

APPLICATIONS D'AFFAIRES COMMUNES

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

**“AMÉLIORE LES  
RELATIONS AVEC SES  
CLIENTS”**

Ivano Avesani, Président  
de Nova Systems

[WWW.NOVASYSTEMS.FR](http://WWW.NOVASYSTEMS.FR)

+33 (0)1 53 45 54 82



# CRM

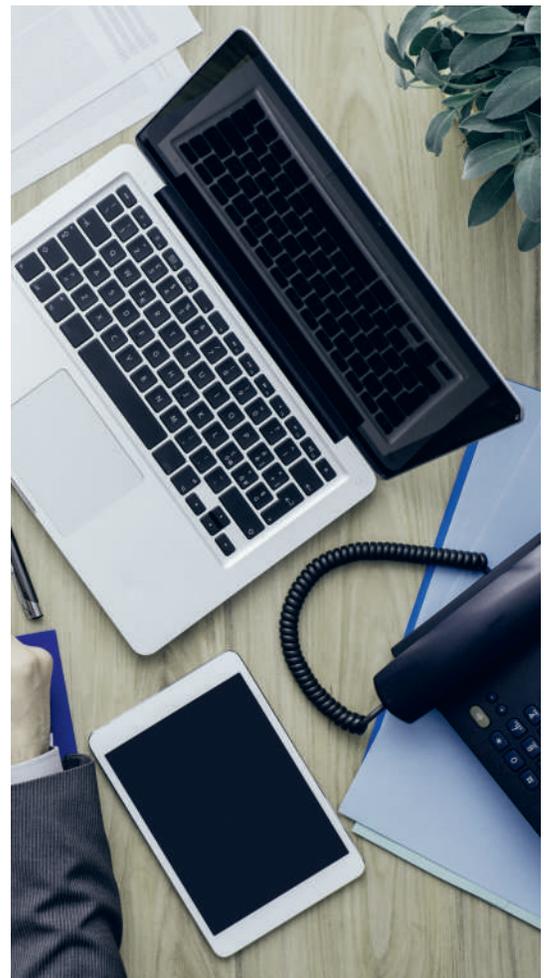


## CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT

Planifier une stratégie qui a comme objectif de fidéliser la propre clientèle et l'acquisition de nouvelles parts de marché est déterminant pour les entreprises. Le CRM est un instrument fondamental pour une société en expansion et projetée vers le futur.

Les données des clients constituent le patrimoine d'entreprise de l'organisation. Pour que toutes les potentialités du CRM puissent être exploitées au maximum, il faut qu'un rapport virtuel se crée entre le secteur managérial et celui plus technologique, en impliquant tous les services de manière à aligner l'organisation avec les processus de business de la société.

De plus, la qualité des données est un facteur clé pour que les actions réalisées grâce au CRM résultent efficaces pour l'entreprise. C'est pour cette raison qu'il est essentiel de connaître de manière approfondie les potentialités d'un instrument stratégique comme le CRM de BeOne, qui améliore la gestion des clients, l'interaction entre les services de la société, et renforce la productivité. En deux mots, il fournit au management les instruments technologiques nécessaires pour maintenir ses clients, en augmentant les relations avec ceux plus importants, et il donne la possibilité de qualifier les profils à travers des indicateurs complètement gérables par l'utilisateur, en facilitant ainsi l'activité commerciale.





## DOCUMENTS

Avec le CRM de BeOne, il est possible d'obtenir de nombreux documents: Offres spot, Fiches commerciales Client, Routing Order, Sales Leads, Relance Sales Leads.

## L'INTÉGRATION

Le CRM de BeOne est intégré à l'archivage électronique de documents, le Warehouse Management System, le Transportation Management System, et avec la Business Intelligence qui permet de gérer le dashboard et les tools pour la création de rapports spécifiques. Avec l'utilisation de BeOne Analytics il est possible de mieux connaître le client grâce à l'extraction des données du CRM et à leur analyse pour développer ensuite une offre commerciale personnalisée. Du point de vue collaboratif, les technologies sont intégrées aux instruments de communication, de manière à gérer le contact avec le client aussi par l'intermédiaire du service Marketing.



## IL AUGMENTE LA PRODUCTIVITÉ

Grâce à une meilleure gestion des clients et à l'interaction entre les services de l'entreprise, il est possible d'augmenter la productivité. Dès qu'un client se met en contact avec votre entreprise, les responsables commerciaux pourront récupérer les données disponibles sur les activités précédentes, les préférences, et toute autre information utile.



