

Un véritable suivi de la relation client

La conservation de l'ensemble des échanges entre une structure et ses clients constitue le principe même de la gestion de la relation client. Cependant, la saisie de ces éléments ne doit pas être fastidieuse mais relever de l'action commerciale habituelle.

TéO SuiviCom s'inscrit dans cette démarche en proposant des outils de suivi qui accompagnent les commerciaux dans leur quotidien.

L'annuaire : un vivier inépuisable



L'annuaire de TéO offre la possibilité de stocker un nombre illimité de sociétés et de contacts. La saisie d'un doublon s'accompagne d'une alerte instantanée.

Un moteur de recherche multicritère permet d'interroger l'annuaire et de préparer des listes de prospects qui seront utilisées dans le cadre de campagnes commerciales.

rechercher

saisie des critères de recherche valider réinitialiser

recherche

sociétés : CIBC client fournisseur donneur d'ordre financeur partenaire centre autre prospect

personnes : personnel bénéficiaire prescripteur autre

statut

secteur d'activité Services aux entreprises état

forme juridique effectif

code NAF 721Z

suivi commercial lier à la campagne

campagne TéO idf - suite

sociétés : 2 tout cocher

nom	adresse	co	ville	tél	email sup.	sel.
BOHU	15 rue de l'industrie	78800	MAISONS LAFFITTE	01 44 45 46		<input type="checkbox"/>
BONUVOWUVU		78600	MAISONS LAFFITTE	01 44 45 46		<input type="checkbox"/>

personnes : 88 tout cocher

nom prénom	société	adresse	co	ville	tél	email sup.	sel.
BOBIXO Jérémv		18 impasseLes Champs Gillon	78800	MAISONS LAFFITTE	06 44 45 46		<input type="checkbox"/>
BOBIXO Patrie			78600	MAISONS LAFFITTE	06 44 45 46		<input type="checkbox"/>
BOUHYPYXY Site		24 Les Fontaines	78600	MAISONS LAFFITTE	06 44 45 46		<input type="checkbox"/>

La « campagne » : le panneau de contrôle de la prospection

La campagne commerciale a pour objet de prospector, par téléphone ou publipostage, une liste de contacts appelée « cible ». Un écran de contrôle permet, tout à la fois de saisir de nouveaux contacts, d'afficher tous les numéros de téléphones disponibles d'un prospect, de créer des actions commerciales et de renseigner un questionnaire de qualification.

Salon Pro-IDF 2009

nombre de cibles : 9 tableur tout cocher poursuivre abandonner fermer

société	contact	ACTION CO	sél.
BONUVOWUVU 01 44 45 46	BOKAFATO Nenodji 01 44 45 46	Absent ce jour. Rappeler le 10 01 44 45 46	téléphoner <input type="text"/> <input checked="" type="checkbox"/> rappeler 10-11-2009
BAQYPUXYLOLY 01 44 45 46	BOHUQIMERY Fabrice 01 44 45 46	S'est montré très intéressé mais est en pleine réorganisé 01 44 45 46	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> rappeler <input type="text"/>
GAZU 01 44 45 46	BOHUXU Nathalie 01 44 45 46	En congé jusqu'au 29.10.2009 01 44 45 46	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> rappeler <input type="text"/>
LILLO 01 44 45 46	BOHIWO André 01 44 45 46		<input type="text"/> <input type="checkbox"/> rappeler <input type="text"/>

Coût & CA Les affaires signées consécutivement à une campagne alimentent le chiffre d'affaire généré par cette dernière. Ce CA peut être comparé au coût réel engendré par l'opération

(salon, envoi de courriers en nombre, supports de communication, etc.).

La gestion des affaires : évaluer le potentiel en temps réel

L'évaluation précise de l'activité commerciale est une vraie difficulté, notamment parce qu'elle repose sur le ressenti des commerciaux. TéO apporte à cet exercice un regard nouveau au travers d'une fiche d'évaluation permettant le calcul d'un pourcentage de succès en fonction de l'évolution de la négociation.

