

Le CRM

connecté au terrain
pour forces
commerciales



www.legionweb.co | hello@legionweb.co

SuiteCRM

Le CRM connecté sur le terrain

Le CRM de toute l'entreprise

La solution la plus souple du marché

Atelier de développement

**LegionWeb, un éditeur et intégrateur
de solutions novatrices pour
entreprises**

Découvrez SuiteCRM Cloud

Le CRM Suite Cloud

ÉVOLUTIF, MODULAIRE ET PERSONNALISABLE, SUITE CRM EST LE CRM TOUTTERRAIN, HYPERCONNECTÉ ET CRÉATEUR DE LIENS.

Suite Business est un outil de LegionWeb conçu pour répondre aux besoins de toutes les forces commerciales de l'entreprise. Il assure la cohérence des actions avec le siège et facilite le métier du commercial (tâches administratives, présentation produit, prise de commandes, etc.). Son objectif final est le développement de l'activité commerciale.

L'application mobile de Suite Business permet de consulter, saisir et partager toutes les informations nécessaires aux collaborateurs de l'entreprise, qu'ils soient sédentaires ou sur le terrain.

Suite CRM facilite le pilotage de l'activité commerciale au quotidien et permet d'avoir une vision claire et en quasi temps réel des résultats.

Les tableaux de bord et les statistiques sont de véritables outils d'aide à la prise de décision.

À QUI S'ADRESSE-T-IL ?

Suite CRM Cloud est un outil imaginé pour répondre aisément à toutes les problématiques des forces commerciales (commercial, conseiller de vente, ADV, marketing, service client, etc.), quel que soit le domaine d'activité de l'entreprise.

COMMERCIAUX NOMADES

Informations prospects et clients, prise des commandes et devis, saisie d'activités directement sur le terrain depuis tablette ou smartphone grâce à l'application mobile

CLIENTS

Réponses pertinentes et à jour, commandes traitées plus rapidement car elles sont intégrées automatiquement à l'ERP. Les clients sont satisfaits et plus fidèles.

ADMINISTRATIF

Plus de ressaisie des rapports papier, trop souvent sources d'erreurs et générant du retard dans le traitement des commandes.

MANAGERS

Contrôle de l'évolution du chiffre d'affaires et de la couverture des clients en quasi temps réel.

ACTIVITÉ COMMERCIALE

Pilotage optimisé et mise à disposition d'un seul et même référentiel pour tous les collaborateurs.

TOUTE L'ENTREPRISE

Amélioration de la gestion de son information. Tous les collaborateurs disposent sur leurs outils informatiques des mêmes données mises à jour en quasi temps réel.

Le CRM Connecté au terrain

Dans **Suite Business**, tout a été pensé pour une utilisation la plus intuitive et la plus fluide possible. C'est le CRM conçu sur le terrain, pour le terrain.

Le CRM Suite Cloud est couplé avec une application mobile permettant de faire le lien entre les équipes terrain et les équipes sédentaires (tableaux de bord, tâches, planification, administration, etc.). Cela commence par une prise en charge des principaux équipements mobiles (ordinateur portable, tablette, tablette hybride, smartphone, terminal tactile endurci) et des principaux systèmes du marché (Microsoft Windows, Apple iOS, Google Android).

Les formulaires sont eux aussi optimisés pour une utilisation rapide et didactique : utilisation privilégiée de liste de choix pour éviter les longues saisies de texte, ajout de photos avec annotations possibles, contrôle de la cohérence des données par script, etc.

Application mobile en mode déconnecté :

Prise de commandes,
Dossiers clients,
Suivi des opportunités

Vos clients ont accès
aux commandes,
factures, catalogues,
etc...

Le CRM Cloud accessible partout par toute vos équipes métiers et la supervision

UNE SOLUTION INTUITIVE : facile à prendre en main pour tous les utilisateurs.

UN FONCTIONNEMENT POSSIBLE EN MODE DÉCONNECTÉ : pour ne pas être dépendant du réseau.

UNE VISION À 360° DE LA RELATION CLIENT : tous les utilisateurs ont accès à l'ensemble des événements liés au client.

Des **bénéfices** au quotidien partout par toute vos équipes métiers et la supervision

FAITES PLUS DE CHIFFRE

Des données chiffrées et des tableaux de bord analytiques sont disponibles pour vous aider dans l'analyse de vos données et la prise de décision avec pour objectif le développement de vos ventes.

OPTIMISEZ VOTRE TEMPS

Gagnez un temps considérable en saisissant vos commandes et vos rapports directement sur votre application mobile. Avec Suite Business, il n'y a plus aucune ressaisie. C'est toute la chaîne client (commerciale et administration des ventes) qui y gagne !

