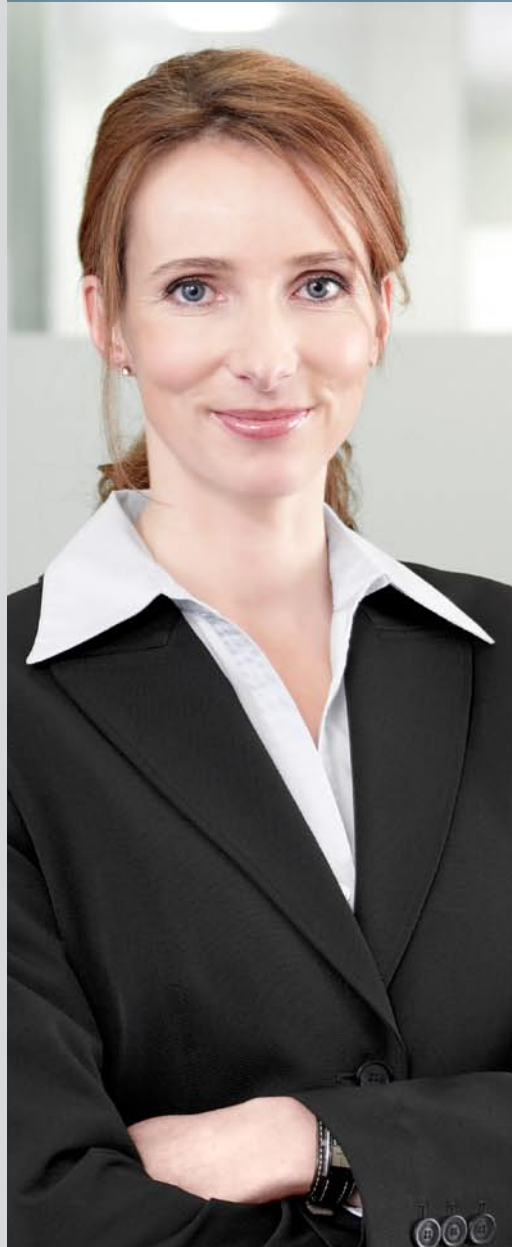


VENTES

AUGMENTEZ VOS REVENUS, OPTIMISEZ VOS PERFORMANCES ET APPORTEZ UNE RÉELLE VALEUR AJOUTÉE CLIENT

Votre équipe commerciale doit bâtir et entretenir des relations client plus rentables pour prospérer. Pour cela, les commerciaux doivent apprendre à mieux gérer leur temps et à agir avec efficacité. En cas de ventes directes, en ligne ou hors connexion, l'application SAP® Customer Relationship Management donne à votre équipe tous les moyens d'optimiser ses performances.



Les organisations commerciales efficaces ne se contentent pas d'atteindre le chiffre d'affaires fixé. Elles cherchent de nouveaux moyens d'atteindre leurs objectifs et veillent à ce que leurs équipes commerciales s'investissent dans des activités favorisant des relations plus profitables avec les clients. Elles distinguent les activités ouvrant de nouvelles opportunités tout au long du cycle de vente de celles qui n'aboutissent pas. Elles affectent les ressources aux domaines où elles s'avèrent essentielles. Elles évitent les pertes de temps inutiles et tirent pleinement parti des contacts qu'elles entretiennent avec les clients les plus prometteurs. Elles affectent les comptes les plus intéressants aux équipes les plus compétentes et définissent les territoires en conséquence.

L'application SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) prend en charge tous ces processus et assiste les entreprises, quels que soient le secteur, la taille ou le canal de distribution. Grâce à elle, les équipes commerciales disposent des outils et des informations nécessaires pour planifier, exécuter et analyser les activités commerciales tout au long du cycle de vente. Les entreprises peuvent prendre des mesures pour accélérer les décisions d'achat, découvrir de nouvelles sources de revenus et mettre en place de nouvelles stratégies pour accroître le chiffre d'affaires.

Développer votre activité Donner plus d'autonomie à votre équipe

Planification et prévision des ventes

Les organisations commerciales ont généralement du mal à prévoir précisément leurs futurs revenus. Avec SAP CRM, vous pouvez prévoir vos revenus et anticiper le volume de vente. Les plans

de demande et les prévisions des ventes gagnent considérablement en précision. Vous pouvez afficher les prévisions de chiffre d'affaires par attribut sous forme de graphiques ou de rapports paramétrés pour obtenir une vue globale de la croissance de vos revenus.

Gestion des territoires

Pour réussir, les organisations commerciales se doivent d'allouer au mieux les ressources et de répartir la charge sur des territoires bien délimités. Avec SAP CRM, vous pouvez structurer votre équipe commerciale en fonction de territoires et confier aux commerciaux les territoires qui leur conviennent le mieux. Pour cela, vous pouvez utiliser toute une variété d'attributs : taille de l'entreprise, chiffre d'affaires, situation géographique, produit, gamme de produits et compte stratégique.

