



Avec les solutions **ComDev CRM**, vous mettez en relation des équipes différentes, vous acquérez davantage de visibilité sur les finances et les opérations, vous partagez des informations et vous vous recentrez sur la gestion de votre entreprise.

COMDEV CRM v1.6

Une application puissante & intuitive

Sommaire

Introduction

Qu'est-ce que la gestion de la relation client (CRM) ?

Les 7 caractéristiques les plus précieuses d'un logiciel de **COMDEV CRM**

Accompagner vos équipes en charge des ventes, du marketing et du service client

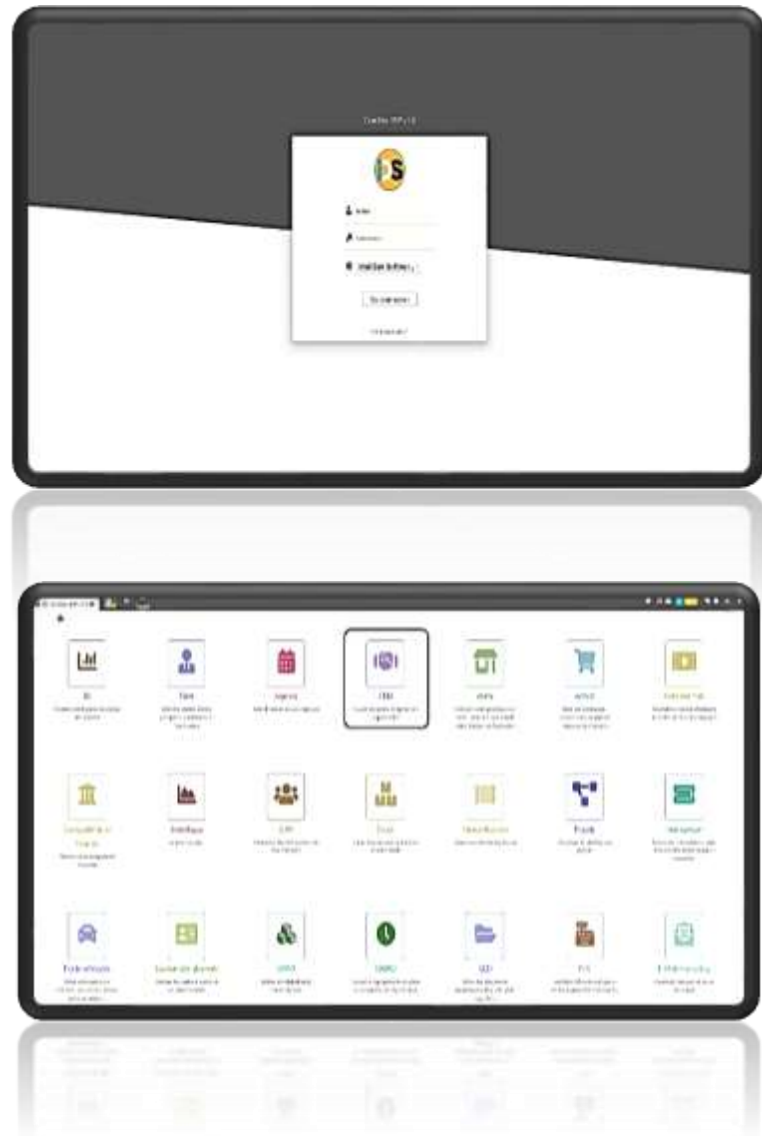
COMDEV CRM pour stimuler les ventes

GESTION CRM

COMDEV CRM pour dispenser un service client d'exception

Les signes qui dénotent le véritable intérêt d'une solution de **COMDEV CRM**

Comment tirer le meilleur parti de votre logiciel **COMDEV** de CRM



Introduction



COMDEV CRM et solutions de gestion : le moment est venu de dynamiser la croissance de votre activité

Souhaiteriez-vous disposer d'un outil capable de recenser les différentes interactions avec les clients ?

Attendez-vous des équipes affectées aux différents services de votre entreprise qu'elles soient en mesure de partager facilement des informations ?

Est-il possible d'exploiter en temps réel les informations relatives aux ressources de votre entreprise pour mieux accélérer ses ventes ?

Dans ce guide pratique, nous vous expliquons comment une solution de CRM combinée à une solution de gestion commerciale ou à un ERP peut aider votre entreprise à gagner en productivité, en efficacité et en rentabilité.

Des données de meilleure qualité sont indissociables d'une solution de gestion, car celle-ci permet d'unifier le partage d'informations métier entre équipes et de simplifier les opérations.