SUIVEZ LE PAIEMENT DE VOS CLIENTS

Avec Suite Cloud, soyez directement informé des encours client. Sur le terrain, vous pourrez procéder au recouvrement du client ou enregistrer une promesse de paiement. Vous évitez ainsi de livrer des clients n'ayant pas réglé toutes leurs factures.

AMÉLIOREZ VOTRE RÉACTIVITÉ SUR LE TERRAIN

Toutes les informations nécessaires à la vente sont disponibles dans votre application mobile: catalogues produits, habitudes d'achat client, stocks disponibles, tarifs, etc. Les commandes et devis sont directement saisis puis envoyés par e-mail au client.

UN ACCOMPAGNON AU QUOTIDIEN

Suite Business vous accompagne au quotidien, de l'organisation des tournées à la prise de commandes en passant par la consultation de catalogues. Les commerciaux sur le terrain ne sont plus jamais seuls.

ANTICIPEZ VOS RÉSULTATS

Le pilotage de l'activité commerciale est nécessaire si vous souhaitez anticiper et influencer vos résultats. Avec Suite Business, suivez-en quasi temps réel le chiffre d'affaires de votre force commerciale et ajustez votre stratégie.

GAGNEZ EN AUTONOMIE

Y a-t-il du stock pour un article ? Quel est l'historique d'un compte client ? Toutes ces informations sont accessibles dans l'application mobile de Suite Business, même sans connexion. Les données sont synchronisées dès que l'application a accès au réseau.

OPTIMISEZ VOS TOURNÉES

Suite Business et sa fonction de cartographie claire de la couverture des secteurs vous garantissent un suivi optimal de vos clients. Vous travaillez plus efficacement sur le terrain grâce à la géolocalisation des clients. Votre rendez-vous est annulé à la dernière minute ? Votre application mobile Suite Business vous affiche une liste de clients à proximité n'ayant pas eu de visite récente.

PARTAGEZ VOS DONNÉES

Toutes les informations collectées sur le terrain sont remontées immédiatement dans Suite Business puis dans votre système de gestion pour être mises à disposition du reste de l'équipe. Même dispersés, les commerciaux restent connectés à l'entreprise.

Fiabilisez l'information

Interfacés à l'ERP de l'entreprise, Suite Business et son outil de saisie de commandes évitent les erreurs de ressaisie et les délais de traitement sont raccourcis. L'information est renseignée une fois et est accessible à tous. Vous limitez ainsi le risque d'erreurs et assurez une information fiable et à jour.

UTILISEZ UNE APPLICATION CONÇUE POUR LE TERRAIN

Nativement prévue pour une utilisation en mode tactile, l'application mobile de Suite Business est facilement prise en main par les commerciaux. Le temps gagné dans leur activité journalière **convainc les plus réfractaires.**

Le CRM de toute l'entreprise

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

AGENDA

L'agenda CRM offre une visibilité complète sur l'activité du commercial rattachée aux tiers et contacts. Il peut être utilisé de façon autonome ou synchronisé avec une solution d'agenda du marché (Outlook, Gmail, etc.). Pour plus d'efficacité, il est très simple de fixer des objectifs précis pour chaque rendez-vous.

CIRCUIT DE VISITES

Les circuits de visites permettent au commercial d'optimiser ses déplacements en fonction d'objectifs prioritaires et du potentiel de son portefeuille clients/ prospects. Il prépare sa tournée en tenant compte de la date de la dernière visite et peut définir une récurrence pour un suivi plus régulier. Les fonctionnalités de client pivot et de cartographie permettent d'optimiser ces choix sur une carte.

TÂCHE

Outil au cœur de la collaboration entre les collaborateurs, la gestion des tâches CRM offre une vue claire sur les actions à réaliser et les délais. Des notifications sont automatiquement générées en cas de retard.

CLIENT À VISITER

Après chaque visite client, l'application mobile de Suite Business calcule une date de rappel pour le prochain rendez-vous en fonction d'une fréquence fixée par le commercial. Lorsque cette date arrive à échéance, l'utilisateur est alerté et peut transformer cette alerte en rendez-vous validé.

SAISIE DES ACTIVITÉS

Depuis les affaires, les utilisateurs peuvent rapidement saisir les temps passés sur les différentes activités et assurer un suivi.

Prise de commande sur le **mobile**

CATALOGUE

Le commercial peut présenter le catalogue produit sur son mobile par le biais d'une fonctionnalité intuitive et visuelle (sélection de familles et sous-familles, vignettes avec intégration des images produit).

PRISE DE COMMANDESET DEVIS

La saisie de pièces commerciales (commande, devis, laisser-sur-place, retour) sur le mobile est facilitée par une ergonomie simple, tactile et personnalisable, capable de tenir compte des règles tarifaires de chaque client. Le commercial peut sélectionner les articles depuis le catalogue, une liste d'articles référencés ou présélectionnés, l'historique de commandes/devis du client, un cadencier et des modèles enregistrés.

