

Pivotal® CRM 6.0

Quelle que soit la tendance d'évolution des marchés, faites de vos clients le moteur de votre réussite avec une meilleure maîtrise et une meilleure flexibilité – et un coût de possession réduit.

Bénéfices pour votre organisation :
une solution pouvant supporter vos besoins d'affaires

Bénéfices pour l'Utilisateur :
un système simple d'utilisation, conçu pour s'adapter parfaitement à leurs habitudes de travail

Bénéfices pour l'Informatique : déploiement rapide et économique, faibles coûts d'exploitation

Vous avez déjà adopté une stratégie CRM dite « Customer- Driven », mais satisfaire les clients n'est pas suffisant dans la conjoncture actuelle hautement volatile.

Vous devez vous tenir prêt à évoluer selon les besoins de vos clients, vous assurer de pouvoir répondre aux priorités, tout en gardant la maîtrise des coûts ; stratégie orientée client doit aller de pair avec rentabilité.

Pivotal CRM 6.0 est une plate-forme CRM nouvelle génération, évolutive, maximisant l'adoption de son utilisation et minimisant les coûts informatiques.

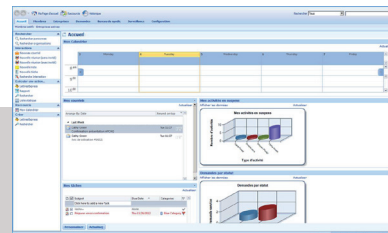
Augmenter l'adoption de la solution par ses utilisateurs grâce à une interface qui leur est familière - de type Microsoft - et personnalisable selon leurs préférences.

Assurer la cohérence en amenant les utilisateurs à suivre les processus de l'entreprise et adopter ses bonnes pratiques via une solution guidée.

Améliorer la productivité par une intégration fluide dans Microsoft Outlook, Microsoft SharePoint et Microsoft Office.

Minimiser les coûts informatiques par la réduction des coûts de personnalisation, de paramétrages, de déploiement et de maintien de la solution ; cette application offrant de puissantes capacités de personnalisation et d'intégration ainsi qu'un déploiement rapide.

S'adapter aux évolutions du marché tout en étant réactif à moindre coût.



Pivotal CRM 6.0 place la puissance et la simplicité du CRM aux mains de ses utilisateurs tout en exigeant moins de vos équipes informatiques : les coûts sont réduits, les bénéfices augmentent.

Pivotal CRM 6.0 relève ce challenge ! Cette solution front-office complète, construite sur la dernière génération de plate-forme Pivotal CRM s'adapte à vos processus d'affaires tout en vous assurant une productivité accrue et des coûts réduits.

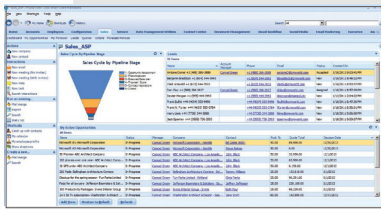
Votre entreprise peut ainsi offrir à ses clients une réponse personnalisée adaptée à leurs attentes et en parfaite harmonie avec les évolutions de son marché.

Les bénéfices d'une telle application se font sentir à la fois du côté de votre équipe informatique, qui profite ainsi d'un déploiement rapide peu onéreux et de coûts d'assistance réduits, et du côté de vos utilisateurs, qui bénéficient d'un système simple d'utilisation et parfaitement adapté à leurs habitudes de travail.

Une solution modulaire.

Pivotal Ventas

- Gestion des territoires
- Gestion des portefeuilles clients/prospects
- Suivi de l'activité, du prévisionnel, des devis et des affaires en cours
- Ventas en équipe et intégration des ventes multicanaux
- Gestion des interactions
- Réalisation et mesure de l'efficacité des campagnes Marketing, reporting



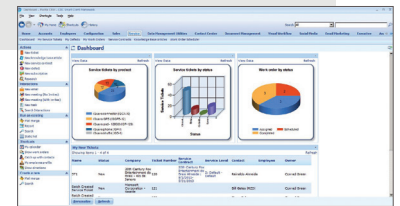
Pivotal Marketing

- Gestion et exécution des campagnes
- Génération et suivi des prospects potentiels
- Gestion des listes, segmentation et création de profils
- Calcul et analyse du ROI en temps réel
- Fonctionnalités multilingues (Unicode)
- Puissant serveur de messagerie



