

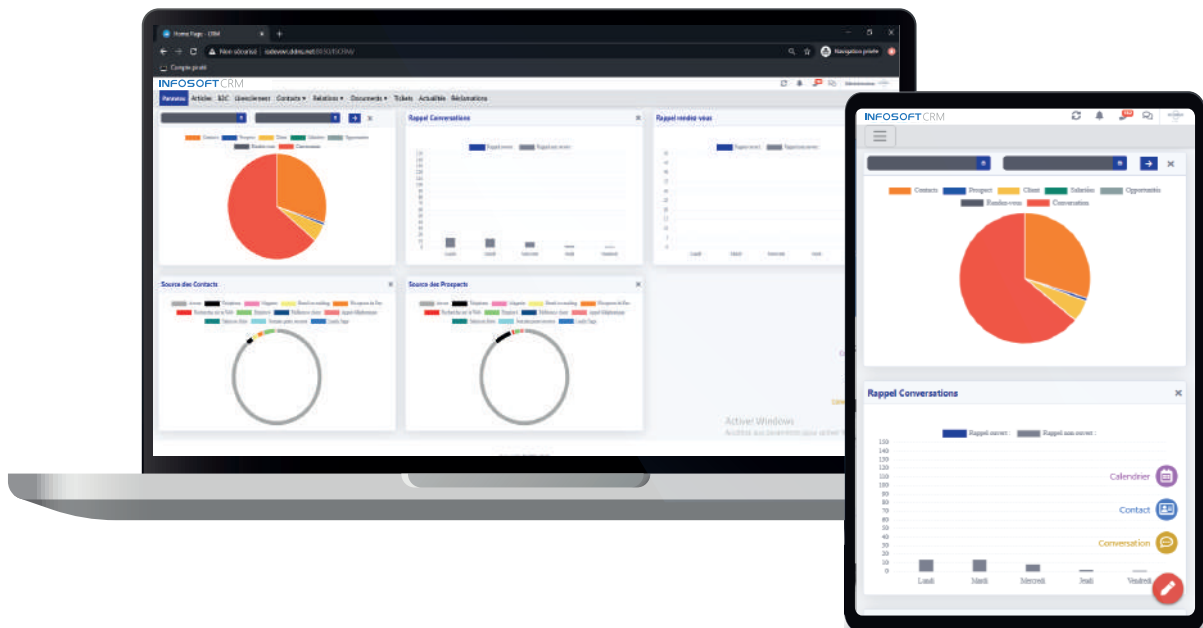
INFOSOFT

Optimisez la qualité de votre Service Client et développez la fidélisation en vous connectant à votre écosystème.

100% intégrée à Sage gestion commerciale



La gestion de la relation client (CRM) est le processus de gestion des interactions avec les clients existants, passés et potentiels. C'est l'une des nombreuses approches qui permettent à une entreprise de gérer et d'analyser ses propres interactions avec ses clients passés, actuels et potentiels. Il utilise l'analyse de données sur l'historique des clients avec une entreprise pour améliorer les relations commerciales avec les clients, en se concentrant spécifiquement sur la fidélisation des clients et, en fin de compte, stimuler la croissance des ventes. Infosoft vous présente une solution de gestion de la relation client flexible, facile à prendre en main et personnalisable



Principales fonctionnalités

Gestion de contact

- Créer, modifier, supprimer
- Convertir à un prospect
- Ajouter une conversation
- Affecter à un prospect au client

Gestion de prospect

- Créer, modifier, supprimer
- Convertir à un client
- Ajouter une conversation
- Ajouter une opportunité
- Ajouter un devis
- Consulter les contacts
- Joindre des attachements externes
- Envoie automatique à sage gestion commerciale

Gestion des clients

- Créer, modifier, supprimer
- Convertir à un client : faire un devis
- Ajouter une conversation
- Ajouter une opportunité
- Ajouter un devis
- Consulter les contacts
- Joindre des attachements externes
- Envoie automatique à Sage gestion commerciale
- Ajouter un bon de commande

Gestion de conversation

- Créer, modifier, supprimer
- Créer un rappel pour être notifié à la date correspondante.