## GESTION DES OFFRES

Possibilité de préparer des Offres spot et des tarifs en fonction des exigences de chaque client. Cette réalisation se fait en quelques secondes, en vous permettant de gagner un temps précieux. La vitesse d'intervention permet à votre société d'être compétitive sur le marché, en s'assurant la fidélisation du client.



## SUPPORT COMMERCIAL

Le CRM de BeOne favorise l'organisation interne du service commercial à travers l'assignation du client au commercial de référence, du type de trafic, et aussi de l'assignation temporaire, avec une évaluation précise de la charge de travail.



## IL AMÉLIORE LES RELATIONS

Il fournit au management les instruments technologiques nécessaires pour optimiser et renforcer les relations avec les clients. Chaque détail et chaque information relatif à l'entreprise cliente peut être consulté à tout moment par tous les utilisateurs, afin de fournir au responsable commercial un aperçu de la situation.



## AUTOMATION DE L'ACTIVITÉ

Conclure une vente n'est jamais une procédure simple et immédiate. Le CRM de BeOne est axé sur la vente et vous permet d'automatiser toute la procédure. Cela est possible grâce à une base de données optimisée et aux suivis configurables des offres. Vous pourrez ainsi vous concentrer sur la réalisation des actions de vente.



## STRATÉGIE PERSONNALISÉE

Avec le CRM de BeOne les données commerciales sont gérées en enregistrant le client en fonction du chiffre d'affaires ou du trafic potentiel, en fournissant au management la possibilité de trouver la meilleure stratégie commerciale, et en la personnalisant par rapport aux exigences du client.

## LA BASE DE DONNÉES EST LE VRAI

# PATRIMOINE D'ENTREPRISE

### Quelles sont les Données commerciales que je peux enregistrer dans ma base de données Client?

Les Données des clients constituent le "patrimoine d'entreprise" de l'organisation. A l'intérieur du répertoire virtuel (Base de données client), nous pouvons recenser de nombreuses typologies de données, mais les données essentielles pour l'analyse de la potentialité du client sont les suivantes :

- TYPOLOGIE D'ENTITÉ: LEAD, PROSPECT, CLIENT
- CONTACTS INTERNES À L'ORGANISATION DU CLIENT
- PROFILAGE
- DONNÉES COMMERCIALES
- NOTES COMMERCIALES ET D'APPLICATION
- ASSIGNATIONS COMMERCIALES.

### Comment dois-je faire pour consulter l'historique de chaque client sans devoir rechercher les documents et les données dans toute la société?

La solution CRM BeOne, grâce à la fonction d'Analyse client, permet de consulter sur une seule fenêtre toutes les données et documents commerciaux, de marketing, opérationnels, administratifs de chaque raison sociale (Client).



## QU'EST-CE QUE LA TYPOLOGIE D'ENTITÉ?

Les utilisateurs BeOne CRM segmentent l'entité (Base de données) de la manière suivante:

- LEAD
- PROSPECT
- CLIENT

## COMMENT SONT CLASSIFIÉS LES CONTACTS INTERNES À L'ORGANISATION DU CLIENT?

Dans la solution BeOne CRM, il est possible de recenser les Contacts de l'organisation du Client, en les rendant ainsi accessibles aux services qui quotidiennement doivent s'interfacer avec eux, en effet, actuellement ils résultent toujours difficiles à trouver. De plus, ils sont utilisés par les utilisateurs du Communication Management pour les campagnes publicitaires et de communication opportunes avec le Client. Les Données que nous pouvons recenser sont les suivantes :

- NOM
- POSITION DE L'ENTREPRISE
- E-MAIL/TÉLÉPHONE/PORABLE/SKYPE ID
- DATE DE NAISSANCE
- SECTEUR DE TRAFIC
- TYPE DE TRANSPORT GÉRÉ

## QUELLES DONNÉES COMMERCIALES PUIS-JE ENREGISTRER DANS L'E-RÉPERTOIRE DE LA BASE DE DONNÉES?

Dans la solution CRM BeOne, dans la section Données Commerciales, nous pouvons enregistrer toutes les données de trafic:

- TYPE DE TRANSPORT (AÉRIEN/MARITIME/TERRESTRE)
- SECTEUR DU TRAFIC (IMPORT/EXPORT)
- NOMBRE D'EXPÉDITIONS;
- FRÉQUENCE (JOURNALIÈRE/MENSUELLE...)
- NATION/MARCHÉ/CAP/PORT/AÉROPORT DE DÉPART ET D'ARRIVÉE
- TYPOLOGIE DE MARCHANDISE.

