



# Gestion de la clientèle

**Intégrez les ventes, le marketing et le service à la clientèle à vos rapports financiers pour générer plus de clients potentiels, conclure plus de ventes et améliorer la fidélisation de la clientèle**

La suite logicielle Gestion de la clientèle d'Acumatica inclut des applications de gestion de la relation clients (CRM) pour traiter les clients potentiels, les occasions d'affaires et les comptes des clients.

## Améliorez le service à la clientèle et augmentez la satisfaction de vos clients

- **En fait, procurez-vous un ERP et un CRM qui fonctionnent de pair!** Que ce soit pour le marketing, les ventes, la livraison ou le soutien après-vente, l'information sur les clients est toujours exacte et à jour. Faites le suivi des interactions avec les clients, des plaintes, des achats et plus encore.
- **Mettez à profit sa gestion de contenu intégrée.** Le module Gestion de la clientèle d'Acumatica offre une vue consolidée de tous les dossiers client dans une seule base de données. L'accès à tous les devis, aux factures, aux demandes de soutien donne aux membres de votre équipe une vue globale sur les interactions et les dossiers client.
- **Ayez de la visibilité.** Les tableaux de bord et les rapports présentent des données de vente en temps réel pour aider votre équipe à faire des prévisions, à déterminer des quotas et à gérer les résultats.
- **Soyez proactif.** Les outils de gestion de service réduisent le temps de réponse et améliorent la satisfaction de la clientèle. Anticipez les problèmes des clients avant qu'ils ne surviennent. Identifiez les occasions de ventes incitatives. Automatisez la gestion des rappels, des suivis et des demandes.
- **Augmentez l'efficacité des ventes.** Réduisez les cycles de vente tout en améliorant le taux de conclusion. L'automatisation des ventes et du déroulement des opérations simplifie l'assignation de clients potentiels et le processus des ventes.
- **Faites le suivi de l'efficacité de votre marketing.** Les outils d'automatisation du marketing d'Acumatica vous permettent de gérer les clients potentiels, d'améliorer leur taux de conversion, de mesurer la performance des campagnes, de communiquer avec les contacts et de faire une corrélation entre ces campagnes et votre rentabilité.

## Encouragez la collaboration grâce à votre propre portail client

- **Offrez un meilleur libre-service au client.** Donnez aux clients l'accès à l'information dont ils ont besoin sur leurs interactions avec votre entreprise et permettez-leur de faire des activités en ligne. Les clients peuvent effectuer le suivi des commandes, gérer des demandes de soutien et vérifier les soldes dus et les paiements reçus.
- **Partagez l'information.** Offrez à vos clients un accès en tout temps au contenu important, comme les outils de marketing et pédagogiques, les guides de l'utilisateur et les FAQ.
- **Encouragez la collaboration des membres de votre équipe.** La tarification illimitée du serveur vous permet d'inclure tout le monde dans le déroulement automatisé des opérations afin de promouvoir une approche collective de la gestion de la clientèle.

## Avantages principaux

### Ayez une vue globale

- Ayez une vue complète de votre entreprise grâce aux rapports financiers intégrés et aux renseignements sur le marketing, les ventes et le service
- Gardez l'œil sur toutes les interactions client de votre entreprise
- Soyez informés sur la rentabilité des clients

### Donnez du pouvoir à votre personnel et à vos clients

- Donnez à vos clients l'accès aux renseignements dont ils ont besoin à partir de votre propre portail client optimisé par Acumatica
- Partagez l'information avec le personnel afin d'établir un travail d'équipe efficace sur les ventes et le service

### Améliorez votre service à la clientèle

- Répondez rapidement aux demandes de vos clients à chaque étape du cycle de vente – incluant les demandes lors du premier contact, des ventes, de la gestion des commandes, de la facturation et du service après-vente

### Simplifiez la gestion des contacts

- Obtenez en un clic l'accès aux contacts existants grâce à notre module d'extension CRM pour Microsoft Outlook
- Saisissez de nouveaux clients potentiels et des contacts directement dans votre boîte de réception
- Créez des occasions d'affaires et des cas associés aux contacts existants
- Enregistrez les activités et annexe des courriels dans le CRM