Gestion d'opportunité

- Créer, modifier, supprimer
- Ajouter un rendez-vous avec une date de rappel de notification.

Gestion de documents

- Gestion de devis
- Créer, modifier, supprimer, consulter
- Envoyer les devis à sage gestion commerciale pour la validation avec l'envoi automatique d'un Email attacher par le document

Gestion de bons de commande

- Créer, modifier, supprimer, consulter
- Envoyer les bons de commande à sage gestion commerciale pour la validation avec l'envoi automatique d'un Email attacher par le document (bons de commande)

Gestion des tickets

- Créer (avec des attachements), modifier, supprimer, consulter Répondre
- Clôturer un ticket (mettre sous forme de résolu)
- Ré ouvrir un ticket
- Gestion des Licenciements
- Affecter des numéros de séries à chaque article
- Créer un licenciement avec l'affectation du client, article et numéro de série convenable
- Consulter les utilisateurs qui utilisent le licenciement

Gestion d'utilisateur

- Envoie des demandes d'inscription
- Créer un utilisateur avec affectations de son rôle :

Rôle client :

- Choix du client et de représentant convenables

Rôle employé CRM :

- Choix du client et de représentant convenables

Rôle salarié :

- Choix de salarié, de l'acheteur et les n iveau x d'approbateurs nécessaires.

Gestion de demandes de besoins

- Créer une demande de besoin avec l'affectation des articles ou la description selon l'existence des articles demandé
- Notification et Emails apparue successivement au niveau d'approbateur qui convient pour la validation ou l'annulation Validation ou annulation (avec motif) de la demande par l'approbateur
- Validation ou annulation (avec motif) des articles associés à la demande
- Au dernier niveau de validation deux notifications et Emails sont apparues à la fois à l'acheteur (pour l'acheter) et au demandeur (pour l'informer que la validation est terminer)
- L'acheteur peut consulter la demande et l'a transformé ou l'affecter à un ou plusieurs bons de commande selon le fournisseur convenable.
- L'approbateur toujours peut consulter l'état des demandes en cours (qui lui concerne)

Gestion des rôles

Rôle administrateur :

- Paramétrage de profile (Choisir photo de profile, Choisir logo de société)
 - Modifier client interne
 - Modifier représentant
- Paramétrage de communication serveur
- Paramétrage de devis
- Paramétrage bon de commande
- Paramétrage des champs
- Ajout ou acceptation des utilisateurs
- Voir les statistiques du tableau de bord
- Tous les gestions qu'on va citer

Rôle employé CRM :

- Paramétrage de profile (Choisir photo de profile, Modifier représentant)
- Il a tous les accès comme l'administrateur (Sauf paramétrage de communication serveur)

Rôle client :

- Paramétrage de profile (Choisir photo de profile, Modifier représentant)
- Création bon de commande (avec l'envoi automatique à sage associé et l'envoi d'un email à l'administrateur attaché par le document)
- Création d'un ticket (réclamation)
- Consulter les devis créé par la société
- Consulter les articles

Rôle salarié :

- Paramétrage de profile (Choisir photo de profile, Modifier représentant)
- Modifier représentant
- Consulter les demandes de besoins
- Valider ou annuler les demandes de besoins
- Consulter les articles
- Annuler quelque article associé à une demande de besoins
- Convertir une demande de besoin a des bons de commandes
- Affecter une demande de besoin a un bon de commande déjà créé
- Validation des bons de commandes (avec l'envoi automatique à sage et l'envoi d'un email à l'administrateur attaché par le document)

Plus d'infos

Siège Sociale : Avenue Majida Boulila Immeuble Zaphir B59 et B38 3000 Sfax, Tunisie.

Tel : (+216) 70 032 511 || (+216) 74 210 023 || (+216) 58 585 100

Fax : (+216) 74 210 049

Email : contact@infosoft.tn

Site web : www.infosoft.tn || www.erp-tunisie.tn