Une solution de gestion ou un ERP vous procurent des outils performants pour gérer les finances de votre établissement et demeurer en conformité avec les réglementations administratives.

De plus, grâce aux outils de business intelligence de votre solution de gestion ou ERP **COMDEV**, vous supervisez les opérations dans toute l'entreprise.



Qu'est-ce que la gestion ComDev de la relation client (CRM) ?



À quoi sert ComDev CRM ?

L'acronyme CRM (Customer Relationship Management) désigne la gestion de la relation client. Il s'agit d'une stratégie de suivi et de gestion des interactions avec les prospects et les clients qui les accompagne à chaque stade du cycle de vente de l'entreprise.

Avec un logiciel ComDev de CRM, les entreprises améliorent les relations avec leur clientèle en organisant et automatisant les communications et activités sur l'ensemble des services orientés client, notamment les ventes, le marketing et le service client.

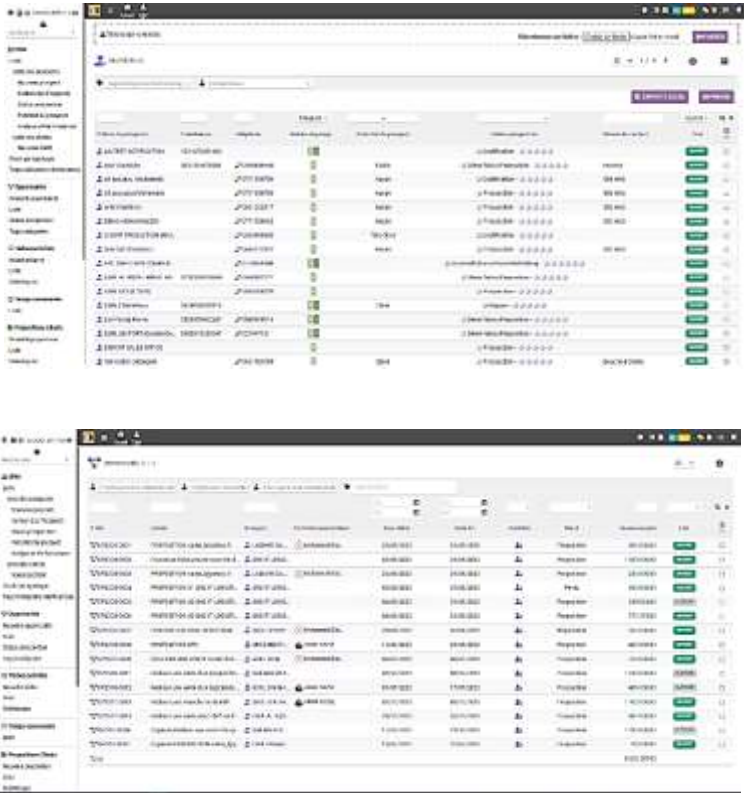
Le degré d'automatisation procuré par un logiciel ComDev de CRM est le gage d'une gestion fluide et efficace. Et, parce que les interactions avec la clientèle sont centralisées, votre équipe et vous-même avez tout loisir de les cultiver à chaque stade. En qualité de dirigeant, vous avez également accès aux résultats de vos campagnes commerciales et marketing, ce qui vous aide à prendre des décisions plus avisées.

Arar Nabil est directrice informatique de l'entreprise industrielle Alloy Polymers. Interrogée sur le soutien apporté par l'ERP COMDEV à son activité, il déclare :

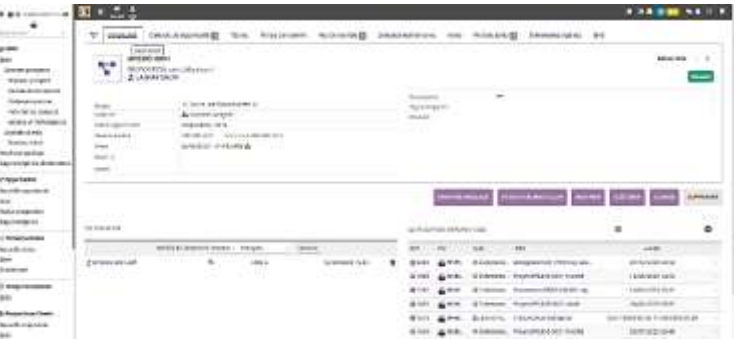
“Chez nous, rien ne bouge sans avoir d'abord été vérifié. Nous exerçons un contrôle strict sur chaque commande et chaque ingrédient sortant de notre entrepôt.”