LIVRAISON ET STOCKVÉHICULE

Sur le terrain, le commercial a accès à la gestion de son stock véhicule (entrée, sortie, inventaire). Il peut également effectuer des livraisons/collectes, y compris en tenant compte de numéros de série et de lot.

L'APPLICATION MOBILE DE SUITE BUSINESS : DES ATOUTS AU QUOTIDIEN

DES TABLEAUX DE BORD

Permettent aux commerciaux de piloter au mieux leurs activités et objectifs.

UNE PRISE DE COMMANDES INTUITIVE

Avec accès direct au catalogue et aux stocks produits.

UN AGENDA COMPLET DU SECTEUR DU COMMERCIAL

Rendez-vous, tâches, rappels, commandes, etc.

Synchronisable avec mobile et Microsoft Outlook.

Informations **clients/prospects**

FICHE TIERS (CLIENT/PROSPECT)

Les fiches tierces synthétisent l'ensemble des informations liées aux clients et prospects : données d'identification, informations financières, Contacts, adresses, commerciaux chargés de compte et champs personnalisés.

ÉTAT CLIENT ET ENCOURS

Le commercial est notifié de l'encours de ses clients et de leur éventuel blocage en comptabilité. Il peut procéder à des encaissements de factures complètes ou partielles (par ligne). Une notification e-mail est alors envoyée au siège pour mise à jour de l'encours dans l'ERP.

HISTORIQUE DES PIÈCES COMMERCIALES ET RELIQUATS

Depuis la fiche tierce, le commercial a accès à l'historique de toutes les pièces commerciales : Devis, commandes, factures, avoirs, livraisons et reliquats de commandes.

RAPPORT DE VISITE

Afin de faciliter le suivi client, les rapports sont pré-complétés en fonction des objectifs et des commandes saisies. Des listes de choix permettent de saisir rapidement l'essentiel des interactions du rendez-vous.

FORMULAIRE ET ENQUÊTE

La fonction formulaire et enquête permet de créer des questionnaires personnalisés sur le mobile. Ces formulaires sont facilement personnalisables (champ, champ conditionné, annotation, prise de photo annotée, zone de signature, etc.). Les formulaires saisis peuvent être exportés au format PDF et transmis par e-mail.

Cartographie et géoptimisation

GÉOLOCALISATION DE L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

À chaque création de rapport de visite et de pièce commerciale, les coordonnées GPS du mobile peuvent être enregistrées. Un tableau de bord web permet de suivre les activités sur une carte et l'ordre des déplacements.

RECHERCHE PAR CLIENT PIVOT

La fonctionnalité de client pivot permet, à partir d'un rendez-vous, de visualiser les clients et prospects à proximité sur une carte pour optimiser manuellement ses déplacements. Des indicateurs permettent de distinguer les tiers à voir en priorité.

GÉOPTIMISATION DES RENDEZ-VOUS

L'agenda CRM est couplé à une solution de géoptimisation permettant d'optimiser les déplacements des commerciaux en fonction de nombreux critères.

Suivi et pilotage

PLAN D'ACTION

COMMERCIALE

La Direction commerciale peut définir des actions à réaliser sur le terrain à partir d'un ciblage client. Le commercial est automatiquement alerté. Il reçoit la liste des clients concernés, la documentation dédiée et éventuellement le modèle de commande associé. Les tableaux de bord mobiles et web permettent de suivre l'avancement du plan de façon très détaillée.

RELEVÉ LINÉAIRE ET DIFFUSION NUMÉRIQUE

Le commercial dispose d'un outil métier simplifiant la saisie des relevés linéaires, ainsi que d'un tableau de bord d'analyse de la diffusion numérique sur son portefeuille. Il est également possible de procéder à un relevé des prix de la concurrence et d'analyser les trous distributifs.

BILAN D'ACTIVITÉ

Le suivi d'activité propose une vue exhaustive et synthétique de l'activité de la force de vente sur le terrain (nombre de devis/commandes, chiffre d'affaires, nombre de visites, nombre d'opportunités) qui peut être filtrée par période, par commercial et par équipe.

STATISTIQUES DE VENTE ET OBJECTIFS

Le commercial et son manager peuvent accéder à un état du chiffre d'affaires calculé sur le réel facturé ou sur le commandé sur les «x» dernières années.

L'affichage se présente sous forme de graphiques ou de tableaux par commercial, par famille ou sous-famille de produit. Chaque commercial a accès à des indicateurs graphiques sur ses commandes, ses visites, son top articles ou son top clients. Les chiffres sont comparés aux objectifs fixés pour chaque commercial et ventilés par mois.

