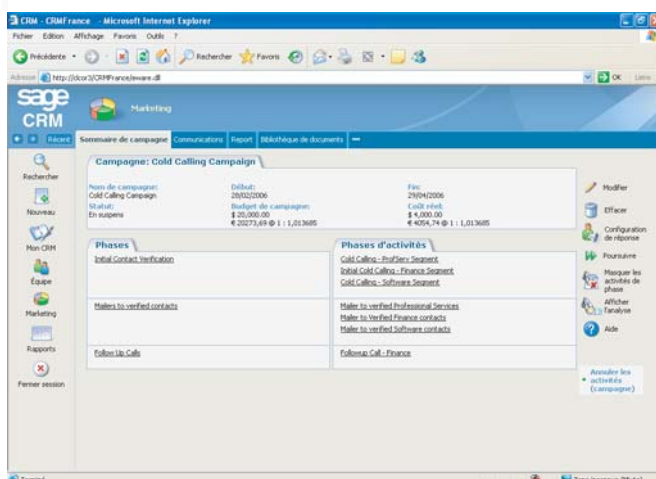
## Définissez le profil détaillé de vos cibles clients et prospects

Sage CRM.com vous permet de dresser le profil détaillé de vos clients et de vos prospects durant toute l'évolution de votre relation. Vous pouvez segmenter et déterminer vos campagnes en combinant dynamiquement les critères à partir de votre base de données. Toutes les informations liées à une campagne sont hiérarchisées et segmentées en vue des prochaines étapes des prospects. Grâce à cette visibilité approfondie sur vos campagnes, vous optimisez et vous valorisez au maximum les ressources marketing de votre entreprise.

## Gérez votre Mix Marketing

Sage CRM.com vous permet de gérer et de suivre tous les éléments de votre campagne. Vous pouvez visualiser les activités, les objectifs, les opportunités commerciales générées ainsi que le suivi des prospects. Vous pouvez contrôler les spécificités de la campagne notamment les communications, les opportunités, les réponses, le budget, les coûts réels ou les listes de prospects. Grâce à cette visibilité approfondie sur vos campagnes, vous optimisez et vous valorisez au maximum les ressources marketing de votre entreprise.

Sage CRM.com vous permet de retrouver toutes les étapes de vos campagnes marketing et d'en dresser une analyse pertinente



- Reporting Marketing
- Gestion des opportunités commerciales
- Gestion des listes
- Connecteur CTI

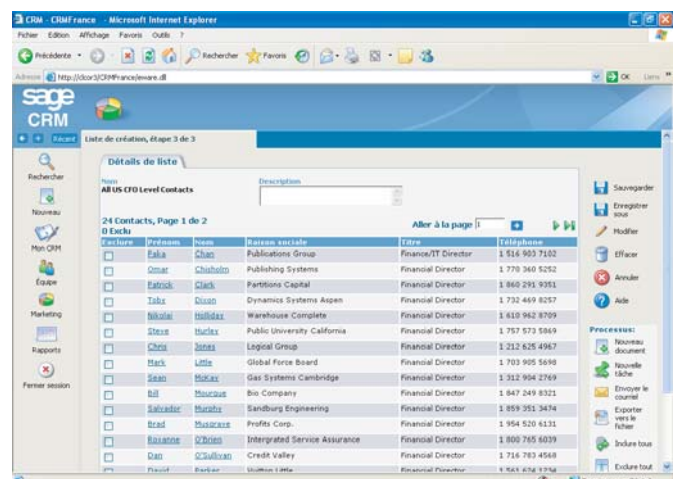
## Outils d'évaluation marketing

Avec Sage CRM.com, vous disposez à tout moment d'un état de situation complet de votre campagne, qui vous permet d'évaluer sa pertinence. Vous pouvez analyser vos campagnes marketing selon l'origine des prospects ou selon la nature de l'opération engagée. Sage CRM.com assure non seulement le suivi des taux de réponse, mais il permet aussi de définir et de comparer la rentabilité de chaque campagne et de déterminer ainsi le retour sur investissement d'une opération marketing.

## Gardez le contrôle de vos campagnes de télémarketing

Sage CRM.com propose aux responsables télémarketing des outils visant à leur assurer une efficacité totale. Les appels peuvent être ainsi automatiquement programmés et le résultat de chaque appel peut être utilisé pour déclencher l'étape suivante de la campagne. Il est possible d'enregistrer le détail des appels et de le diffuser dans l'ensemble des services pour une utilisation ultérieure. Le système possède un dispositif d'enregistrement intégré de la durée et du résultat des appels, et un connecteur CTI (Couplage Téléphonie-Informatique) permettant d'intégrer les outils d'automatisation et de reconnaissance des appels téléphoniques entrants et sortants à votre solution CRM.