## QU'ENTEND-ON PAR NOTES COMMERCIALES?

Les utilisateurs Commerciaux de la solution BeOne CRM enregistrent normalement une note commerciale pour indiquer au Customer Service comment coter les offres spots : ex. Terrestre groupage export tarif -10%.

Au moment de la création d'une offre spot, dès que l'utilisateur enregistre cette donnée, un pop-up apparaîtra et donnera l'indication à cet utilisateur sur les paramètres de cotation à utiliser pour ce client/transport/service.

## QU'ENTEND-ON PAR PROFILAGE?

Les utilisateurs du CRM BeOne utilisent la fonction "Caractéristiques" pour profiler correctement chaque client, et normalement les profils sont les suivants:

- SOLVABILITÉ DU CLIENT;
- CHIFFRE D'AFFAIRES ANNUEL DU CLIENT;
- NOMBRE DE SALARIÉS;
- SECTEUR D'ACTIVITÉ (ALIMENTATION, MODE, FOURNITURES, BÂTIMENT, ETC.);
- RÉALISATIONS FUTURES

Avec Réalisations futures, nous entendons toutes les demandes de services qu'actuellement nous ne pouvons pas offrir, ex : logistique d'entrepôt, mais que nous prévoyons de réaliser dans un futur proche).

## COMMENT L'ASSIGNATION COMMERCIALE EST-ELLE GÉRÉE POUR CHAQUE CLIENT?

La solution CRM BeOne permet d'assigner la filiale de référence qui gèrera le Client ainsi que plusieurs Commerciaux (pour différents services) pour chaque client, par exemple:

- AÉRIEN EXPORT: MARK BROWN
- AÉRIEN IMPORT: FRANK WHITE
- TERRESTRE IMPORT/EXPORT: JO BLACK
- MARITIME FCL: MARY ROSE
- NATIONAL: ROBERT REDOFF

## MAXIMISE LA VALEUR DE VOS CLIENTS



### MARKETING

Une communication plate et standardisée risque de se répercuter de manière fortement négative sur l'image et la marque de l'entreprise. En effet, de nos jours, il est nécessaire de personnaliser toutes les communications aussi bien pour acquérir de nouveaux Clients, que pour fidéliser ceux actuels. Le CRM de BeOne, grâce à ses fonctions sophistiquées étudiées expressément pour votre secteur d'activité, permet de donner de la valeur au dialogue avec les Clients et les Partenaires avec des avantages évidents par rapport aux instruments de marketing standards présents sur le web.



### VENTES

Grâce au puissant module de Sales Force Automation, le CRM de BeOne est le programme software le plus complet et le plus flexible présent sur le marché pour la gestion des réseaux de vente, et il offre un support extraordinaire pour augmenter de manière significative les performances de la force de vente.

Un screening approfondi et ajourné en temps réel de l'évolution des ventes par canal, et la capacité de gouverner chaque niveau de vente avec les instruments les plus appropriés.

Avec le CRM de BeOne vous aurez toute la puissance des instruments d'"automation force de vente" et des processus d'entreprise optimisés, étudiés pour améliorer l'opérativité des agents commerciaux.



### APRÈS-VENTE

Chaque activité de vente représente un moment fondamental de la vie d'une entreprise.

Disposer d'informations détaillées sur les négociations commerciales en cours, ainsi que sur celles passées, représente un patrimoine inestimable pour chaque société.

Soutenir de manière efficace sa propre force de vente signifie d'une part fournir tous les outils opérationnels nécessaires pour gérer la négociation, et d'autre part fournir aux directions les instruments nécessaires pour en évaluer chaque aspect : de la mesure de son efficacité à une analyse des écarts par rapport aux objectifs fixés.