Administratif et communication

MESSAGERIE FLASH

Cette solution de communication intégrée aux applications mobiles et web est une alternative aux e-mails et SMS. Elle permet une diffusion nominative ou ciblée de messages.

Des alarmes peuvent être activées dans le centre de notifications du mobile (iOS et Android) et il est également possible de gérer des accusés de réception.

NOTE DE FRAIS

Le commercial peut saisir ses frais directement sur son mobile, imputer les dépenses à un client et les transmettre pour traitement.

FORMULAIRE ADMINISTRATIF ET MÉTIER

En utilisant la fonctionnalité de formulaire mobile, il est possible de répondre à des besoins administratifs et métier tels que les demandes de congés, la demande de prêt pour un client, la déclaration de litige, une enquête satisfaction, etc.

Marketing et centre de contact

SEGMENTATION ET CIBLAGE

Le module marketing permet de définir très simplement des segments d'entreprises en réalisant des requêtes sur tous les champs de la base de données CRM : fiches tiers, adresses, ventes, événements, etc.. Ces segments sont ensuite utilisés pour les ciblage de plan d'action et de campagne e-mailing/SMS.

CAMPAGNE E-MAILING ET SMS

Après avoir défini les ciblage, les données des contacts peuvent être transmises à tout type de solution e-mailing et SMS. Pour certains éditeurs incontournables du marché, des connecteurs Webservices sont disponibles.

MARKETING AUTOMATION

Le CRM s'interface facilement avec les outils de Marketing automation du marché: envoi des informations tiers et contacts, récupération des contacts mis à jour, des activités comportementales et des leads.

GESTION DES ENTRANTS ET DES LEADS

Toutes les interactions avec les contacts externes (appels, e-mails, formulaires, résultats d'e-mailings, visites du site web, passages en point de vente, etc.) peuvent être enregistrées sous forme de formulaire d'entrants et traitées par les équipes sédentaires. L'association du contact à un éventuel tiers connu est facilitée et, s'il est pertinent, un lead peut rapidement être déclaré. Une fois le lead confirmé, il peut être affecté à un commercial ou à un partenaire externe et transformé en opportunité.

TRAITEMENT RGPD

La fonctionnalité RGPD permet de suivre, pour chaque contact du CRM, s'il y a eu des accords liés aux données personnelles (date opt-in, opt-out, de purge programmée), ainsi que d'enregistrer et traiter les demandes faites par les individus : envoi des données personnelles et suppression.

Extranet client

INFORMATIONS CLIENT

Depuis son espace client, celui-ci peut consulter en libre-service ses informations, ses dernières factures, ses contrats, le catalogue produits et les actualités de l'entreprise.

CRÉATION ET SUIVI DES DEMANDES

Un formulaire permet aux clients de soumettre des demandes et de les suivre.

PRISE DE COMMANDES

Les clients accèdent au catalogue articles et peuvent directement saisir des commandes.

LA SOLUTION LA PLUS SOUPLE DU MARCHÉ

ARCHITECTURE CLOUD

L'architecture cloud Divalto assure un déploiement rapide et un taux de disponibilité maximal de la solution mobile de SuiteCRM.

Véritable organe central du système, elle orchestre l'exécution des scripts d'interfaces, les synchronisations de données et fichiers avec les mobiles ainsi que l'utilisation de nombreux services (envoi d'e-mails, géocodage d'adresses, optimisation des tailles d'images, etc.).

Logiciel de gestion

ERP - SAV - GMAO

Plateforme cloud TogetSuite

Ouverture

IOT - APPLICATIONS

(Marketing automation, tracking web, plateforme e-mailing, etc.)

Studio

Atelier de développement

Portail clients

Espace clients

CRM web

Utilisateurs sédentaires métier

CRM mobile

Utilisateurs terrain en mode déconnecté

(**Windows, Android, iOS**)

SYNCHRONISATION

INTERFACES

API

Atelier de développement **Studio**

Pour être au plus près des spécificités de nos clients (secteur d'activité, mode de distribution, méthode de vente, etc.) et pour optimiser l'efficacité de la force commerciale sur le terrain, la plateforme Suite Business est dotée d'un atelier de développement appelé Studio (**LegionWeb Platform**).

De la modification du modèle de données à la refonte complète des écrans et de la navigation de l'application mobile, le Studio

Offre une totale liberté de personnalisation par simple composition et paramétrage d'éléments. Le Studio c'est l'assurance de déployer une solution adaptée qui saura évoluer au fil des nouveaux besoins qui émergeront.

Le **CRM cloud SuiteCRM** permet en outre un déploiement rapide de ces adaptations par simple synchronisation de l'application mobile.



Un éditeur et intégrateur de
solutions novatrices **pour**
entreprises

Campus : Yaoundé, Carrefour Belibi
www.legionweb.co | hello@legionweb.co

www.legionweb.co | hello@legionweb.co