Gestion des comptes et des contacts

SAP CRM regroupe, dans une vue globale et unique, toutes les informations nécessaires à la gestion des comptes. Tous les intervenants accèdent ainsi aux mêmes informations dans une même page. Vous pouvez collecter, surveiller et suivre toutes sortes d'informations stratégiques liées aux intérêts potentiels, aux clients et aux partenaires. Les commerciaux ont instantanément accès aux coordonnées des contacts clés, aux relations les plus prometteuses, aux profils détaillés des clients, aux derniers statuts des transactions et à un historique complet de chaque compte.

Gestion des activités

Grâce à cette fonctionnalité, SAP CRM permet à l'équipe commerciale de concentrer tous ses efforts sur les actions visant à accroître la rentabilité. Vous optimisez la collaboration et l'efficacité de vos commerciaux et les aidez à établir des

relations privilégiées avec les clients les plus prometteurs pour mieux les fidéliser. En offrant une parfaite visibilité sur les activités commerciales, SAP CRM permet aux commerciaux de suivre les interactions client les plus stratégiques et de conserver les coordonnées des contacts, les échanges de courrier électronique, les calendriers et les tâches dans SAP CRM, même en cas d'utilisation de Microsoft Outlook ou de Lotus Notes. Vous pouvez planifier des visites, établir des profils client et déclencher des processus commerciaux en fonction des activités. Vous pouvez également procéder à une synchronisation bidirectionnelle avec les outils de messagerie les plus répandus pour assurer la mise à jour et la cohérence des messages électroniques, des contacts, des calendriers et des tâches.

Gestion des opportunités

SAP CRM offre une parfaite visibilité de votre pipeline des ventes. Vous pouvez, par conséquent, suivre et analyser les intérêts potentiels, puis les orienter vers les commerciaux les plus aptes. Vous pouvez également surveiller le taux de conversion des opportunités. Vous pouvez encore définir et mettre en place une approche commerciale structurée en vous appuyant sur une méthodologie prête à l'emploi, livrée avec le logiciel SAP, ou en adoptant la méthodologie commerciale de votre choix.

Grâce à des outils performants, les directeurs des ventes et les commerciaux peuvent évaluer les performances du pipeline et comparer rapidement les résultats actuels aux objectifs à atteindre. À tous les stades du cycle de vente, la transparence facilite la collaboration et permet

de nouer des relations mutuelles bénéfiques entre les directeurs commerciaux et leurs équipes. Ensemble, ils peuvent identifier les affaires qui stagnent, surveiller la réalisation des quotas, simuler et identifier les stratégies à mettre en place pour conclure un contrat plus rapidement, et surveiller la quantité et la qualité des opportunités commerciales.

SAP Customer Relationship Management offre une parfaite visibilité de votre pipeline des ventes. Vous pouvez, par conséquent, suivre et analyser les intérêts potentiels, puis les orienter vers les commerciaux les plus aptes. Vous pouvez également surveiller le taux de conversion des opportunités.

Gestion des offres et des commandes

Pour offrir aux clients des services cohérents de tout premier ordre, les commerciaux doivent accéder à des informations de tarification précises. Ils doivent aussi pouvoir passer des commandes, confirmer la disponibilité des articles pour fixer des dates de livraison, et suivre les commandes tout au long de leur traitement. SAP CRM prend tous ces processus en charge.

Configuration et tarification

SAP CRM guide les commerciaux pas à pas tout au long de la configuration des produits, ce qui est crucial pour les pro-

duits complexes aux multiples options. Le logiciel présente aux commerciaux l'ensemble des options et des tarifs et les renseigne sur la disponibilité des composants entrant dans la fabrication de produits complexes. Ils s'assurent ainsi que les produits et les services sont à la hauteur des attentes des clients. De leur côté, les clients sont sûrs de bénéficier de tarifs précis et à jour, y compris pour des devis ou des contrats spécifiques, quel que soit le canal de distribution. Le logiciel permet d'adapter les stratégies de tarification par canal de distribution ou client en fonction des critères de votre choix. Il gère les listes de prix et les offres promotionnelles, et calcule des tarifs contractuels en fonction des règles et des clients. Grâce à la centralisation des règles et des conditions de tarification, les commerciaux intervenant sur site sont en mesure d'accéder à des informations cohérentes.

Gestion de la facturation et des contrats

Avec SAP CRM, vous pouvez exploiter une image globale de vos clients pour mieux les satisfaire et les fidéliser. Le logiciel vous aide à élaborer et à gérer des contrats client à long terme, à intégrer des accords client dans des processus client évolutifs et à surveiller le cycle de vente de bout en bout. Vous pouvez en toute simplicité intégrer ces activités aux processus de comptabilité générale et de comptabilité client. Autrement dit, tous les processus sont pris en charge, depuis la création des factures jusqu'au traitement des paiements, la gestion des retours et le traitement des réclamations.



Avec SAP CRM, les équipes commerciales disposent des outils nécessaires pour accroître le chiffre d'affaires, accélérer les décisions d'achat et renforcer leur efficacité.

