

# GESTION Commerciale & CRM

MICROSOFT BUSINESS SOLUTIONS - NAVISION

## GESTION COMMERCIALE & CRM

**Gérez votre relation avec vos partenaires commerciaux. Bénéficiez d'informations détaillées pour optimiser la qualité de vos actions. Augmentez votre taux service client, optimisez vos approvisionnements. Gérez vos prestations de service.**

### Points forts :

- Fidélisez vos clients grâce à un meilleur service,
- Améliorez votre réactivité grâce à une meilleure organisation,
- Réduisez vos coûts pour proposer des prix plus compétitifs,
- Améliorez le taux de retour de vos actions,
- Prenez des décisions documentées à propos de vos contacts,
- Personnalisez la solution pour l'adapter aux besoins spécifiques de votre activité,
- Suivez la rentabilité de vos prestations de service.

### Gestion Commerciale & CRM Microsoft Navision :

- Gestion du référentiel articles,
- Gestion des tarifs achats et ventes,
- Gestion des entrepôts,
- Gestion des réapprovisionnements,
- Gestion des ordres de distribution,
- Gestion des achats,
- Gestion des ventes,
- Gestion des services,
- Gestion de la relation client,
- Gestion de campagnes marketing,
- Statistiques et états.

## Améliorez vos performances

Les actions commerciales et marketing performantes sont toutes le résultat de décisions documentées prises au bon moment. De plus vos clients attendent de vous une information disponible immédiatement et que vous soyez en mesure de leur confirmer en temps réel un prix, une disponibilité article, une date de livraison,... La Gestion Commerciale & CRM Microsoft Navision vous donne des informations détaillées pour que vous puissiez prendre les bonnes décisions et axer votre stratégie sur des critères qui vous sont propres (ex: augmenter le taux de service client tout en réduisant vos immobilisations de stock).

Pour vous démarquer de la concurrence, votre organisation se doit d'être réactive. Lorsque vos clients savent que votre équipe est entièrement dédiée à la satisfaction de leurs besoins, vous n'êtes plus un simple fournisseur, vous devenez un véritable partenaire.

## Fidélisez vos clients

Une gestion des commandes performante représente la garantie de nouvelles commandes. La Gestion Commerciale & CRM Microsoft Navision vous permet de répondre instantanément aux questions de vos clients grâce à des informations complètes et à jour disponibles en temps réel.

## Optimisez votre chaîne de distribution

Pour pouvoir satisfaire les commandes de vos clients, vous devez disposer d'un système de gestion logistique souple et performant. Microsoft Navision vous aide à tirer pleinement parti de vos ressources et à vous adapter aux besoins de vos clients par une vue complète de votre chaîne logistique.

## Réduisez vos coûts et proposez de meilleurs prix

Microsoft Navision vous aide à réduire vos délais, à augmenter votre réactivité et à mieux collaborer avec vos fournisseurs et clients. Grâce à des coûts opérationnels réduits, vous êtes à même de proposer des prix compétitifs.

## Offrez de la visibilité à vos équipes commerciales

Vos collaborateurs ont accès en permanence à toutes les informations sur les ventes signées, les campagnes marketing et les projets en cours. Les questions du type « Quand ai-je contacté la société X pour la dernière fois ? » ou « À quand remonte sa dernière commande ? » trouvent toujours une réponse.

### **Personnalisez votre relation commerciale**

Lorsque vous disposez d'informations à jour et complètes sur chacun de vos contacts, vous êtes à même de prendre les bonnes décisions et de faire des choix stratégiques. Vous pouvez facilement distinguer les comptes qui requièrent particulièrement votre attention et ceux qui peuvent attendre. Vous pouvez même segmenter vos clients sur la base de différents critères.

### **Maitrisez vos cycles de vente**

Grâce à Microsoft Navision, votre équipe commerciale peut établir un suivi et structurer les différentes étapes du cycle de vente. Elle a accès à toutes les informations sur chaque contact en un simple clic, pouvant ainsi obtenir un aperçu complet des projets en cours et ajuster leurs actions.

### **Dopez vos ventes au travers de campagnes ciblées**

Vous pouvez considérablement améliorer votre taux de retour sur les campagnes commerciales et marketing grâce à l'élaboration d'un planning efficace. Analyser le succès de vos campagnes et anticiper la demande à venir vous permet de mieux identifier les nouvelles opportunités et de vous positionner sur le marché.

### **Ayez une meilleure connaissance de votre activité**

Lorsque vous bénéficiez d'un aperçu complet des informations, vous êtes à même d'analyser et de comprendre les demandes à venir et de les planifier. Vous pouvez ainsi mesurer le succès de vos campagnes et mieux identifier les opportunités qui s'offrent à vous.

