



Divalto infinity
l'ERP sans limite

CRM

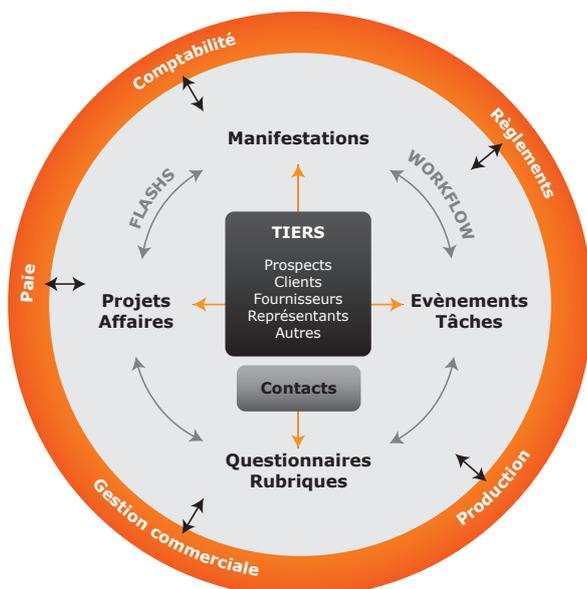
Se souvenir du passé - Structurer le présent - Préparer le futur - Accroître la productivité

Divalto infinity CRM permet un suivi et une vision transversale de tous les tiers en relation avec l'entreprise : clients, prospects, fournisseurs, banques, institutionnels, etc. Il offre une vision instantanée sur tous les événements, tous les contacts, tous les projets et affaires ainsi que tous les collaborateurs de l'entreprise. C'est également l'outil idéal pour organiser des campagnes de marketing opérationnel en ciblant dans les bases prospects et clients, les tiers à atteindre tout en structurant une démarche pour réaliser les objectifs fixés.

A qui s'adresse Divalto CRM

- Aux commerciaux qui peuvent ainsi gérer très simplement toutes les informations et événements relatifs à leurs projets, prospects et clients, aussi bien au bureau qu'à l'extérieur de l'entreprise,
- Au service Marketing pour le suivi des opérations de marketing direct,
- Au service Achats en relation permanente avec les fournisseurs de l'entreprise,
- Au personnel administratif pour suivre l'activité des clients, fournisseurs, administrations, ainsi que tous les événements attachés,
- Au bureau d'études en relation avec les clients et des sous-traitants,
- Au service Technique qui gère les ordres de mission et les rapports d'intervention,
- A la direction pour qu'elle soit informée en temps réel de l'activité globale des collaborateurs ou d'un événement particulier qui réclame son attention,
- Au service des Ressources Humaines qui peut gérer les événements des collaborateurs : formations, entretiens d'évolution, plan de carrière, etc.,
- Etc.

Divalto infinity CRM, en distribuant à chacun les informations qui le concernent, est l'outil de tous les collaborateurs de l'entreprise.



Utilité pour l'entreprise

- Amélioration de l'efficacité et de la réactivité des collaborateurs,
- Fluidité des échanges au sein de l'entreprise et amélioration de la collaboration,
- Optimisation de processus métiers, réduction/suppression des temps morts des tâches non/peu productives, des ruptures d'activités, des répétitions, des reprises de données, des erreurs de saisies et interprétations associées, etc.,
- Qualité des informations disponibles hors de l'entreprise et qualité du reporting,
- Qualité du service et de la gestion de la relation client,
- Augmentation de l'autonomie des collaborateurs.

La notion étendue de Tiers

L'objectif de **Divalto infinity CRM** est de gérer les relations existantes dans l'entreprise avec tous les tiers externes, sans se contenter de la notion de client et de prospect classiquement gérée dans un outil CRM/GRC.

Avec **Divalto infinity CRM**, le bureau d'études et le service Achat disposent d'un outil fédérateur pour gérer leurs échanges avec les fournisseurs. De la transmission d'appel d'offre basée sur un cahier des charges, jusqu'aux retours fournisseurs en cas de problème qualité, tout est mémorisé et tracé.