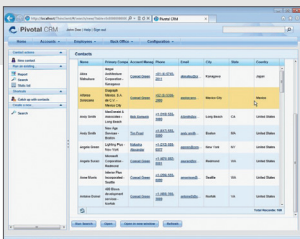
Pivotal Service/ Portail Client

- Gestion et suivi des requêtes auprès du service client et du support, du temps et des activités
- Gestion des contrats de service et de la remontée des demandes
- Résolution de problématiques en ligne
- Gestion des bases de connaissances/FAQ
- Enregistrement des produits et gestion des contrats



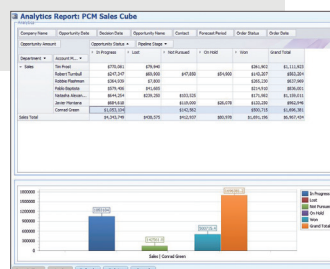
Web Portal partenaire

- Recrutement des partenaires
- Évaluation et inscription des partenaires
- Vue unifiée du cycle de vente et des opérations des partenaires
- Portail partenaire personnalisé
- Gestion des devis
- Fourniture d'outils de vente et de documentation



Pivotal Analytics

- Routines ETL
- Schéma de data mart
- Rapports de vente et de marketing prédéfinis et modèles d'analyse
- Mesures et alertes définies par l'utilisateur
- Interface ouverte avec les outils d'analyse et de visualisation des données de BI
- Intégration à Microsoft® Office



Pivotal Mobile

- Pivotal Mobile Client
- Pivotal Wireless
- Pivotal Handheld



Accroître l'adoption chez les utilisateurs

S'assurer que les utilisateurs respectent les meilleures pratiques élaborées en interne

Automatiser les processus à moindre coût. Pivotal CRM 6.0 met à la disposition de ses utilisateurs un outil pertinent et ergonomique minimisant l'accomplissement de certaines tâches quotidiennes tout en respectant vos processus métiers. Vous avez ainsi l'assurance que vos informations client sont toujours cohérentes et complètes, le travail est optimisé, les procédures simplifiées, le temps de formation réduit et les échanges clients répondent à votre charte de qualité.

Offrir une vision à la fois unique et personnalisée

Prendre l'information où elle se trouve. Les informations provenant de Microsoft Outlook et de Microsoft SharePoint s'intègrent parfaitement dans l'interface Pivotal CRM 6.0. Cela permet ainsi d'éviter les doublons sur les différentes plates-formes, de minimiser les risques d'erreur, et d'offrir un poste de travail utilisateur simple, ergonomique et homogène. Les outils de prise de décision peuvent ainsi tous être regroupés, les utilisateurs n'ont donc pas besoin de s'évertuer à rechercher des données, ils peuvent travailler librement, dans un poste de travail unifié.

Accroître la productivité

Réduire le temps nécessaire aux utilisateurs pour accomplir leurs tâches. Grâce à l'interface utilisateur intuitive et personnalisable de Pivotal CRM 6.0 intégrée dans Outlook, SharePoint et les autres produits de la suite Microsoft Office, les utilisateurs passeront d'une tâche à l'autre en toute simplicité, et auront une vision immédiate de tout ce dont ils ont besoin. Avec moins de manipulations et moins d'écrans, les utilisateurs accompliront leurs tâches quotidiennes (calendrier, gestion des contacts, courriels, etc.) plus rapidement, plus facilement et sans jamais quitter leur application Pivotal CRM

Réduire les coûts informatiques

Réduction des coûts de développement CRM

Bâti sur la nouvelle plate-forme d'entreprise Microsoft .NET, Pivotal CRM 6.0 permet d'effectuer plus facilement, et à tous les niveaux, des modifications du modèle de données, ou d'autres personnalisations - qu'il s'agisse de changements du modèle de données, des processus d'affaires ou de l'interface utilisateur. Pivotal CRM 6.0 simplifie davantage encore la conception et l'actualisation de ses applications et vous accompagne dans l'accomplissement des objectifs fixés par votre entreprise pour que celle-ci puisse s'adapter rapidement aux évolutions de son marché et des besoins de ses clients. Vos équipes infor-

matiques passeront ainsi moins de temps à faire du développement pour concentrer leurs efforts sur la personnalisation de vos applications.