## Fonctionnalités et caractéristiques de la Gestion de la clientèle

<b>Rapports et tableaux de bord</b>	Accélérez la prise de décisions grâce aux outils de production de rapports qui présentent tant des vues globales et personnalisées de votre entreprise que des vues détaillées sur ses services et fonctions.
<b>Automatisation des ventes</b>	Ayez une vue complète des occasions d'affaires et des contacts afin de tenir votre équipe informée de toutes les expériences qui peuvent influencer les décisions sur les ventes. Améliorez l'efficacité par l'assignation de clients potentiels en fonction du déroulement des opérations et de la gestion des processus de vente.
<b>Veille stratégique</b>	Présentez une vue globale des activités et des informations du client grâce au forage de données. Ainsi, chaque membre de l'entreprise est en mesure de mieux servir le client.
<b>Marketing intégré</b>	Gérez les clients potentiels, améliorez le taux de conversion, mesurez la performance des campagnes, communiquez avec les contacts et augmentez la productivité. Les équipes de marketing peuvent obtenir des clients potentiels grâce à des formulaires Web, des listes d'achats, des événements et d'autres sources, envoyer des offres ciblées par courriel et faire le suivi des meilleurs canaux pour l'obtention de clients potentiels.
<b>Automatisation du service et du soutien</b>	Réduisez le temps de réponse et les coûts de soutien, améliorez la satisfaction du client et augmentez l'exactitude de la facturation. Créez une demande à partir d'un formulaire Web sauvegardé ou d'une saisie manuelle. Assignez des cas et transférez-les aux échelons supérieurs selon les politiques en vigueur. Assurez une facturation rigoureuse par l'intégration au module financier.
<b>Portail client libre-service</b>	Donnez au client accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux renseignements sur son compte, à ses demandes de soutien, et aux plus récentes mises à jour à partir du portail libre-service en ligne.
<b>Gestion de document intégrée</b>	Gérez un répertoire central de compléments clients, de gabarits de courriels, de listes de prix, de gabarits de contrats, d'images, de vidéos et autres documents, de façon à ce que toute l'entreprise utilise le même matériel.
<b>Modules financiers intégrés</b>	Associez le taux de réponse des campagnes et les performances des ventes à la rentabilité globale. La Gestion de la clientèle d'Acumatica est intégrée à vos données de facturation et financières.
<b>Gestion des clients potentiels et des listes</b>	Assignez des clients potentiels aux ventes ou aux partenaires selon des données et critères personnalisés.
<b>Gestion des comptes et des contacts</b>	Consultez les clients potentiels qui peuvent être convertis en comptes d'entreprise et liés à des contacts, des tâches, des occasions d'affaires, des demandes et des documents.
<b>Gestion des courriels</b>	Utilisez les gabarits de courriels pour envoyer des messages d'allure professionnelle aux clients potentiels et réels en conformité avec la stratégie de marque. Annexez automatiquement des courriels entrants et sortants aux diverses fonctions du CRM.

### La différence Acumatica

ACCEO présente une suite complète d'applications d'affaires qui ne se compare à aucune autre solution ERP sur le marché.

### Opérations simplifiées

Gestion plus efficace de votre entreprise :

- Automatisation des processus
- Gestion du déroulement des opérations
- Accès à l'information de partout sur n'importe quel appareil, incluant un accès mobile pour tous
- Promotion de la collaboration grâce aux licences d'utilisation de type « tout inclus »

### Solution adaptable

Ajouts et extensions :

- Déploiement de notre solution interne en environnement infonuagique public ou privé
- Ajustement facile du logiciel pour répondre à vos besoins
- Ajout de fonctionnalités CRM ou de visualisation de données en tout temps
- Extension vers des solutions et applications autres qu'ERP

### Accélération de vos opérations

Faits concrets :

- Performance opérationnelle accélérée et décisions plus éclairées par l'automatisation des processus, la collecte de données en temps réel, les analyses financières et la capacité de faire des prévisions
- Pas de tarification par utilisateur – le système évolue en même temps que l'entreprise