“Ce contrôle, dans notre cas, est primordial, car les produits appartiennent à nos clients. Grâce aux fonctionnalités en temps réel de l'ERP COMDEV, nos différents départements (service client, comptabilité, fabrication) disposent en permanence de données précises.”

Si un logiciel d'ERP permet à des dirigeants comme ARAR de piloter une activité florissante, quel est alors le rôle dévolu à une solution de gestion de la relation client ?



Les 7 caractéristiques les plus précieuses d'un logiciel de ComDev CRM



Logiciel de **ComDev CRM** donne à vos équipes en charge des ventes, du marketing et du service client les moyens de collaborer, de partager des informations et de gérer les interactions avec les prospects et les clients.

Voici les sept caractéristiques les plus précieuses d'un logiciel ComDev CRM pour des petites et moyennes entreprises :



1. Gestion des contacts

COMDEV CRM est conçu pour gérer les informations relatives à vos contacts. Pour chacun d'eux, vous avez la possibilité de stocker des données telles que des numéros de téléphone, des adresses e-mail et des adresses postales. Un commercial en déplacement peut, par exemple, accéder à celles-ci à partir de son terminal mobile (tablette, smartphone) avant de rencontrer un client ou de le démarcher par téléphone.



2. Base de données centralisée

COMDEV CRM vous permet de stocker vos données clients à un emplacement centralisé sécurisé. Il peut notamment s'agir d'une succession d'e-mails et de communications, de devis, de commandes reçues, d'opportunités, mais aussi de dossiers en souffrance ou résolus. Ces informations étant toutes rassemblées au même endroit, vous avez la certitude d'intervenir sur des informations mises à jour en temps réel.



3. Automatisation de la force de vente

Logiciel de COMDEV CRM, vous pouvez automatiser nombre des tâches quotidiennes faisant partie intégrante du processus de vente, notamment le traitement des commandes, la gestion des prospects et les prévisions de vente. Vous évitez ainsi de perdre du temps sur des tâches manuelles, comme la planification des tâches téléphoniques.



4. Gestion des leads et des opportunités

Avec un logiciel de COMDEV CRM, votre équipe commerciale est en mesure de gérer les leads, depuis le contact initial jusqu'à l'acquisition du client final. Votre équipe de direction et vous-même êtes en mesure d'optimiser vos ressources commerciales et de faire en sorte que les membres de votre équipe consacrent davantage de temps aux opportunités rentables plutôt qu'aux tâches administratives.



5. Campagnes marketing ciblées

Une solution de COMDEV CRM aide les équipes marketing à identifier les leads, les opportunités et les transactions conclues. Les équipes marketing peuvent planifier des campagnes d'appels sortants ciblées dans le CRM et assurer le suivi des résultats en temps réel. Elles peuvent également envoyer des campagnes d'e-mails aux clients et aux prospects présents dans le CRM.



6. Service clients

Les équipes rattachées au service clients font appel à un logiciel de COMDEV CRM pour gérer les demandes et les réclamations, et traiter plus rapidement et plus efficacement les requêtes en s'appuyant sur des informations actualisées. Pour ce faire, elles utilisent divers outils, tels que ceux utilisés pour la gestion des cas ou le suivi des contrats de niveau .

7. Rapports et analyses

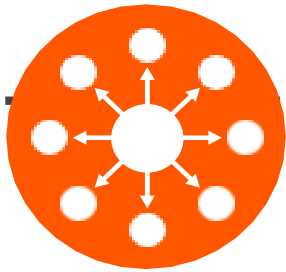
Avec un logiciel de COMDEV CRM, vous pouvez générer des rapports ciblant des aspects clés de votre activité - ventes, service clients, opportunités, marketing, etc. Vous avez même la possibilité de créer des rapports personnalisés évaluant les performances de votre activité grâce à des indicateurs clés (KPIs). Ces rapports permettent notamment à la direction d'estimer le positionnement de l'entreprise, et de prendre ainsi des décisions en parfaite connaissance de cause.



Accompagner vos équipes en charge des ventes, du marketing et du service clients



Ventes



Marketing



Service clients

- Dans la plupart des entreprises, trois principaux départements sont susceptibles de tirer avantage d'une solution de COMDEV CRM : les ventes, le marketing et le service clients.
- Dans cette section, nous vous présentons comment ces départements peuvent exploiter un logiciel de COMDEV CRM et permettre ainsi à leurs équipes de mieux s'acquitter de leurs tâches.

