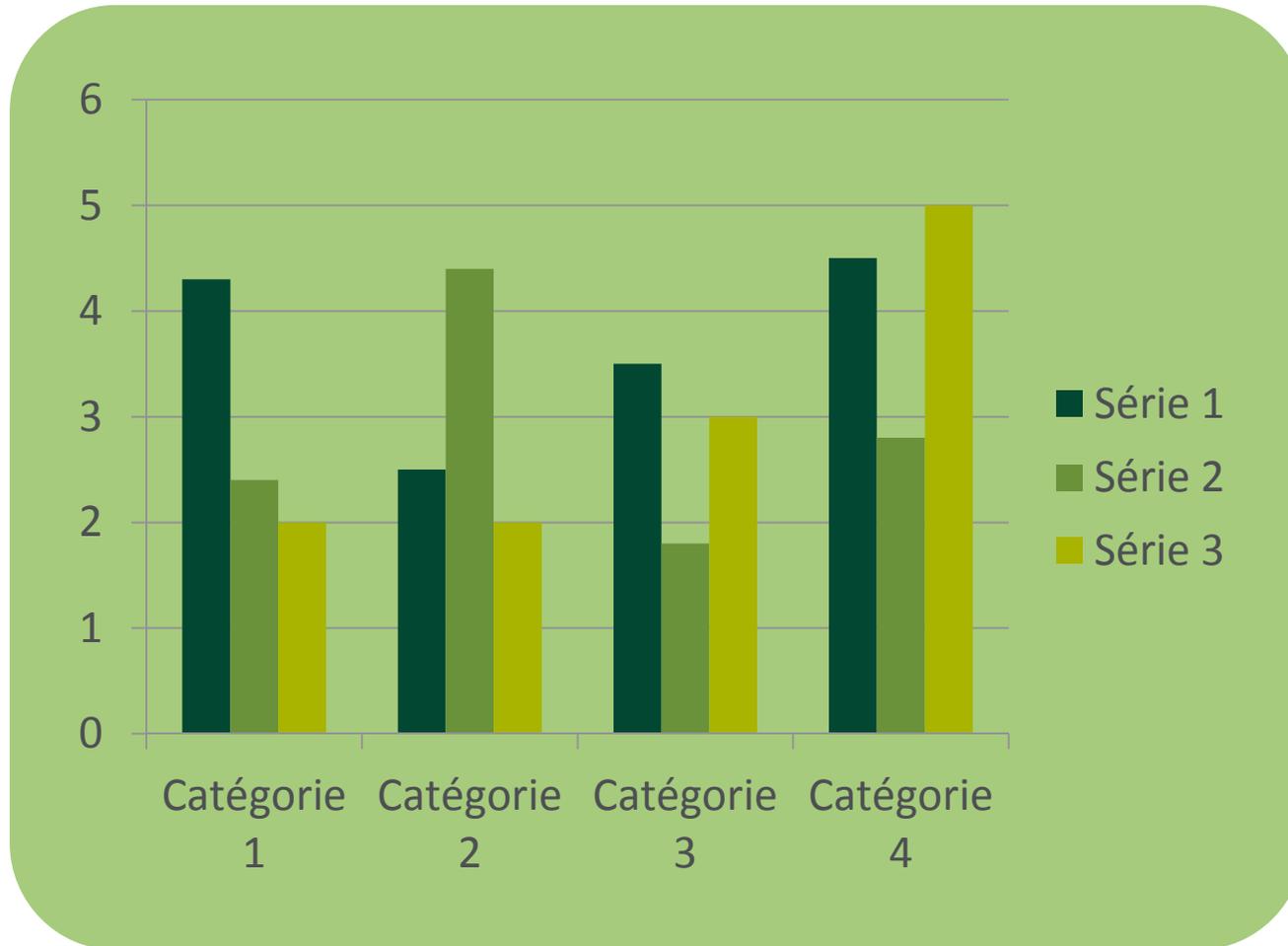


sage

# Sage CRM Solutions







# Sage dans le Monde et en France

### Sage Monde au 30 septembre 2011

1,534 milliard d'euros de chiffre d'affaires

6,1 millions d'entreprises clientes

12 300 employés dans 21 pays

28 000 partenaires revendeurs et intégrateurs



- Une présence internationale
- Des produits conçus localement pour répondre aux spécificités de chaque marché
- Une forte implantation locale