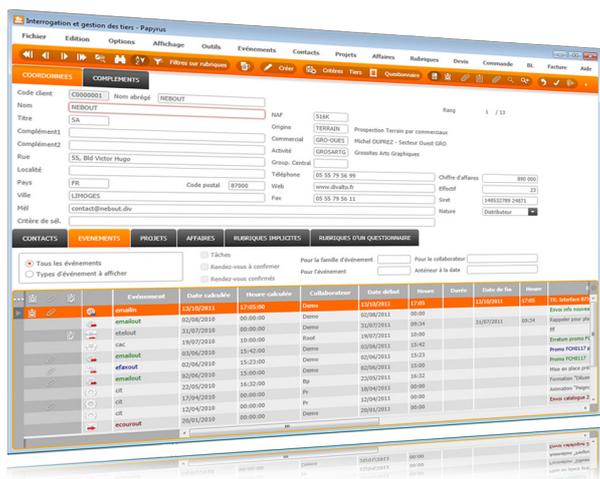
Le service Marketing organise le transfert d'informations commerciales et techniques vers des prescripteurs, qui ne sont pas des clients directs mais dont le rôle est fondamental dans la commercialisation des produits de l'entreprise.

L'organisation d'Assemblée Générale des actionnaires est facilitée par l'utilisation de **Divalto infinity CRM**.

Enfin, le service RH peut établir un suivi de carrière des collaborateurs de l'entreprise.

Processus métier

Grâce à un Workflow intégré, l'information est diffusée automatiquement vers un ou plusieurs utilisateurs. Entièrement paramétrable, cette notion introduit dans **Divalto** infinity CRM un concept novateur pour les décideurs : " La gestion par exception " ; ou comment être averti uniquement des informations essentielles à votre vision de l'entreprise sans être noyé sous un flot d'informations ordinaires.



Évènements

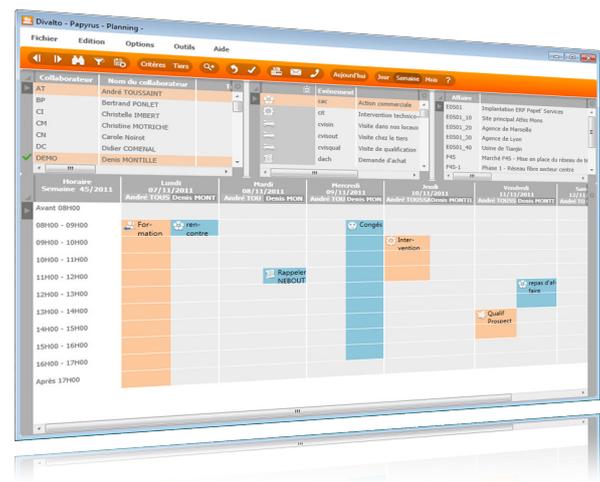
Les évènements gérés par **Divalto** infinity CRM sont structurés en fonction des besoins exprimés par l'entreprise :

- Echanges (courrier/mail/visite/fax/etc.),
- Manifestations,
- Rapports,
- Incidents (paiement, retour marchandise),
- Etc.

Les évènements mémorisent le passé mais préparent aussi l'avenir en définissant le travail des équipes. Un évènement peut-être un rendez-vous à planifier ou une tâche à réaliser qui sera affectée à un collaborateur principal et à des intervenants éventuels.

La notion de planning donne une vision synthétique des évènements passés ou futurs pour un collaborateur ou une équipe.

Les outils de recherche et d'interrogation sont nombreux et personnalisables.



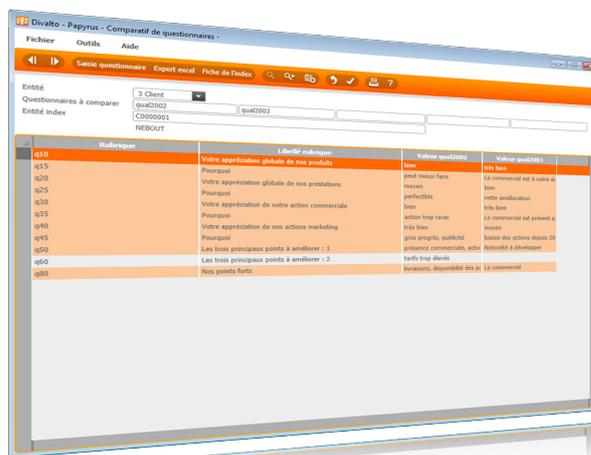
Messagerie

Une liaison synchrone avec l'outil de messagerie partage les plannings, les rendez-vous, les tâches et les contacts.

Divalto infinity CRM sait retrouver l'expéditeur d'un e-mail dans la base de données des tiers. Les échanges de mail avec les tiers sont importés comme évènement par un simple clic et affecté au tiers du contact.

