



Gestion de la relation client

Gestion de la relation client

• Une fonction intégrée d'Adonix X3

Susceptible de fonctionner séparément ou de façon intégrée à Adonix X3, la gestion de la relation client fonctionne aussi bien en mode client/serveur à 3 niveaux sur les différents systèmes ouverts du marché (systèmes d'exploitation serveurs : Windows NT, Windows 2000, plates-formes UNIX – bases de données serveurs : SQL Server, Oracle, – systèmes d'exploitation clients : environnement Windows) qu'en mode Web avec des postes clients légers équipés simplement d'Internet Explorer.

• Une ergonomie optimale

L'interface, la navigation et la manipulation des fonctionnalités proposées au sein de la fonction Relation Client tiennent compte des contraintes spécifiques des commerciaux, téléacteurs, standardistes ou techniciens après-vente... Ces contraintes ergonomiques – besoin de rapidité, de navigation désordonnée, de réactivité, de synthèse d'informations – sont imposées soit par la présence du contact client, soit par l'existence de plages horaires de travail découpées.

• Une approche exhaustive et intégrée

Des briques applicatives proposées ailleurs de façon disparate (gestion des forces de vente, du support client, des campagnes marketing...) sont désormais réunies en un même produit et totalement intégrées aux autres fonctions du progiciel (par exemple, avec la chaîne de commande de la fonction vente, le référentiel commun des tiers...).

Ainsi la fonction Relation Client, totalement intégrée à Adonix X3 se présente-t-elle sous la forme d'un ensemble cohérent, technologiquement fiable, fonctionnellement pertinent et rapidement opérationnel.

• Une base Tiers et Interlocuteurs souple

La fonction Relation Client utilise le référentiel de gestion administrative et comptable Adonix X3. Les relations clients peuvent être menées indifféremment auprès d'un tiers (prospect, client, fournisseur...) ou directement auprès d'un interlocuteur indépendant. Un interlocuteur peut être associé à plusieurs tiers pour l'exercice de missions différentes.

• La gestion des actions commerciales

Ce pôle fonctionnel intéresse particulièrement les services commerciaux des entreprises. Adonix X3 leur propose un éventail important d'outils de gestion de leur activité et de leur portefeuille clients. Au travers d'un agenda-planning global d'avant-vente, ils peuvent programmer des rendez-vous, enregistrer un appel téléphonique, affecter des tâches, être informés des retards pris par leurs collègues, obtenir une vision synthétique de l'activité effectuée sur un prospect/client... Au cours de la réalisation d'un cycle de vente, des affaires (appelées aussi projets ou opportunités) peuvent être identifiées et gérées dans la durée. La gestion des devis de la fonction Vente est totalement intégrée à la gestion des affaires et permet d'automatiser leur création et leur gestion. La définition de secteurs de marchés permet de segmenter la population des clients et prospects en fonction de critères paramétrables. L'affectation automatique des commerciaux en charge

de ces tiers est alors réalisable par secteur et par famille de produits. Une fonction de gestion des objectifs commerciaux permet de comparer les prévisions et les objectifs avec le chiffre d'affaires réalisé, par commercial, et selon une ventilation paramétrable.

• La gestion des campagnes marketing

Les services marketing bénéficient avec Adonix X3 d'outils de gestion, de visualisation globale et de traitement opérationnel des campagnes marketing. Le responsable marketing dispose d'un planning général lui permettant de suivre l'évolution des opérations en cours et le respect du budget marketing. Plusieurs assistants facilitent la création opérationnelle de campagnes de publipostage, d'appels...

• La gestion du support client

A la fois utile en avant et après-vente, Adonix X3 propose une gestion avancée du parc clients. La trace des implantations successives et des contrats souscrits est conservée. A partir de ce parc, il est possible d'accepter le traitement d'appels de demandes de service de la part des clients (demandes de dépannage, réparation, conseils...). Une gestion des contrats de service (garantie, entretien...) permet d'assurer le contrôle de la prise en charge et du niveau de qualité des prestations à assurer. L'accès à une base de connaissances diminue de façon importante les délais de recherche de solutions. De plus, un algorithme d'affectation automatique des demandes d'après des familles de compétences réduit sensiblement les délais de recherche des collaborateurs compétents. Un planning général permet de visualiser toutes les demandes de service en attente ou en retard, les interventions à effectuer, le contenu du dispatching et des files d'attente, les statistiques d'occupation des collaborateurs, etc. L'activité support client peut être gérée soit de façon interne soit pour le compte de donneurs d'ordre extérieurs.

• Les restitutions

Adonix X3 propose de nombreux états de synthèse permettant de piloter l'activité. Ces états standard générés sous Crystal Report sont personnalisables. Nous pouvons citer à titre d'exemple :

- analyse de l'activité par représentant,
- analyse du portefeuille d'affaires,
- liste des demandes de service en retard,
- liste des contrats à échéance,
- retour des opérations marketing,
- ...