### Sage France au 30 septembre 2011

329 millions d'euros de chiffre d'affaires

600 000 entreprises clientes

2 500 employés

3 500 partenaires revendeurs et intégrateurs



## Référence

### **Sage est le 3e éditeur de solutions ERP dans le monde**

*(Source : Gartner "ERP Software Worldwide 2010" avril 2011)*

Classement des éditeurs de logiciels par chiffre d'affaires total en édition de logiciels. (NB : derrière SAP et Oracle et devant Infor et Microsoft)

Pour info, Forrester dit la même chose dans son étude "The State of ERP in 2011" publiée en mai 2011 et qui propose le classement des éditeurs d'ERP par chiffre d'affaires sur leurs solutions ERP.

### **Sage est le leader des éditeurs de logiciels de gestion sur le marché des petites et moyennes entreprises dans le monde**

*(Source : IDC "Worldwide ERP 2008 Vendor Analysis" décembre 2009)*

Basé sur le chiffre d'affaires ERP/logiciels de gestion des entreprises de plus de 1000 collaborateurs.

### **Sage est le 3e éditeur de logiciels en Europe en 2011**

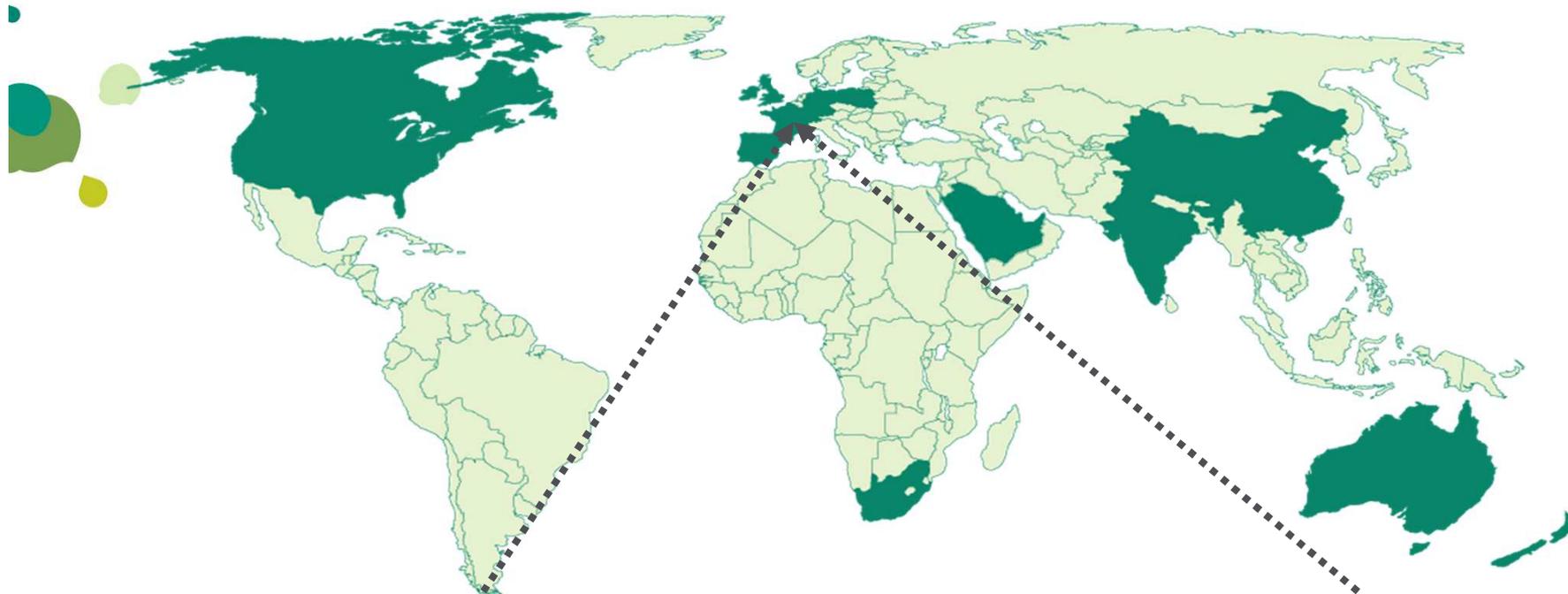
*(Source : Truffle 100 "European Software vendors ranking 2011")*

