

# codial



**CRM  
RELATION CLIENT**

**MODULE**

**GÉREZ ET SUIVEZ FACILEMENT  
VOS ÉCHANGES CLIENTS ET VOS TÂCHES**

# CRM - Suivi de la relation client

## À QUI EST-CE DESTINÉ ?

Le module CRM est une solution destinée aux entreprises qui souhaitent centraliser les demandes clients afin que chaque collaborateur puisse accéder à l'information, la transmettre, connaître ses tâches à accomplir et les organiser.

## POUR QUOI FAIRE ?

Cette solution de travail collaboratif offre de nombreuses fonctionnalités :

- Enregistrer les appels téléphoniques (demandes commerciales ou techniques).
- Transmettre des tâches ou tickets clients à une personne ou une équipe.
- Voir la liste des tickets ouverts (appels, hotline, notes internes).
- Connaître la liste des tâches à effectuer.
- Effectuer le traitement des appels et des tâches affectées.
- Suivre les devis à relancer.
- Suivre les objectifs commerciaux.
- Créer des campagnes commerciales, marketing.
- Conserver / centraliser toutes les traces des appels et échanges avec les clients.
- Créer des notes.
- Augmenter son CA en relançant les devis en cours et les clients ayant acheté des biens périssables.



# COMMENT ÇA SE PASSE ?

## 1) ENREGISTREMENT DES DEMANDES CLIENT

Le téléphone sonne ou vous appelez un client ? Depuis n'importe quel écran, accédez au centre d'appels pour enregistrer la demande du client. **Tout est pensé pour faciliter le traitement :**

- Sélection du client facilement ou automatiquement si votre téléphone est compatible.
- **Visualisation d'un coup d'œil de tous les documents en cours** avec ouverture possible : contrats, devis, commande, BL, factures, interventions, location, RMA...
- **Accès à tous les tickets en cours pour ce client.**
- **Accès à l'historique des appels** (temps passé, actions, réponses, technicien...).
- **Accès à l'encours financier** (montant, échéances soldées/non soldées, règlements, acomptes...).
- Accès à la GED pour enregistrer ou visualiser des documents liés à l'appel.
- Affichage d'un chronomètre pour indiquer le temps passé depuis le début de l'échange.
- Champs de saisie distincts (sujet, sens appel, motif, réponse, résultat, note...)

Si le problème concerne une demande de SAV/Hotline, la réponse est facilitée grâce à :

- **L'identification aisée du matériel par son numéro de série ou via l'accès au parc du client** (référence, fin de garantie, marque, type...).
- L'accès à l'information si **l'équipement est sous garantie et/ou sous contrat.**
- **L'accès à la base de connaissances.**
- La saisie automatique du problème/de la solution (phrases mémorisées).

Lorsque l'appel se termine, si la réponse n'a pu être apportée immédiatement, plusieurs actions sont possibles :

- Indiquer que le client va rappeler ou être rappelé à telle date et heure.
- Spécifier le degré d'urgence.
- Transférer la demande à un collaborateur ou à un groupe.

The screenshot displays a CRM interface for a call ticket. The top bar shows the ticket number 'Ticket appel n° 13 de Pascal' and a 'Hotline' button. The contact information for 'MICHEL Jean' is visible, including his phone number (03 85 46 81 55), email (michel.jean@abcd.fr), and address (71530 CHAMPFORGEUIL). A sidebar on the left lists various documents related to the client, such as contracts, invoices, and interventions. The main area contains fields for 'Appel', 'Sujet', 'Sens', 'Motif', 'Réponse', 'Résultat', and 'Note'. At the bottom, there are options to schedule a reminder or transfer the call to another user or group.

# CRM - Suivi de la relation client

## 2) GESTION DES TÂCHES

Une fois les demandes client enregistrées et affectées, **chaque collaborateur retrouve dans son centre d'actions ses appels/tickets clients, sa liste de tâches à accomplir, ses outils de suivi et ses notes.**

Pour rappeler un client et répondre à sa demande, il suffit de double-cliquer sur la ligne concernée. La fiche de l'appel s'ouvre. Si votre standard est compatible, le numéro est composé automatiquement. Sur un même écran, vous accédez :

- **Aux informations de l'appel** (date et heure, temps passé, nom du collaborateur qui a saisi la demande, projet concerné, sujet, motif, historique des appels...).
- **Aux informations du client et du contact** (nom, fonction, email, numéros de téléphone...).
- **Aux documents liés au client** classés par système arborescent (Contrats, Devis, Commandes, Bons de Livraison, Factures, Bon d'Interventions...).
- À la GED.
- **À l'encours financier** (total, échéance dépassée, accès au détail).
- Au nombre d'appels par période (jours, semaine, mois).

**Durant votre appel, de nombreuses actions sont possibles pour compléter ou clôturer la demande :**

- Modifier ou créer un nouveau contact.
- Saisir un compte rendu et ajouter des documents à la GED.
- Planifier un rendez-vous.
- Envoyer un email.
- Transférer à un autre utilisateur/groupe ou à la hotline.
- Mettre en attente ou clôturer l'appel.

## 3) SUIVI COMMERCIAL - AUGMENTATION DU CA

Pour les commerciaux, le centre d'action offre **des fonctionnalités de suivi et statistiques sur les devis, les objectifs commerciaux et les campagnes de communication.**



**Augmentez votre CA grâce à :**

- **L'outil de suivi de devis** qui permet de retrouver facilement les devis prospects et clients à relancer selon différents critères : *date du devis, date de conclusion potentielle, statut, commercial...*
- **L'outil de relance article pour les biens périssables** qui liste tous les articles dont la date de fin de validité est proche. Les commerciaux peuvent ainsi proposer à leurs clients de passer commande avant la fin de validité tout en s'assurant que les articles sont bien en stock.

**Grâce aux statistiques :**

- **Suivez le taux de conversion** (devis acceptés vs devis établis).
- **Établissez un CA prévisionnel** en se basant sur le taux potentiel de réussite de chaque devis.
- **Améliorez votre performance commerciale** en exploitant les motifs de refus (personnalisables).