Chaque affaires (i.e. besoin exprimé ou réel d'un prospect) est ainsi jaugée et alimente des tableaux de projection du chiffre d'affaires réalisable.

Mon produit														
annulée				27 840	16 970	7 900	11 855			4 150	7 070		75 785	
en cours									10 490	7 510			18 000	
perdue			7 490										7 490	
reportée														
signée														
terminée	7 950			9 070	500			7 070		7 900	21 355	9 070	10 490	73 405

CA & production

Lorsqu'une affaire est signée, il est possible de la relier à des dossiers bénéficiaires au fur et à mesure des commandes effectives. Chaque fois qu'un de ces dossiers est facturé, il alimente le CA réel de l'affaire, permettant du coup de suivre précisément les objectifs commerciaux.

Modifier un devis en un temps record !



Il est fréquent que la phase de négociation soit ponctuée de nombreux allers-retours vers le prospect pour peaufiner une proposition.

TéO SuiviCom permet de simuler différents devis, simplement en cochant et décochant les lignes que l'on souhaite conserver ou ne pas prendre en compte.

appel d'offre XUTI (succès 30%)

devis				fermer
description	PUHT	quantité	montant HT	
Mon produit		15	7 125,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Mon produit	800	5	4 000,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Mon produit	500	5	2 500,00	<input checked="" type="checkbox"/>
Remise exceptionnelle	200	1	-200,00	<input checked="" type="checkbox"/>
TOTAL			13 425,00	

ajouter une ligne

description	PUHT	quantité	montant HT	
produit : <input type="text"/>				
OU				
libellé : <input type="text"/>				<input type="checkbox"/> remise

Lorsqu'un scénario est retenu, il est transféré dans le traitement de textes en un clic de souris.

La copie d'écran ci-dessous montre un exemple de devis papier pouvant être généré automatiquement à partir de TéO. Notons ici que plusieurs modèles de devis peuvent être créés :

- Page simple ;
- Proposition rédigée ;
- Contrat préétabli avec budget.

Maison Laffitte, le 24 octobre 2007

TEO
teo@teo-lesite.com
www.teo-lesite.com

BOFIP
11 rue de l'Industrie
75005 MARCHÉ LAFFITTE

Ce devis est valable 2 mois

Devis n°

Description	Quantité	Unité	Prix Unité	Total HT
Mon produit	000	15		7 125,00
Mon produit	8000	5		40 000,00
Mon produit	10000	5		2 500,00
Mon produit	20000	1		20 000,00
TOTAL HT				13 425,00
TVA 19,6%				2 631,30
TOTAL TTC				16 056,30

Conditions de paiement
 • 30% à la commande ;
 • Solde à réception de la facture.

Merci de bien vouloir nous retourner un exemplaire de ce devis, dûment retenu de la mention "non communiqué" de votre copie et de votre date de réception.

En évaluant que cette proposition retienne votre attention, nous vous remercions de votre confiance.

TéO transmet au traitement de textes tous les éléments constitutifs du devis, tels que définis dans le module « courriers types » livré en standard.

Lorsque le devis comporte plusieurs lignes, seules celles qui sont retenues (i.e. celles qui sont cochées) apparaissent dans le tableau (ci-contre).

Conservation des documents



Lorsqu'il est associé à TéO GED¹, le suivi commercial offre la possibilité de stocker les documents générés directement dans l'affaire. Cette fonctionnalité permet, notamment, de conserver les différentes versions d'un devis ou d'une proposition.

appel d'offre XUTI (succès 30%)

liste des documents liés à l'affaire

documents	fermer
devis n°DOC100032 par WUXYKIZYHE Sigmund le 09-12-2007	

Lors d'une proposition rédigée ou d'une réponse à appel d'offre, la GED s'avère être un véritable espace de travail et d'échange pour la rédaction de documents à plusieurs.

Actions co : mesurer la pression commerciale

La mesure de la pression commerciale est un aspect essentiel de la gestion de la relation client. Elle permet de connaître, par exemple, la quantité d'actions à mener pour réaliser un chiffre d'affaires donné ou encore, le temps constaté pour obtenir une signature en fonction du volume d'actions réalisé.