Etablissez un profil à la fois précis et souple de vos clients et prospects en fonction de vos critères, et intégrez directement celui-ci à des fonctions d'envoi en masse de courriers électroniques et d'opérations de marketing



## Principales fonctionnalités de Sage CRM.com

### Gestion des Campagnes Marketing

#### Gestion des campagnes

- Affectez, programmez et suivez les activités marketing de chaque campagne et visualisez rapidement toutes les campagnes dans le détail.
- Contrôlez les spécificités de la campagne : communications, opportunités, réponses aux campagnes, budget, coût réel ou listes de prospects.
- Segmentez votre base client (en fonction de l'intérêt produit, de données démographiques, etc.).
- Conservez les données ayant fait leurs preuves pour les campagnes à venir.

#### Segmentation et groupes

- Segmentez votre parc clients et votre base de prospection à l'aide d'outils conviviaux.
- Envoyez des messages personnalisés pour sélectionner des panels cibles
- Exportez des listes marketing vers Microsoft Excel à l'intention de vos partenaires.

#### Gestion des appels sortants

- Intégration totale de la gestion des appels sortants à n'importe quelle campagne marketing.
- Affectez et programmez des campagnes téléphoniques à partir de listes cibles.
- Programmez des appels de suivi selon l'horaire convenu avec vos prospects et vos clients.
- Enregistrez et diffusez le détail des appels téléphoniques dans l'ensemble de votre entreprise.

#### Gestion des courriers électroniques

- Simplifiez la diffusion en masse de courriers électroniques en format texte ou HTML élaborés à partir de modèles type et l'envoi de pièces jointes.
- Enregistrez toutes les communications concernant une campagne donnée afin que vos collaborateurs puissent facilement se référer au contenu exact du message électronique reçu par tel ou tel client ou prospect.

#### Reporting Marketing

- Obtenez des informations en temps réel concernant le succès des différentes campagnes en cours en organisant leur suivi depuis la création initiale de l'opportunité commerciale jusqu'à la conclusion de l'affaire.
- Rapprochez le chiffre d'affaires commercial avec les différentes campagnes, en établissant ainsi instantanément le rapport entre le coût et le chiffre d'affaires d'une opération donnée.
- Analysez vos campagnes marketing selon l'origine des prospects à l'aide d'outils et de rapports conviviaux.

#### Gestion des opportunités commerciales

- Qualifiez chaque opportunité commerciale potentielle selon vos propres critères pour un meilleur suivi.
- Affectez des priorités de gestion à vos opportunités de vente afin d'optimiser leur suivi.
- Tracez l'évolution de vos opportunités potentielles quel que soit leur état d'avancement.

#### Gestion des listes

- Créez des listes de clients cibles à partir des critères sélectionnés ; réutilisez les listes qui ont fait leurs preuves dans les campagnes précédentes ou importez des listes de prospects acquis auprès de sociétés de service spécialisées.
- Fusionnez des documents avec des listes-cibles pour réaliser des envois de courrier en masse.
- Créez des interactions, enregistrez les documents marketing envoyés en vue d'une utilisation ultérieure.

**Pour plus d'informations, contactez  
ObjectLine au 01 34 52 30 00**

#### Solutions CRM Sage

Sage propose des solutions CRM pour les entreprises de toutes tailles, quel que soit leur secteur d'activité. Sage possède plus de 20 ans d'expérience dans le développement de produits permettant aux entreprises de promouvoir au quotidien une relation client pérenne et profitable. Plus de quatre millions d'utilisateurs font confiance à nos solutions de CRM dans le monde. Ces solutions peuvent soit être exploitées de manière indépendante, soit être totalement intégrées aux systèmes d'information existants, pour offrir une gestion unifiée de toutes les activités clients de votre entreprise.

Sage CRM.com est une solution de gestion de la relation client facile à utiliser, rapide à déployer, dotée d'un périmètre fonctionnel riche pour un coût de possession réduit : les PME bénéficient d'un véritable outil de CRM conçu pour elles.

Sage CRM.com permet de fédérer le travail individuel et collectif des équipes de vente, marketing et support afin de renforcer la performance des collaborateurs et des entreprises.

Intégralement conçu autour des technologies Internet, Sage CRM.com bénéficie de l'efficacité exceptionnelle de ce mode de communication pour les applications de type Front-office.

ObjectLine, ZA Pissaloup - 1 rue Blaise Pascal, 78197 Trappes Cedex

Téléphone : 01 34 52 30 00

Fax : 01 34 52 30 01

E-mail : [infos@objectline.fr](mailto:infos@objectline.fr)

Site Internet : [www.objectline.fr](http://www.objectline.fr)

Sage France 2005-Tous droits réservés-SA au capital de 500 000 euros-RCS Paris 313 966 129  
Les informations contenues dans ce document peuvent faire l'objet de modifications sans notification préalable. Les logos, noms de produits ou de sociétés n'appartenant pas à Sage, mentionnés dans ce document, ne sont utilisés que dans un but d'identification, et peuvent constituer des marques déposées par leur propriétaire respectif.