• Une application personnalisable

Grâce au module de développement ADONIX, il vous est possible d'enrichir les nombreux objets mis à votre disposition afin d'adapter votre application au plus près des exigences de votre activité commerciale quotidienne. Il est également possible d'utiliser tout langage du marché pour réaliser des personnalisations en s'appuyant sur les API d'accès aux objets ADONIX.



Liste des principales fonctionnalités

Gestion de la relation client

Action commerciale

PROSPECTS / CLIENTS

- Mise à jour automatique des étapes d'un cycle de vente
- Gestion des commerciaux secondaires (possible à faire par famille de produits)
- Consultation de l'historique global avant et après-vente
- Prise en charge automatique des contrôles liés à la transformation du prospect en client

INTERLOCUTEURS

- Gestion indépendante des interlocuteurs
- Gestion des relations avec les sociétés, sites et tiers
- Consultation de l'historique global avant et après-vente

GESTION DES SECTEURS DE MARCHÉ

- Segmentation portefeuille clients/prospects/contacts
- Affectation manuelle ou automatique multi-critères de commerciaux

GESTION DES OBJECTIFS DE VENTES

- Saisie des prévisions
- Définitions des objectifs
- Calcul des écarts entre les objectifs et les chiffres réalisés :
 - par mois / cumulés
 - en montant / en pourcentage
- Ventilation des objectifs selon critères :
 - mois par mois / pour un exercice

RENDEZ-VOUS

- Gestion possible en dates floues
- Contrôle des conflits horaires multi-intervenants
- Déprogrammation directe d'intervenants en conflit
- Gestion des réservations de ressources
- Recherche des adresses de rencontre

APPELS

- Gestion possible en dates floues
- Report automatisé de l'appel
- Gestion des tentatives d'appels
- Recherche des numéros d'appels

TACHES

- Gestion des alertes sur retard au demandeur

AFFAIRES

- Gestion des concurrents
- Historique des étapes avant et après-vente
- Gestion des affaires associées
- Prise en charge des contrôles liés à la création des devis
- Historique des devis par affaire
- Double pondération des montants

AGENDA - PLAN DE TRAVAIL

- Visualisation globale de l'activité à effectuer et du retard
- Recherche accélérée d'un correspondant sur appel

Support client

DONNEURS D'ORDRES

- Gestion de plusieurs donneurs d'ordre par client
- Paramétrage dynamique des informations gérées sur les donneurs d'ordre

PRESTATAIRES

- Gestion des compétences des prestataires partenaires
- Gestion des zones d'intervention
- Gestion des conditions financières de collaboration

ARTICLES

- Gestion des contrats de garantie associés
- Gestion des modèles de contrat d'entretien/maintenance

PARC CLIENT

- Gestion du parc implanté chez les clients
- Gestion de la localisation physique précise

- Historique des contrats de service associés
- Historique des implantations successives

DEMANDES DE SERVICES

- Affectation de donneur d'ordre par utilisateur
- Algorithme d'affectation automatique d'une demande d'après une famille de compétences
- Affectation possible sur : - Dispatching - Collaborateur - File d'attente - Réorientation vers le service commercial
- Contrôle automatique de la couverture d'une demande
- Recherche de solutions dans la base de connaissances
- Historique des états de la demande
- Prise en charge automatique des contrôles liés à la création d'un devis et d'une intervention
- Création de fiche solution à la clôture d'une demande

CONTRATS DE SERVICES

- Création automatique sur modèle de contrats de type entretien/maintenance depuis la saisie de commande
- Gestion des échéances de facturation
- Gestion du renouvellement des contrats
- Gestion des bases d'indexation
- Réévaluation automatique des contrats
- Gestion des contraintes qualité du contrat
- Gestion des familles de compétences couvertes
- Gestion des articles couverts et des prestations

INTERVENTIONS

- Recherche automatique de collaborateurs compétents et disponibles
- Recherche automatique de prestataires compétents et actifs sur la zone d'intervention
- Contrôle des conflits horaires

BASE DE RECONNAISSANCE

- Recherche sur famille de compétences
- Recherche accélérée sur mots-clés multiples
- Recherche sur contenu

AGENDA - PLAN DE TRAVAIL

- Demandes de services en attente et en retard
- Interventions à réaliser et en retard
- Contenu du dispatching
- Statistiques de charge des collaborateurs et des files d'attente
- Liste des contrats à renouveler

Marketing

ARTICLES CONCURRENTS

- Gestion de la référence du concurrent
- Prix moyen constaté (avantages et faiblesses)

CAMPAGNES MARKETING

- Gestion du budget prévu et engagé par campagne
- Création des opérations marketing

PLANNING MARKETING

- Vision arborescente des campagnes et opérations actives

ASSISTANT PUBLIPOSTAGE

- Sélection des destinataires
- Manipulation de panels (union, intersection...)
- Conception du message
- Création des historiques d'envoi

ASSISTANT CAMPAGNES D'APPELS

- Définition ou récupération de panels
- Ventilation des appels (différentes méthodes au choix)
- Définition de scripts d'appel

ASSISTANT SALONS PROFESSIONNELS

- Saisie des caractéristiques des manifestations