Questionnaires et rubriques

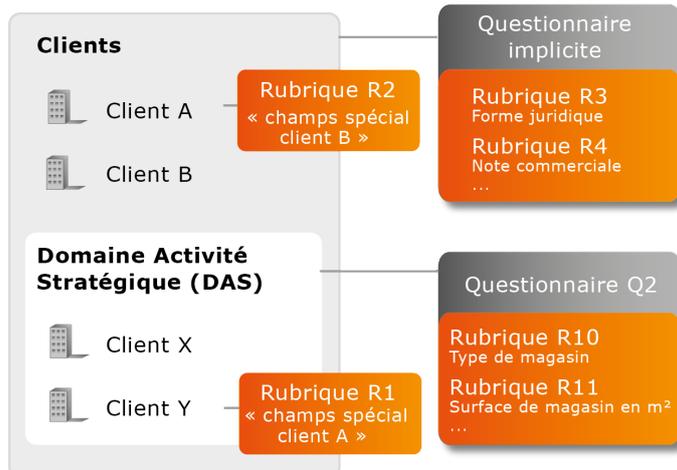
Divalto infinity CRM enrichit les informations liées aux tiers et aux évènements au travers d'un système de paramétrage très simple de rubriques et de questionnaires.



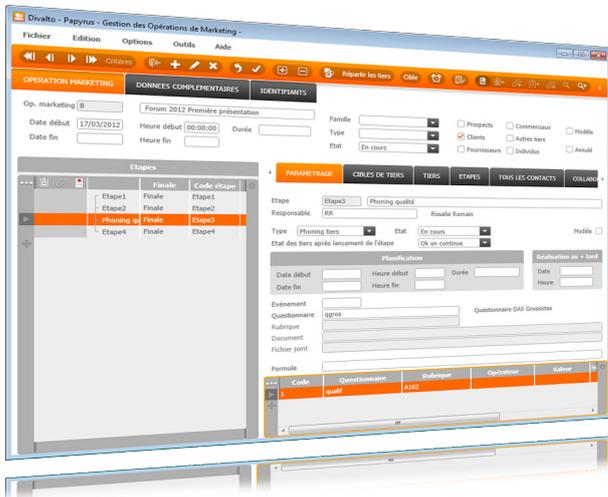
Un questionnaire est un regroupement de rubriques. Plusieurs questionnaires peuvent être rattachés à un tiers :

- Questionnaire implicite commun à plusieurs tiers,
- Questionnaire par domaine d'activité stratégique auquel est rattaché le tiers,
- Questionnaires divers : enquête de satisfaction, réponses à questionnaire télémarketing, etc.

Ces informations permettent de cibler des populations pour des actions marketing, d'analyser une rubrique particulière pour connaître les produits concurrents utilisés par des prospects, etc.



Opérations marketing



La gestion des opérations de marketing dans **Divalto** infinity CRM couvre tout événement regroupant plusieurs tiers, contacts ou collaborateurs :
Salon / Journée Portes Ouvertes / Opération marketing direct/ Séminaires clients / Formation / etc.

Cette fonction permet :

- La définition de la manifestation
- Le ciblage de la population concernée
- La définition des différentes étapes
- Le suivi et l'enchaînement des étapes avec déclenchement automatique ou assisté
- L'analyse et bilan de l'opération marketing

Les étapes d'une opération de marketing peuvent être de types : phoning, mailing, e-mailing, mailing étiquettes, faxing, export Excel™.