# CRM

UNE UNIQUE BASE  
DE DONNÉES

**TOUT EST POSSIBLE**

## AVEC UN SEUL E-RÉPERTOIRE

Grâce au module CRM de BeOne, toutes les données et la documentation papier peuvent être déposées dans un unique répertoire virtuel (e- répertoire) qui représente la base de données du client/prospect/lead, en éliminant ainsi tous les dossiers et fichiers éparpillés dans l'organisation ou sur chaque ordinateur. Tous les types de fichiers (\*.pdf, \*.docx, \*.xlsx, \*.jpg, etc.) peuvent être archivés (par téléchargement ou glisser -déposer) directement dans l'e- répertoire spécifique, comme par exemple:

- DOCUMENT DE SOLVABILITÉ CLIENT  
PRODUIT PAR LES AGENCES DE NOTATION;
- LETTRES D'INTENTION (POUR L'ITALIE)
- TARIFS SOUSCRITS PAR LE CLIENT
- PROTOCOLES AVEC LES CORRESPONDANTS



## TARIFS

### Combien de temps perdez-vous pour ajuster et changer vos tarifs?

La solution CRM de BeOne permet la variation des ajustements de manière automatique, en se basant sur l'échéance ou sur la date fixée pour ces ajustements. Avec la variation des paramètres, il est possible de changer en quelques clics un tarif en pourcentage sur tous les tarifs, sur toutes les sections, jusqu'au simple élément.

## CONTRATS

### Comment puis-je communiquer le contrat à mon client en évitant l'envoi d'autres emails?

La solution CRM de BeOne permet, outre à l'envoi d'e-mail, la publication massive sur le portail dédié au Client. L'acceptation de la part du Client pourra être archivée électroniquement aussi bien au niveau de la donnée que du document.

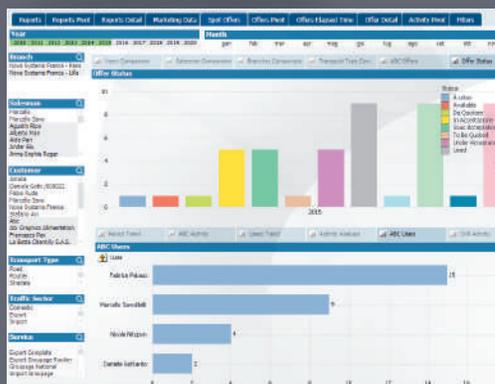
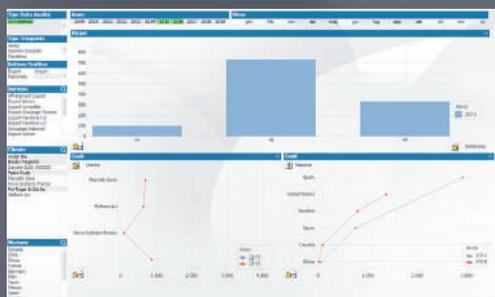
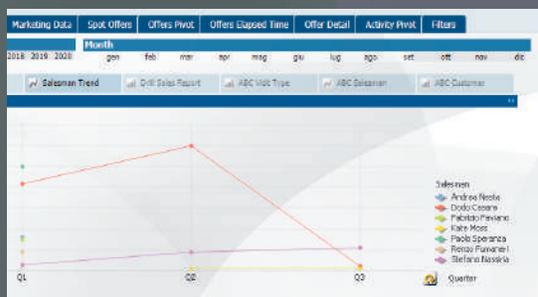
## OFFRE SPOT

### Comment coter une offre spot en respectant le tarif du client?

La solution CRM de BeOne permet la création d'une offre spot ou d'un tarif en quelques secondes, en effet l'acquisition de la plupart des demandes du Client dépend en grande partie du temps de réception des offres.

### Puis-je contrôler le statut de mon offre?

La solution CRM de BeOne permet de créer des événements qui obligent le commercial à donner des feedbacks sur l'état de l'offre (follow-up dans le cas d'une offre spot ou sollicitations dans le cas de tarifs). Tous les statuts peuvent être contrôlés en temps réel, ainsi que les résultats des offres: ex : Acceptée, annulée (en indiquant le motif), refusée (en indiquant le motif). Tous les feedbacks et les résultats peuvent être analysés en utilisant les instruments du Business intelligence.



Exemples de traitement de données et de graphes possible grâce à l'intégration totale des modules CRM et BeOne Analytics.



NOVA SYSTEMS SERVICES S.R.L.

VERONA ■ MILAN ■ PRATO ■ MADRID ■ BARCELONE ■ PARIS ■ MARSEILLE

Viale del Lavoro 39/A  
37036 S. Martino B. A. [VR]  
T +39 045 8788211 r.a.  
F +39 045 8788212  
info@novasystems.it  
www.novasystems.it

© 2019 ALL RIGHTS RESERVED.