Classement des éditeurs européens de logiciel, Sage est derrière SAP (DE) et Dassault (FR) et devant DATEV (DE) et Autonomy (UK). Le second français, Sopra, est 12<sup>e</sup>

# Une expertise métier CRM développée depuis 1987

123 000 Clients CRM  
dans le Monde

3,1 Millions d'utilisateurs  
dans le Monde



13 500 Clients CRM  
En France

93 000 utilisateurs  
En France

# Ils font confiance à SAGE





# 1- Qu'est-ce que le CRM ?

« Une **stratégie**, des **processus**, et des **outils** pour bâtir une relation profitable de long terme avec les clients et maximiser le CA »

« **Le CRM est l'outil de la performance commerciale** »



## 3 domaines principaux:

- La Gestion des Forces de Vente (SFA)
- La Gestion des Campagnes Marketing
- Le Support (Helpdesk)

## Mais aussi...

Gestion des administrés, adhérents, citoyens, candidats...

# 3 - Le CRM : pour quelles populations ?

## SERVICE CLIENTS

“Nous n’avons pas de process ni de base de connaissances... on n’est pas constant dans nos réponses et notre suivi”

## MARKETING

“J’aimerais connaître le coût d’acquisition des clients et la rentabilité des actions lancées”

Je n’ai pas de base client et prospects unique avec les besoins des clients et leurs équipements

## COMMERCIAUX

“J’aimerais avoir une liste des affaires en cours pour suivre celles qui ont le plus d’importances”

“Un commercial doit savoir qu’un client doit de l’argent et donc anticiper les blocages”

“Je perds trop de temps avec des tâches administratives au lieu de vendre”

## DIRECTION COMMERCIALE

“Je suis plongé dans l’opérationnel alors que je devrais prendre le temps de penser à long terme, en particulier avec les comptes clés”

“Ca me prend des heures de rassembler les prévisions de ventes et suivre l’activité de mes commerciaux...”

## DIRECTION GENERALE

“J’ai une vision partielle issue de chaque service, avec des chiffres différents à chaque fois”

“Je n’ai pas une vision globale des performances de l’entreprise”





## Pourquoi une solution de CRM

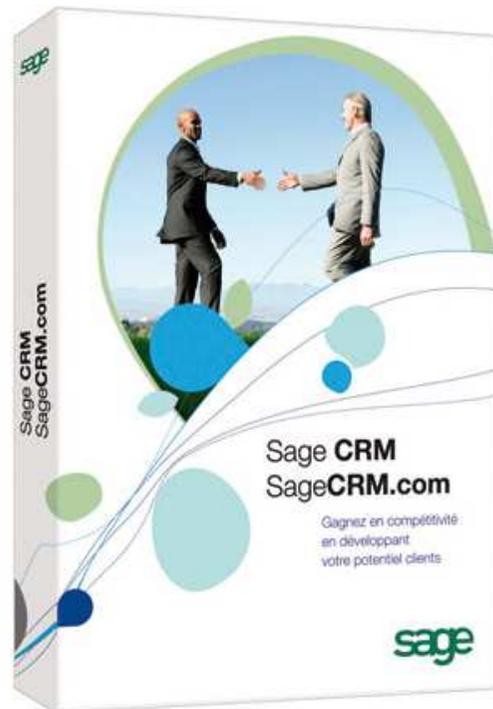
- “Les entreprises perdent en moyenne **50%** de leurs clients tous les **5 ans**”
- “**68% des clients** quittent leurs fournisseurs **par manque de communication** plutôt que pour toute autre raison”
- “Un commercial passe au moins **11 heures** / semaine à chercher des informations sur les prospects ou clients à appeler”