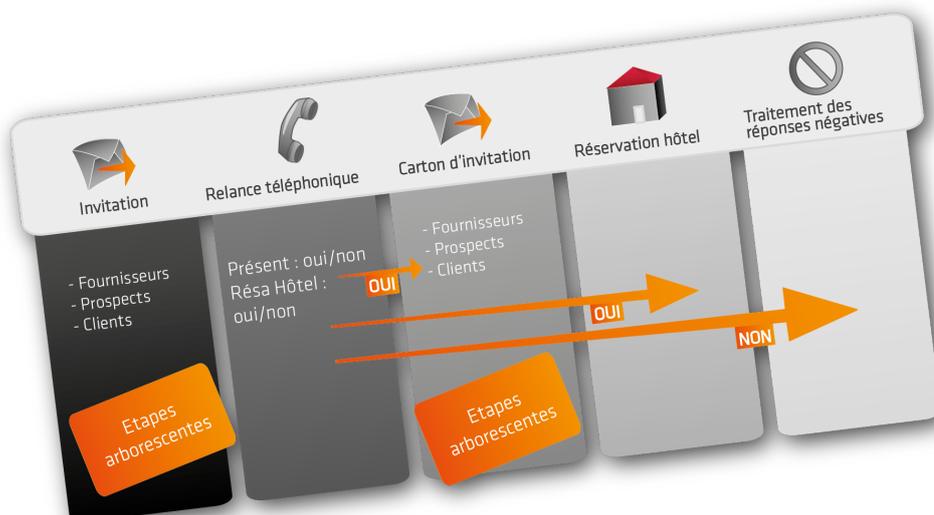
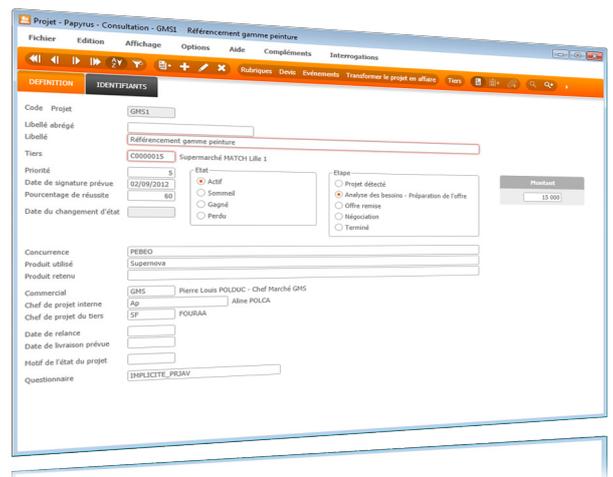
Lors de l'étape "phoning", par exemple, le script défini avec des rubriques et des questionnaires, simplifie et optimise la saisie des réponses.

Projets - Affaires

Suivez vos projets commerciaux avec **Divalto** infinity CRM. Une gestion complète des projets vous permet d'identifier toutes les informations clés, de les enrichir grâce aux rubriques et aux pièces jointes. L'ensemble des devis établis dans le cadre du projet sont accessibles, ainsi que tous les événements de suivi CRM enregistrés.

La direction commerciale dispose ainsi d'un outil de visualisation des portefeuilles commerciaux et également d'informations statistiques très précises.

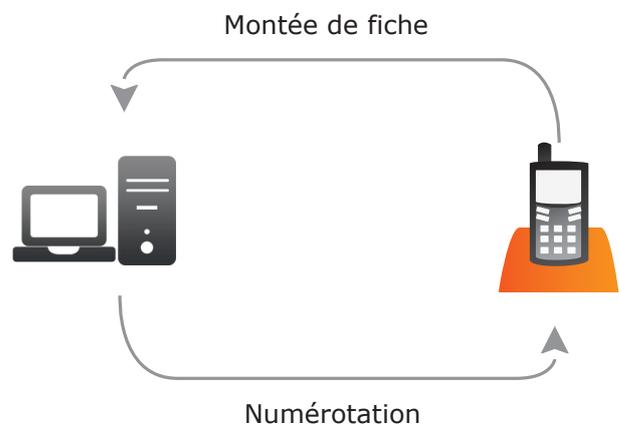
Divalto infinity CRM permet d'accéder directement à la notion d'affaire (cf. **Divalto** infinity Affaire) lorsque le projet est signé et que l'on veut en suivre le bon déroulement.



CTi - (option) Couplage téléphonie informatique

Environnement indispensable par excellence la téléphonie dialogue en temps réel avec votre outil de gestion. En effet **Divalto** infinity CRM assure la liaison avec un autocommutateur* (central téléphonique) et permet :

- La composition automatique d'un numéro de téléphone
- L'affichage automatique de la fiche détaillée d'un tiers, lors d'un appel entrant.



Augmentez votre efficacité et gagnez en productivité !

Dans le cadre des opérations de marketing, **Divalto** infinity CRM vous permet d'organiser des opérations de phoning abouties, permettant à vos collaborateurs de déclencher automatiquement les appels aux contacts sélectionnés.

Vos services de support identifieront automatiquement dès la première sonnerie de téléphone, le client appelant. Et en décrochant, la fiche du client apparaîtra automatiquement à l'écran permettant à vos collaborateurs de consulter toutes les informations nécessaires pour répondre à leur interlocuteur.

* Consulter votre revendeur pour vous assurer de la compatibilité avec votre central téléphonique.



Adresse postale : Rue Icare - 67836 Tanneries cedex
 Adresse : 15, rue Icare - Aéroparc - 67 Entzheim - FRANCE
 Tél +33(0)3 88 64 50 60 - Fax +33(0)3 88 64 50 70
 info@divalto.com - www.divalto.com