

Update.CRM

Optimisez votre solution CRM avec les modules optionnels d'update.CRM : **Profitez de nos innovations technologiques**



» Nos clients sont **plus performants.**

Update

Présentation des options produits
Modules complémentaires
d'update.CRM

update.CRM est une solution CRM conçue pour répondre à vos besoins et améliorer les résultats de votre entreprise sur le long terme. Nous proposons de nombreux modules pour vous apporter des fonctionnalités complémentaires et rendre vos processus opérationnels encore plus efficaces.

» **Pérennité**

» **Flexibilité**

» **Convivialité**



CRM mobile

Solution web compatible avec les principaux navigateurs, update.CRM vous permet d'accéder à vos données et processus CRM depuis votre bureau et lors de vos déplacements. Vous disposez en permanence de vos informations à jour et pouvez les consulter et les modifier à tout moment par le biais du navigateur installé sur votre terminal mobile.

CRM.pad

Une solution de CRM intuitive pour vos déplacements

Conçue spécialement pour l'iPad, cette application native allie les avantages de votre solution CRM habituelle avec **l'interface conviviale et intuitive** de la tablette d'Apple. Que vous disposiez ou non d'une connexion à Internet, vous gardez toutes vos informations clients constamment à portée de main. L'application accède directement à update.CRM et aux processus de gestion des données, contacts, leads, tâches et commandes. En un coup d'œil, vous prenez connaissance de tous vos rendez-vous, activités en cours et emplacement de vos clients sur un plan interactif. Vous pouvez ainsi organiser votre journée de travail de façon encore plus efficace et économiser un temps précieux.

CRM.mobile

Le CRM sur votre smartphone

Optimisée pour une utilisation sur smartphone, CRM.mobile est une application qui vous permet d'accéder online au CRM. Managers, commerciaux itinérants et techniciens de service peuvent ainsi obtenir l'information qu'ils recherchent pendant leurs déplacements et rendez-vous. L'accès en temps réel aux données du CRM vous permet de consulter rapidement et simplement les informations sur les prospects et clients, de rechercher un contact et de l'appeler, de planifier une activité, de visualiser vos opportunités ou d'enregistrer de nouveaux leads. Application basée sur navigateur web, CRM.mobile est compatible avec les principaux systèmes d'exploitation et avec une large gamme de smartphones.



**reddot design award
winner 2013**

La solution CRM mobile CRM.pad a reçu le prestigieux prix international Red Dot Award dans la catégorie « Communication Design ».



Mobilité

- ➔ Utilisation online et offline
- ➔ Mise à profit des temps d'attente et de trajets
- ➔ Fonction GPS intégrée
- ➔ Cartes et plans

www.update.com/fr/crmpad



Le CRM dans la poche

- ➔ Accès rapide et simple au CRM
- ➔ Application basée sur un navigateur web
- ➔ Compatible avec les principaux smartphones

www.update.com/fr/crmmobile



Intégration CRM

Seule une intégration parfaite de la solution CRM à votre système d'information vous permet d'obtenir une vue à 360° sur l'ensemble de vos données clients et d'harmoniser les processus de votre entreprise. update.CRM vous offre cette intégration optimale.

CRM.interface

Transfert simple de données via XML

Le module CRM.interface met à votre disposition une **interface XML** bidirectionnelle pour **synchroniser simplement** les données entre update.CRM et d'autres applications. Il vous permet d'augmenter la vitesse et l'efficacité du transfert d'information, mais aussi celles de vos processus transactionnels. CRM.interface supporte plusieurs applications en simultané et vous permet de synchroniser en même temps différentes solutions de votre entreprise. L'échange de données en ligne avec récupération intégrée permet d'exclure d'emblée les sources d'erreurs, comme les doublons, et donc d'améliorer la qualité des données. CRM.interface assure la cohérence des données et l'intégration de l'ensemble des processus, y compris dans un scénario «toujours connecté», pour que vous disposiez toujours des dernières données mises à jour d'un bout à l'autre du système.

Possibilités d'intégration

- Intégration de plusieurs applications
- Système indépendant des applications / plateformes
- Qualité des données accrue

www.update.com/fr/interface

Transfert simple de données

- Développement rapide d'interfaces
- Interfaces explicites
- Maintenance simplifiée

www.update.com/fr/webservices

CRM.webservices

Des interfaces système performantes

L'utilisation de CRM.webservices met à votre disposition un vaste éventail de services web et d'outils d'administration performants. Le délai de développement des interfaces est ainsi réduit tandis que les normes ouvertes et multiplateformes telles que SOAP (Simple Object Access Protocol) ou HTTP facilitent la collaboration avec des systèmes tiers. CRM.webservices vous permet donc d'envoyer vos données de CRM rapidement et simplement à l'endroit où vous en avez besoin et de les récupérer par la suite.