COMDEV CRM pour stimuler les ventes

« Le gain de temps est considérable, aussi bien pour les commerciaux que pour les collaborateurs (secrétariat, comptabilité, direction...). Il suffit de poser la question aux commerciaux, ils ne pourraient plus se passer de COMDEV CRM ! »

IntelDev
SoftWare
ALGERIE 2023

Une solution COMDEV CRM vous aide à simplifier le processus commercial, à écourter les cycles de vente et à tirer le meilleur parti de chaque opportunité. Elle automatise les tâches comme l'élaboration de devis et la prise de commandes, les prévisions de ventes, l'accompagnement de prospects et leur conversion en opportunités commerciales au moyen de workflows. En faisant appel aux solutions de gestion et de COMDEV CRM, vos commerciaux sont en mesure d'assurer le suivi des commandes en temps réel.



COMDEV CRM pour une commercialisation plus efficace

« Avec COMDEV CRM, nous pouvons envoyer des e-mails directement. Nous avons amélioré la pertinence de nos campagnes marketing, désormais mieux ciblées en fonction des attentes et profils clients. »

IntelDev
SoftWare
Algerie 2023

Avec un logiciel de COMDEV CRM, votre équipe marketing peut identifier l'origine des leads, les opportunités et les transactions conclues. Peut également avoir accès aux informations clients pour les prochaines campagnes et être à l'origine de campagnes d'e-mail marketing ciblées. Et si, à la suite de celles-ci, des clients passent commande de produits ou de services, vous êtes en mesure d'en assurer le suivi via votre solution de gestion commerciale ou votre ERP.



COMDEV CRM pour dispenser un service client d'exception

« Notre service hotline, par la gestion des tickets, connaît l'évolution des sites de nos clients. Il connaît également le niveau d'expertise de l'appelant, formé ou non sur nos produits ; il peut ainsi adapter son discours garantissant un service client optimal. »

IntelDev
SoftWare
Algerie 2023

Grâce aux solutions de COMDEV CRM et de gestion de Sage, vos équipes rattachées au service clients bénéficient d'outils de gestion de cas performants leur permettant d'assurer des prestations d'exception. Elles sont en mesure de diagnostiquer et de gérer l'état d'avancement des dossiers et d'accélérer la résolution des problématiques clients.

Un conseiller du service clients, par exemple, peut vérifier dans le logiciel de gestion si une pièce de rechange est ou non en stock, fournir les explications au client et documenter cette information dans le CRM.



Les signes qui dénotent le véritable intérêt d'une solution de COMDEV CRM



Si vous envisagez d'investir dans une solution de COMDEV CRM sans être certain pour autant de la pertinence de ce choix, posez-vous les cinq questions suivantes. Elles vous aideront à déterminer si cette solution vous sera profitable.



- ☐ Vous arrive-t-il de vous énerver parce que vous ne trouvez pas les informations dont vous avez besoin sur un client ou un prospect ?
- ☐ Souhaiteriez-vous mieux maîtriser vos campagnes commerciales et marketing ?
- ☐ Vos enregistrements clients sont-ils sécurisés et conformes à la législation ?
- ☐ Votre équipe pourrait-elle échanger des idées et des informations de façon plus efficace ?
- ☐ La création de rapports est-elle une procédure fastidieuse ?

Comment tirer le meilleur parti de votre logiciel de COMDEV CRM



Rejoignez 500 entreprises en plein essor

En faisant appel à **COMDEV CRM**, nos clients gagnent du temps, améliorent leur productivité et acquièrent davantage de visibilité sur leurs activités. Plusieurs milliers de clients **COMDEV CRM** ont, en outre, bénéficié d'une augmentation de leurs ventes et d'une croissance accrue.

Un logiciel de **COMDEV CRM** donne à vos équipes en charge des ventes, du marketing et du service clients les moyens de collaborer, de partager des informations et de gérer les interactions avec les prospects et les clients.