### **Tentez une approche personnalisée**

La Gestion Commerciale & CRM Microsoft Navision vous permet de segmenter vos clients. Vous pouvez ensuite personnaliser votre approche et individualiser chaque action commerciale en fonction de leur comportement d'achat.

### **Fidélisez vos clients**

Microsoft Navision vous propose un ensemble de fonctionnalités pour mesurer vos résultats. Ainsi, vous pouvez mettre en place la meilleure stratégie vous permettant d'offrir une qualité de service en adéquation avec les attentes de vos clients afin de les fidéliser.

### **Proposez des services de qualité**

Lorsqu'il s'agit de services vos clients attendent toujours beaucoup de vous. Que diriez-vous de répondre aux exigences de vos clients en leur fournissant des services de qualité et même de gagner en rentabilité ?

Les solutions de Gestion de Service de Microsoft Navision vous aident à :

- Gérer vos contrats et garanties de service,
- Organiser vos ressources pour une efficacité optimale,
- Réserver les pièces et articles nécessaires,
- Gérer la rentabilité d'un projet en suivant vos coûts.

### **Faites de chaque collaborateur un expert**

Grâce aux informations du module Marketing & Ventes, chaque salarié devient un expert et est à même de fournir un service à la hauteur des attentes du client ou du contact, et cela à chaque action commerciale. Les messages électroniques échangés entre vos collaborateurs et vos contacts peuvent même être enregistrés, de manière à ce que les informations puissent être partagées par tous. L'automatisation des processus vous permet de gagner du temps et le service proposé est de qualité.

#### **A propos de Microsoft Business Solutions**

Microsoft Business Solutions, une division de Microsoft, offre une gamme de Progiciels de Gestion Intégrés et de CRM conçus pour aider les entreprises à gérer de façon optimale l'ensemble de leurs fonctions et flux d'activité. De plus amples informations sur Microsoft Business Solutions et nos partenaires sont disponibles sur le site

**<http://www.microsoft.com/france/businesssolutions>**

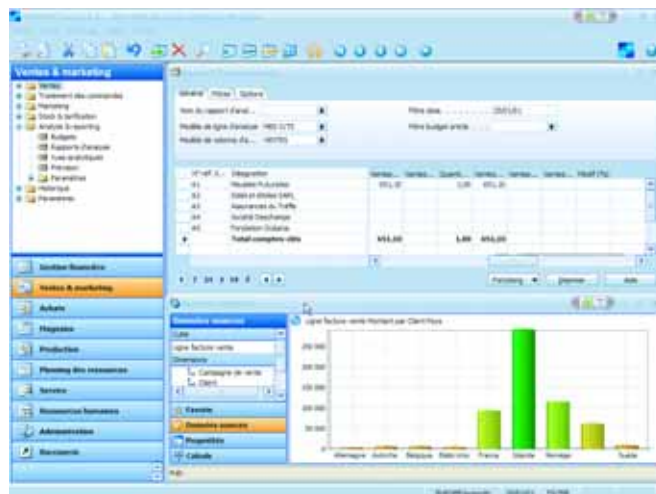
#### **Abonnez-vous à la newsletter mensuelle**

##### **Microsoft® Business Solutions France.**

Pour cela, rendez-vous sur notre site Web à l'adresse ci-dessus et cliquez sur le bouton "Newsletters" en haut de la page. Grâce à cette newsletter gratuite, vous restez en contact avec les solutions Microsoft® Business Solutions. Vous serez en outre averti de tous les événements (séminaires, formations), promotions et lancements de nouveaux produits Microsoft® Business Solutions.

**Pour nous contacter, composez le numéro de téléphone suivant :  
0 825 827 829\***

\* N° indigo, 0,15€ TTC par minute



Microsoft-Navision : l'analyse des ventes

#### Gestion du référentiel article :

- Codification, descriptions, références externes et images.
- Gestion des coûts et du mode d'évaluation de stock (FIFO, LIFO, PMP et spécifique).
- Gestion des unités (stock, production, vente, achat).
- Gestion des articles de service.
- Paramètres de gestion de stock, de vente, d'achat, de production, imputation comptable.
- Gestion des données d'approvisionnement par magasin/entrepôt.
- Liste des fournisseurs.
- Gestion des articles de substitution et de remplacement.

#### Gestion des tarifs achat et vente :

- Gestion des prix d'achat et de vente.
- Gestion des remises achat et vente à la ligne multi critères.
- Tarification spéciale à l'article ou au groupe d'articles.
- Remises en pourcentage ou en valeur.
- Gestion des tarifs et remises à date.
- Simulation des prix et des remises pour validation.