Une véritable intégration dans Microsoft Office

Nous avons conçu Pivotal CRM 6.0 pour que cette solution fusionne avec les systèmes existants, offrant ainsi aux employés un accès facilité aux applications dont ils se servent habituellement. Les utilisateurs peuvent ainsi continuer à travailler avec leurs outils favoris (comme Microsoft Outlook) et leurs informations clients continueront d'enrichir leur application Pivotal CRM. La préintégration dans Microsoft SharePoint permet aux organisations de réduire leurs coûts d'intégration grâce aux éléments Web de SharePoint, de Microsoft ou d'autres fournisseurs. L'intégration de la messagerie concerne également la messagerie Lotus Notes.

Des délais d'installation courts et efficaces

Le modèle de déploiement Click Once de Microsoft étant supporté par Pivotal CRM 6.0, cela permet au nouveau « Client Riche » - qui associe les meilleures caractéristiques de l'ancien Windows et de « Client Web » - d'être installé et mis à jour sur l'ensemble des postes. Ainsi, les versions de maintenance peuvent être déployées de façon centralisée, ce qui réduit la charge de travail du service informatique.

Rentabilité parfaitement intégrée au système d'information de votre CRM

Pivotal CRM 6.0 permet aux personnes chargées de la personnalisation de votre solution d'intégrer directement une fonctionnalité d'application tierce, dans un modèle Pivotal CRM, étendant ainsi les capacités de votre application et minimisant les coûts. Puisque le portail de Pivotal CRM 6.0 s'appuie sur Microsoft SharePoint, vous pouvez profiter des éléments Web SharePoint pour étendre davantage encore les capacités de votre application CRM.

Se faire une place sur des marchés en constante mutation

La flexibilité de la plate-forme Pivotal CRM 6.0 se distingue des autres applications CRM par sa capacité à évoluer et à s'adapter aux évolutions de votre marché, et ce, à moindre coût. Quel que soit le climat économique, les évolutions de son marché, ou celles des besoins de vos clients, votre avantage concurrentiel réside dans votre capacité à y répondre rapidement, facilement, efficacement et de manière rentable. Pivotal CRM 6.0 est une solution CRM particulièrement flexible et c'est sa flexibilité qui vous accompagnera dans le changement: déploiements informatiques rapides et utilisateurs performants et réactifs aux services de vos clients et prospects.

Principales caractéristiques

Interface utilisateur

- Navigation** ■ Une interface familière de type Microsoft avec une navigation globale, par sujet, par thème et par tâche, simple d'utilisation, permettant une nette réduction du temps et du coût de formation, dans le respect des normes dites « Usability ». Des informations contextuelles sont présentées en fonction de la fiche ouverte, des données ou du portail affiché. Cela permet ainsi aux utilisateurs de travailler plus efficacement et de manière plus productive.
- Portail** ■ Les Portails Pivotal CRM intègrent Microsoft SharePoint afin de présenter aux utilisateurs des données dans un contexte qui leur est familier. Les utilisateurs gardent le contrôle de leur application et de son utilisation quotidienne grâce à la personnalisation de leur portail. La prise en charge à la fois des « Web parts » existants de Microsoft (comme les calendriers, les alertes et les liens) et des « Web parts » Pivotal CRM (comme les flux RSS, les listes de résultats et les vues d'application externe) permettent de personnaliser entièrement les portails aux besoins spécifiques des utilisateurs.

Intégration

- Microsoft Outlook** ■ Microsoft Outlook étant intégré dans Pivotal CRM, les utilisateurs peuvent créer et envoyer des e-mails Outlook ou encore réaliser des tâches du calendrier et de gestion de leurs contacts Outlook depuis leur application Pivotal CRM. Les utilisateurs peuvent rechercher, créer et modifier les contacts contenus dans leur application Pivotal CRM, tout en travaillant dans Microsoft Outlook ; cela optimise considérablement les échanges avec leurs clients et prospects.
- Intégration des données** ■ Les utilisateurs retirent les pleins bénéfices de l'intégration de SharePoint dans Pivotal CRM. Cela lui permet d'accéder, dans son environnement de travail, à des données d'applications tierces comme à des données du référentiel CRM.