## Les bénéfices d'une solution de CRM

- Temps Collaborateurs Economisé
  - **56%** estiment pouvoir économiser au moins **20%** du temps de leurs collaborateurs grâce à un logiciel de gestion de la relation clients
- Gain du CA avec une solution de Gestion de la relation clients
  - **64 %** estiment pouvoir gagner entre **3% et 7% de CA**
- Amortissement de la solution de Gestion de la Relation clients
  - **51 %** ont amorti leur investissement **en moins d'un an.**

# SAGECRM





## Une interface Web

Convivialité et Simplicité d'utilisation

- ◆ Accessibilité et mobilité optimale
  - ◆ Connexion en ligne : au travers d'Internet Explorer
  - ◆ Connexion itinérante à travers les réseaux 3G, EDGE, Wifi...
  - ◆ Avec Smartphone (BlackBerry, Iphone...)
- ◆ Facilité de déploiement
  - Pas d'installation sur les postes client
- ◆ Coûts de possession réduits
  - Maintenance poste client & Mise à jour des postes client inexistante
- ◆ Permet de capitaliser sur l'infrastructure informatique existante
  - les PC client doivent pouvoir supporter MS Office et le navigateur Internet Explorer



## ● **Gestion des Forces de Ventes**

- Gestion des **comptes, contacts**
- Gestion des **Prospects (Non qualifiés)**, opportunités d'affaire avec suivi des étapes, **suivi des documents de vente** de Sage100
- Gestion des **agendas** et des **activités**
- Intégration **Outlook** et Lotus Notes
- E-mailing, mailing, relance téléphonique sur liste cible
- Tableaux de Bord & Rapports

## ● **Gestion des Campagnes Marketing**

- Gestion et **suivi Budgétaire** des campagnes
- **Script d'appel** automatisé lors de campagne d'enquête téléphonique
- **Rapports** suivi de campagne

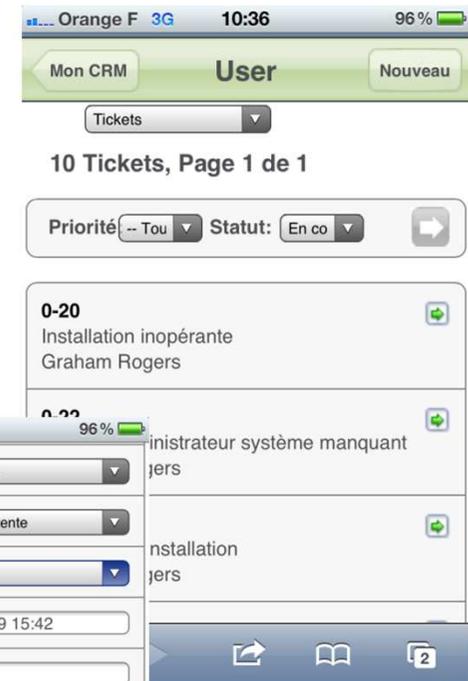
## ● **Gestion du Service Client**

- Gestion des tickets
- Procédure d'escalade
- Gestion des contrats et Gestion des processus

# La mobilité

## ● Périmètre fonctionnel de Sage CRM sur Blackberry et Iphone

- Société
- Contacts
- Opportunités
- Tickets
- Fonctions de Recherche
- Agendas



- Solution de consultation et saisie simple



	2007	2008	2009	2010
<i>Janv.</i>	0.00	0.00	-	-
<i>Fév.</i>	0.00	0.00	0.00	-
<i>Mars</i>	0.00	-	-	-
<i>Avril</i>	0.00	0.00	0.00	0.00
<i>Mai</i>	0.00	-	-	0.00
<i>Juin</i>	-	-	0.00	-
<i>Juil.</i>	0.00	-	-	0.00
<i>Août</i>	-	0.00	-	0.00
<i>Sept.</i>	0.00	-	0.00	0.00
<i>Oct.</i>	-	-	0.00	-
<i>Nov.</i>	-	-	0.00	-
<i>Déc.</i>	0.00	0.00	0.00	0.00

Pour insérer une image dans la forme, faites un clic-droit sur la forme, puis :





sage