#### Gestion de magasins/entrepôts :

- Un contrôle total du flux des marchandises (réception, rangement, prélèvement, expédition).
- Optimisation des prélèvements.
- Sélection des ordres et des expéditions à traiter.
- Planification des expéditions.
- Gestion des capacités des emplacements.
- Gestion des transbordements (cross docking).
- Réapprovisionnements internes.
- Utilisation de code à barre et de terminaux radio.
- Vision globale des stocks multi magasins.
- Gestion des inventaires et inventaires tournants.
- Gestion des transferts inter sites (DRP).
- Traçabilité complète de tous les flux physiques.

#### Gestion des ventes :

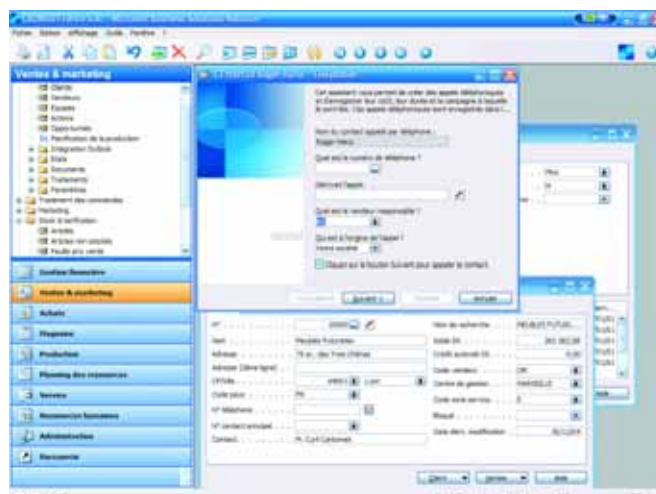
- Fiche client unique avec les informations commerciales, financières et comptables.
- Multi adresses (donneur d'ordre, livraison et facturation).
- Calendrier client.
- Gestion des devis.
- Gestion des commandes ouvertes.
- Gestion des commandes fermes.
- Contrôle disponible en temps réel.
- Gestion des livraisons directes.
- Gestion des transporteurs.
- Gestion des factures.
- Gestion des retours et avoirs.
- Multidevises.
- Déclarations douanières.

#### Gestion des réapprovisionnements :

- Calcul du disponible à la vente multi niveaux.
- Planification multi sites.
- Prévisions et programme directeur de production (PDP).
- Calculs des besoins nets (MRP & DRP) régénératif et par écart.
- Gestion de messages d'action.
- Décision d'achat ou de production d'un article simple.

#### Gestion des achats :

- Fiche fournisseur avec informations commerciales, financières et comptables.
- Multi-adresses (preneur d'ordre, réception et facturation).
- Calendrier fournisseur.
- Gestion des demandes d'achat.
- Gestion des demandes de prix.
- Gestion des commandes ouvertes pour gérer les plans d'approvisionnement des fournisseurs.
- Gestion des commandes fermes.
- Gestion des livraisons directes.



Microsoft-Navision : la gestion des interactions client

- Gestion des factures.
- Déclarations douanières.

**Gestion de la relation client :**

- Gestion de contacts avec contrôle doublons.
- Classification de vos contacts en fonction de profils.
- Segmentation de vos contacts multi critères.
- Gestion de questionnaires en cascade.
- Gestion des opportunités.
- Gestion du cycle de vente.
- Gestion de listes d'actions à réaliser.
- Workflow : attribution de tâches à d'autres utilisateurs.
- Gestion des actions (email, appels, relances, réunions, courriers) avec lien documentaire.
- Interface téléphonie TAPI (Telephony Application Programming Interface).

**Gestion de campagnes marketing :**

- Organisation de campagnes à partir des segments créés.
- Segmentation de vos contacts à partir de différents critères, comme les ventes, le profil du contact ou les interactions.
- Réutilisation des segments existants (mise à jour de ces segments chaque fois qu'une information sur un contact est modifiée ou stabilisation de certains groupes pour les activités de suivi, notamment le publipostage).
- Utilisation des modèles multilingues pour une communication ciblée dans la langue du client.
- Fusion avec les documents Microsoft Word à des fins de publipostage.

**Gestion des services :**

- Gestion de contrats de services avec niveau de service et garantie.
- Gestion de niveau de service avec engagement de délai de réponse, garantie.
- Gestion des tarifs prenant en compte le niveau de service et de garantie.
- Rattachement d'articles avec n° de série au contrat.
- Suivi de l'évolution du contrat, des interventions, des remplacements de pièces...
- Information sur les coûts du contrat et sa rentabilité.
- Gestion des incidents avec aide au diagnostic.
- Gestion de commande de service avec diagnostic et demande d'intervention.
- Prise en compte du contrat de service lors de la saisie d'intervention.
- Gestion d'équipement de prêt.
- Gestion des interventions avec affectation de ressources selon disponibilité et compétences.
- Visualisation des niveaux de charge et des priorités.