Personnalisation

- Création d'Interface Utilisateur** ■ Pivotal CRM 6.0 présente une interface utilisateur, entièrement personnalisable et offrant une navigation par onglets. Les entreprises sont alors en mesure de construire des portails spécifiques aux besoins de chaque groupe d'utilisateurs ou service d'entreprise, en s'assurant que les informations et les tâches seront disponibles « en un clic ».
- Règles de gestion** ■ Définir les règles de gestion, collecter des informations détaillées venant des utilisateurs et créer une navigation guidée par les processus de traitement des tâches, assurant ainsi la réalisation réussie de chaque opération.
- Vues de synthèse** ■ Des formulaires entièrement personnalisables offrent une vision d'ensemble sans avoir à consulter plusieurs écrans.
- Personnalisation du formulaire** ■ L'outil intégré Microsoft Visual Studio Forms Designer permet d'effectuer une véritable conception WYSIWYG, l'utilisation du « drag and drop » pour la manipulation des éléments de formulaire, et une mise en page dynamique.
- Applications tierces** ■ Les développements .NET et web, appelant des fonctions tierces, peuvent être placés dans un « control » du formulaire, assurant ainsi l'accès pour les utilisateurs à des fonctions essentielles d'applications tierces, tout en continuant de travailler dans Pivotal CRM.

Déploiement

- ClickOnce** ■ Pivotal CRM 6.0 est compatible avec Microsoft ClickOnce, rendant le déploiement d'une application basée sur les formulaires Windows aussi simple et évolutive que celui d'une simple application Web.

Avantages de pivotal CRM 6.0 : des bénéfices pour votre entreprise

Une vision à 360° de vos clients depuis la détection de leurs besoins jusqu'au service après vente en passant par les actions marketing et commerciales.

Prise en main aisée et adoption rapide par les utilisateurs grâce au Smart Client et à son interface de type Microsoft personnalisable selon les préférences de chaque utilisateur.

Poste de travail unifié : l'utilisateur ne souhaite plus se demander s'il doit rentrer par sa messagerie ou par son CRM pour contacter son client : la messagerie est aujourd'hui l'application qui affiche et gère l'ensemble des interactions (agenda, email, ou contacts).

Cohérence avec vos spécificités d'offre grâce à la souplesse de l'application et à ses solutions verticalisées dédiées aux secteurs de la finance, de l'assurance, de la construction, de la santé, etc.

Interaction avec le système d'information existant : l'intégration de Microsoft Outlook- ou Lotus Notes-, SharePoint, Office et Click Once dans l'architecture flexible offre une richesse additionnelle grâce au Framework .NET 3.5 (intégré au poste de travail) et ses API.

Une architecture orientée service (SOA) : Pivotal CRM 6.0 est l'application qui s'inscrit dans la flexibilité de cette architecture et facilite les échanges via son *Web Service Generator*.

Une expertise à votre portée avec des clients fidèles de référence témoignant que la mise en oeuvre d'un CRM complet, où l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise participe à l'enrichissement de la connaissance client, n'est pas qu'une fiction !

L'assurance d'une solution pérenne grâce aux investissements effectués chaque année en Recherche & Développement et à la volonté du Aptean Software de suivre les évolutions de la stratégie Microsoft .NET.

Des économies et un retour sur investissement garantis ! Réduction du coût total de possession grâce à une personnalisation simple et peu exigeante, aussi bien en termes de temps que de ressources informatiques, permettant à ses utilisateurs d'être opérationnels en un minimum de temps.



Solutions Verticalisées

Ordres et
Associations
Professionnels

Manufacturier

Équipement
médical

Construction
et immobilier

Assurance
Santé

Services
Financiers

Public /
Gouvernemental

À propos de Gestisoft

- Expérience de plus de 15 ans dans le domaine des solutions CRM au Québec, et profitant de l'expérience Apteau auprès de 9000 clients à travers le monde
- Une firme agile et facile à faire affaire, qui peut s'adapter aux besoins changeant de ses clients
- Une équipe de projet expérimentée, ayant l'habitude de travailler avec des équipes clients et ayant fait ses preuves dans des environnements d'envergure
- Une approche de service et support après-vente ayant fait ses preuves et réputée dans ses marchés cibles