TéO SuiviCom effectue cette mesure de manière transparente puisque le principe même de ce module est de permettre à chaque commercial de gérer ses actions (rendez-vous, appels téléphoniques, envoi de documents, démarche du client).

liste des actions co

saisissez les données et enregistrez

actions co sans affaire : 7					nouvelle action	
08-05-2007	WODU	écrire Sandra BYVIFYXORI	priorité : normale	étape : qualification		
08-05-2007	WODU	écrire Sandra BYVIFYXORI	priorité : normale	étape : qualification		
08-05-2007	WODU	écrire Marie Laure FIGE	priorité : normale	étape : qualification		
08-05-2007	WODU	écrire Sandra BYVIFYXORI	priorité : normale	étape : qualification		
08-05-2007	WODU	écrire Valérie FENCKO	priorité : normale	étape : qualification		
08-05-2007	WODU	écrire Marie Laure FIGE	priorité : normale	étape : qualification		
08-05-2007	WODU	écrire Héliène DABANEGUBASY	priorité : normale	étape : qualification		
appel d'offre XUTI - 30% en cours					ouvrir l'affaire	nouvelle action
04-07-2007	COB'OTUBIMAME	rencontrer Sylvie DYRE	priorité : normale	étape : qualification		
02-04-2007	COB'OTUBIMAME	téléphoner ?	priorité : normale	étape : qualification		
02-04-2007	COB'OTUBIMAME	démarche du client ?	priorité : normale	étape : qualification		
30-03-2007	COB'OTUBIMAME	rencontrer Thierry BUWUNOHA	priorité : normale	étape :		
30-03-2007	COB'OTUBIMAME	rencontrer Josiane QELO	priorité : normale	étape :		
26-03-2007	COB'OTUBIMAME	écrire Sylvie FUMIBUQEZEBO	priorité : normale	étape : qualification		

Lien avec l'agenda


Les rencontres avec des prospects peuvent être directement saisies dans l'agenda du commercial. L'action correspondante est alors automatiquement générée et liée, le cas échéant, à l'affaire en cours.

¹ Module en option sur demande



Ne manquez aucun appel !

Parce que la réactivité et la disponibilité font partie de l'image de marque, TéO SuiviCom permet à tout un chacun de laisser un mémo à un commercial absent en cas d'appel d'un prospect.

Disponible sur tous les écrans de TéO, le pictogramme  donne accès à une fenêtre de saisie pour écrire un message en quelques secondes.

Une fois la saisie enregistrée, une alerte spécifique apparaît sur la page d'accueil du commercial concerné.

Relancer les bénéficiaires

La tenue de réunions d'information n'est malheureusement pas toujours suivie de relances qui permettraient de maximiser le taux d'inscriptions définitives.

TéO SuiviCom est livré avec un module de gestion de ces relances :

- Alerte sur la page d'accueil de l'animateur de la réunion pour rappeler le nombre de relances à effectuer ;
- Affichage des prospects à relancer ;
- Publipostage automatique² ;
- Historisation des relances ;
- Statistiques, par animateur, sur le nombre de relances mensuelles et le taux de transformation en inscriptions.

Questionnaires

Livré en standard avec TéO, le gestionnaire de questionnaires permet de créer des questionnaires de qualification et de les lier à des cibles commerciales (contacts, sociétés). Retourné par courrier à la suite d'un publipostage ou bien traité par téléphone, les réponses formulées sont renseignées dans TéO et donnent lieu à une analyse statistique.

résultats					
1	Connaissez-vous notre société				
	oui				2
	non				1
2	Si OUI, connaissez-vous nos produits				
	TéO				3
	TéO GED				1
	TéO SuiviCom				1
	Axabc				1
3	Notez de 1 (mauvais) à 5 (excellent) la présentation qui vous a été faite des produits suivants	1	2	3	4
	TéO				1
	TéO GED				1
	TéO SuiviCom				1
	TéO GRH				1
	Axabc				1

Plus d'informations sur www.teo-lesite.com

² Disponible uniquement avec iSiWord