CRM.phone

Intégration téléphonique simplifiée

Avec CRM.phone, toutes les **activités téléphoniques** sont automatiquement **intégrées à vos processus CRM**. L'identification du numéro d'appel permet d'établir une connexion directe avec les données client mises à jour, qui non seulement s'affichent, mais peuvent aussi être éditées pendant la communication. Le module supporte la recherche de numéro, la fonction rappel sur les flux de communication entrants et sortantes. Vous bénéficiez d'un **suivi client quel que soit le support de communication**, d'un **traitement plus efficace de tous vos appels** et d'une **aide pour les opérations de télémarketing** et les **campagnes téléphoniques**. Reliez update.CRM à votre système CTI (Couplage Téléphonie Informatique) existant pour optimiser l'efficacité de vos activités de distribution, de marketing et de SAV par téléphone.



Application pour centre d'appels

- Intégration graphique à update.CRM
- Annuaire avec fonction recherche
- Support de plusieurs appels en parallèle

www.update.com/fr/connectlive

CRM.connector

Synchronisation de l'agenda, des calendriers et des e-mails

Pour tirer pleinement parti des avantages d'un logiciel CRM, il est essentiel de **documenter les contacts avec les clients à tous les niveaux de l'entreprise**. CRM.connector vous permet de synchroniser votre agenda, vos messages, contacts, tâches et absences sur update.CRM à partir d'Outlook ou de Lotus Notes. Tous les utilisateurs d'Outlook ou de Lotus Notes de votre entreprise ne travaillant pas nécessairement avec update.CRM, ce module vous permet de récupérer très simplement de précieuses informations sur vos clients et de les intégrer au CRM. Le processus de synchronisation s'exécute automatiquement en arrière-plan, sans intervention de l'utilisateur, et des règles peuvent être paramétrées en fonction de vos besoins spécifiques. Vous avez ainsi l'assurance d'avoir deux systèmes synchrones et donc de disposer d'informations parfaitement à jour sur vos clients.



Synchronisation agenda, contacts et tâches

- Synchronisation automatique des systèmes groupware
- Travailler hors connexion / synchroniser en ligne
- Disponible sur terminaux mobiles

www.update.com/fr/phone

CRM.connectLive

Les données CRM dans Microsoft Outlook

Le module CRM.connectlive vous permet de visualiser les **données de vos contacts, et les objets métiers simplement depuis votre messagerie**, sans avoir à passer par l'application CRM. Dès que vous recevez un e-mail, CRM.connectLive identifie son expéditeur grâce à son adresse. Si vous sélectionnez un message, le module affiche dans une fenêtre Outlook toutes les informations de votre solution CRM sur cet interlocuteur, comme ses coordonnées, les données de vente ou les opportunités. Les collaborateurs n'utilisant pas update.CRM profitent de données CRM mises à jour. Le module permet aussi de créer des liens entre le message Outlook et un ou plusieurs objets du CRM (contact, opportunité, ticket, ...). Vous travaillez ainsi avec des outils familiers, optimisez les canaux de communication internes et économisez un temps précieux.



Accès direct à vos données CRM depuis Outlook

- Gestion de contacts dans Outlook
- Quick-links pour ouvrir les séries de données CRM
- Aucun login nécessaire

www.update.com/connectlive



CRM analytique

L'analyse efficace des données est essentielle pour tirer pleinement profit du potentiel d'update.CRM. Des fonctions intégrées vous permettent de procéder facilement et rapidement à des analyses ciblées pour répondre à vos besoins précis, sans quitter la solution CRM. Grâce aux rapports d'analyses, vous fondez vos décisions sur une base fiable et objective.