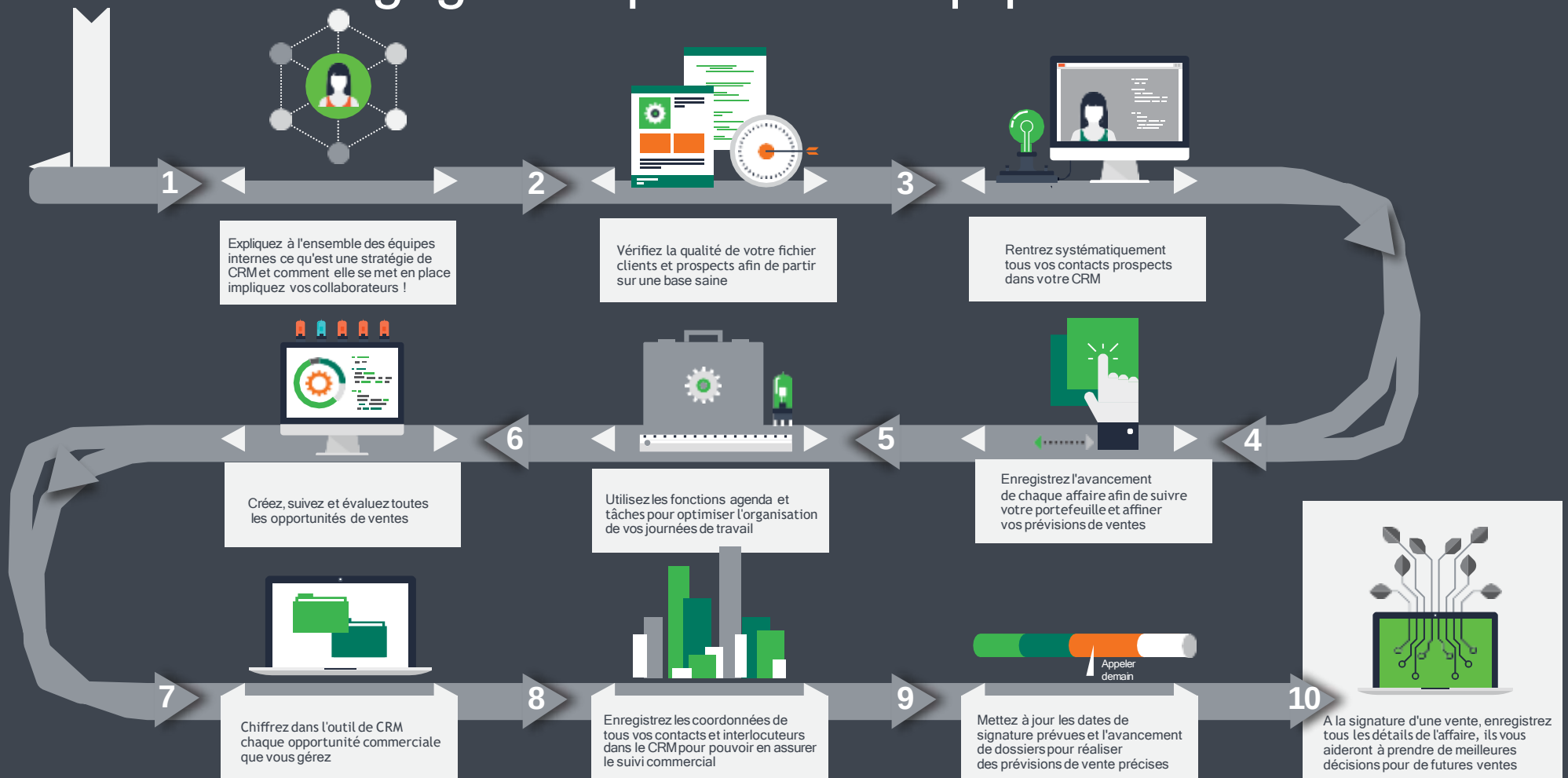
COMDEV CRM est une solution abordable et simple à utiliser, à laquelle font confiance plus de 500 PME dans le monde pour développer leurs activités.

Sarl Ounelec, client **COMDEV CRM**, a ainsi augmenté de 50% sa productivité, comme l'indique Ounadi Ramdane, la responsable Back Office

"COMDEV CRM est bien l'outil qu'il nous fallait. Le meilleur indicateur est notre gain de productivité de 50 % : nous traitons moitié plus de prospects à effectif constant."

Si vous voulez avoir un aperçu de ce que **COMDEV CRM** peut vous apporter, à vous et à votre équipe, testez dès aujourd'hui sa version d'essai gratuite de 30 jours.

10 étapes pour mettre en place une stratégie COMDEV CRM gagnante pour votre équipe commerciale



Contactez-Nous :

- RUE BOUBAGUELA N°09 LOCAL N°02B OUED SEMAR ALGER
- Numéro téléphone : +213 (0)23 82 44 11 / +213 (0)774 14 64 15
- Email : inteldev.soft@gmail.com

**Nous serions heureux d'échanger avec vous sur votre projet.
N'hésitez pas à nous contacter ! Nos équipes sont disponibles**