Analyses en un clic

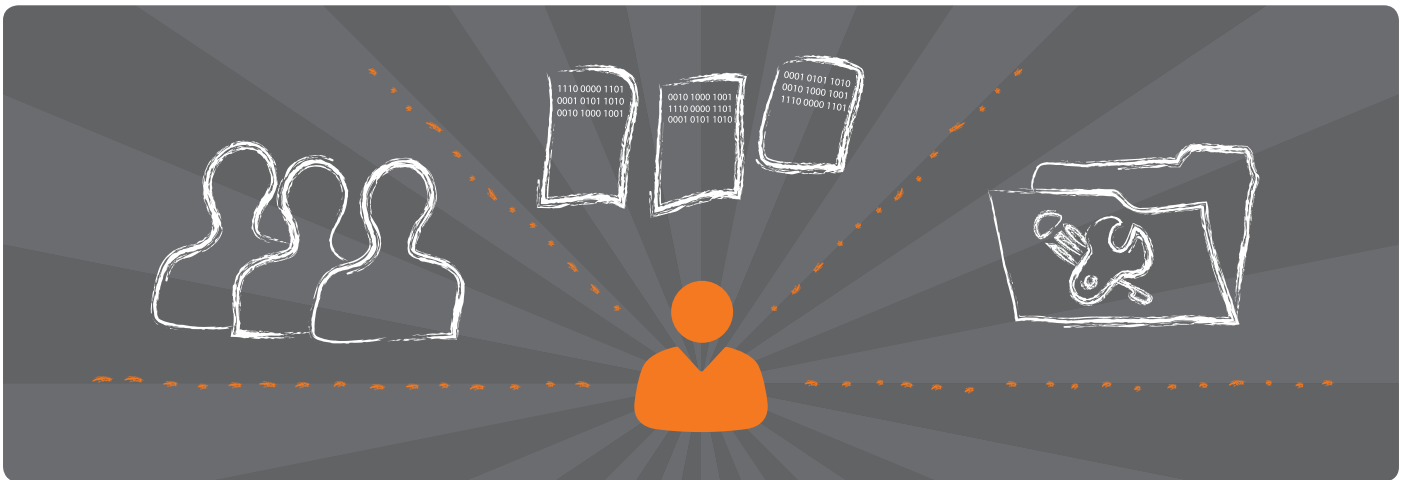


- Outil de Business Intelligence intégré
- Résultats rapides même sur de grandes quantités de données

www.update.com/intelligence

CRM.intelligence CRM analytique

Exploitez au mieux vos données clients et **visualisez d'un seul coup d'œil les liens entre ces données** grâce à CRM.intelligence. En association avec la plate-forme de Business Intelligence de QlikTech, ce module transforme les données d'update.CRM en indicateurs. Sélectionnez l'axe d'analyse qui répond à vos besoins parmi un grand nombre de présentations graphiques et lancez d'un simple clic les calculs même les plus complexes. Vous obtenez instantanément un aperçu de la structure, de la situation et de l'évolution de votre domaine d'activité. Vous n'avez plus qu'à tirer parti de ces informations – le taux de réussite de vos interactions avec le client, par exemple – pour planifier de nouvelles activités et orienter vos processus opérationnels.



Administration

Tous les projets de CRM sont différents. Une quantité de détails de configuration leur permet de répondre aux besoins individuels des entreprises. Une documentation claire, mise à jour et détaillée et une description des processus de votre application CRM et de ses extensions vous aident à conserver la vue d'ensemble sur votre système et à réduire vos coûts.

CRM.cockpit

Documentation et configuration centralisées

Le développement continu est un facteur de réussite important pour votre projet CRM : c'est lui qui permet à votre logiciel CRM de s'adapter au mieux aux besoins spécifiques de votre entreprise. Une documentation détaillée des adaptations et modifications de votre système est donc indispensable pour que l'ensemble de l'équipe projet reste parfaitement informée. CRM.cockpit vous permet d'administrer et de documenter de façon centralisée les **processus spécifiques de votre entreprise**. Un clic suffit pour éditer une description contextualisée des processus sous forme de document PDF, HTML ou Word. Vous pouvez ainsi modifier votre projet de façon plus rapide et sans risque d'erreur. CRM.cockpit vous permet donc de mettre en œuvre votre stratégie CRM de façon parfaitement flexible, rapide et plus rentable.



Flexibilité et facilité d'extension

- **Transport d'extensions fonctionnelles**
- **Définition de processus**
- **Création de modèles**

www.update.com/fr/cockpit

Société

update software AG

Avec plus de 200 000 utilisateurs dans plus de 1 700 entreprises, update software AG (www.update.com) est l'un des leaders européens de l'édition de solutions de gestion de la relation client (CRM). update software a son siège à Vienne en Autriche et des filiales dans sept pays (Allemagne, Suisse, Pays-Bas, France, Hongrie, République tchèque et Pologne). La société est également représentée dans le reste de l'Europe à travers son réseau de partenaires.



Fondée en 1988 et cotée à la bourse de Francfort depuis 2000, la société opère sous son nom actuel, update software AG, depuis mai 2002. Elle est dirigée depuis novembre 2002 par Thomas Deutschmann. Les membres du Comité de direction sont Arno Huber, Directeur Technique, et Uwe Reumuth, Directeur Financier.

» Nos clients sont **plus performants.**

Headquarters update software AG

Opengasse 17-21
A-1040 Vienna
Austria

tel.: +43 (1) 878 55-0
fax: +43 (1) 878 55-220
mail: info@update.com

www.update.com/fr

copyright 2013 | update software AG

Tous les noms d'entreprises et de produits contenus dans le présent document sont susceptibles d'être des marques déposées. Toutes les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées à tout moment si nécessaire, sans notification préalable. Elles ne sauraient être reproduites ou diffusées sous quelque forme que ce soit sans l'autorisation écrite préalable de la société update software. update software ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable du caractère non exhaustif des informations contenues dans le présent document.