Gestion des primes et des commissions

Vous pouvez accroître vos revenus et optimiser votre rentabilité en mettant en place des plans d'intéressement pour mettre en adéquation les objectifs individuels des commerciaux avec ceux de l'organisation. SAP vous permet de développer, de mettre en œuvre et de gérer des plans de rémunération pour retenir vos meilleurs éléments et les inciter à réussir. Les commerciaux peuvent suivre leurs performances et calculer leur rémunération potentielle en fonction des affaires en cours. Les directeurs commerciaux sont toujours informés des performances de l'équipe.

Analyse des ventes

SAP CRM offre des outils d'analyse très poussés qui permettent d'avoir une idée précise de la santé globale des activités. Vous pouvez créer des prévisions extrêmement précises, anticiper et analyser les performances du pipeline, respecter des budgets souvent serrés, et allouer au mieux les ressources pour atteindre le chiffre d'affaires fixé.

Plusieurs options de déploiement

SAP CRM prend en charge plusieurs options de déploiement : portail de vente, ventes nomades, téléventes et commerce électronique pour assurer la cohérence des interactions avec les clients sur l'ensemble des canaux de distribution. Le logiciel relie le front-office et le back-office de façon à faciliter la gestion de la relation client sur tous les canaux de communication.

Renforcer votre efficacité et mieux cibler vos ventes

Avec SAP CRM, les équipes commerciales disposent des outils nécessaires pour accroître le chiffre d'affaires, accélérer les décisions d'achat et renforcer leur efficacité. Avec SAP CRM, vous pouvez :

- Tirer tout le potentiel de chacune des actions commerciales en laissant votre force de vente accéder aux outils et aux informations nécessaires, où qu'elle soit et quand bon lui semble.
- Accroître votre chiffre d'affaires et renforcer vos parts de marché en confiant aux directeurs commerciaux des outils de planification et d'analyse très poussés.
- Rationaliser les processus de vente en optimisant la chaîne de la demande sur tous les canaux de distribution.
- Planifier et exécuter la chaîne d'approvisionnement plus efficacement en y intégrant les informations de la chaîne de la demande.
- Mieux fidéliser les clients et leur apporter davantage de valeur en assurant des interactions riches et personnalisées sur tous les canaux de communication.

Pour plus d'informations

Pour découvrir comment SAP CRM peut vous aider à dynamiser vos performances commerciales, consultez notre site www.sap.com/france/solutions/business-suite/crm.

Résumé

L'application SAP® Customer Relationship Management (SAP CRM) couvre tous les processus des organisations commerciales, quels que soient le secteur, la taille ou le canal de distribution.

Elle fournit aux commerciaux les outils et les informations nécessaires pour planifier, exécuter et analyser les activités commerciales tout au long du cycle de vente. Elle vous aide à prendre des mesures pour accélérer les décisions d'achat.

Enjeux

- Prévoir précisément le chiffre d'affaires à venir
- Tirer pleinement parti des ressources commerciales
- Collecter et gérer toutes les informations liées à un compte Ventes
- Mettre à jour toutes les informations commerciales stratégiques, y compris celles collectées par des solutions tierces

Fonctions logicielles et processus métier pris en charge

- **Planification et prévision des ventes** – Augmentez la précision des plans de demande et des prévisions des ventes en prévoyant les revenus et en anticipant le volume de vente.
- **Gestion des activités** – Faites porter tous les efforts de l'équipe commerciale sur les actions visant à accroître la rentabilité.
- **Gestion des opportunités** – Profitez d'une totale visibilité de votre pipeline des ventes pour suivre et analyser les intérêts potentiels, puis les orienter vers les commerciaux les plus aptes.
- **Analyse des performances commerciales** – Surveillez et anticipez les performances du pipeline pour avoir une idée précise de la santé globale des activités, et réagir en temps réel.
- **Configuration des produits et tarification** – Assistez les commerciaux tout au long du processus de tarification, surtout en cas de produits complexes à options multiples pour optimiser la marge nette et renforcer votre rentabilité.

Avantages pour l'entreprise

- Hausse du chiffre d'affaires et consolidation des parts de marché en confiant aux directeurs commerciaux des outils de planification et d'analyse très poussés
- Prévisions d'une grande précision
- Réalisation des objectifs et du chiffre d'affaires fixé grâce à une allocation optimale des ressources
- Collaboration renforcée et cohérence accrue des processus sur tous les canaux de distribution
- Optimisation de la chaîne d'approvisionnement suite à l'intégration des informations de la chaîne de la demande
- Meilleure fidélisation des clients grâce à des interactions riches et personnalisées sur tous les canaux de communication

Pour plus d'informations

Contactez votre représentant SAP ou consultez notre site Web www.sap.com/france/solutions/business-suite/crm.

50 046 466 frFR (08/09)

© 2008 by SAP AG.

All rights reserved. SAP, R/3, xApps, xApp, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, and other SAP products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of SAP AG in Germany and in several other countries all over the world.

Business Objects and the Business Objects logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius, and other Business Objects products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of Business Objects S.A. in the United States and in several other countries. Business Objects is an SAP Company.

All other product and service names mentioned are the trademarks of their respective companies. Data contained in this document serves informational purposes only. National product specifications may vary.

These materials are subject to change without notice. These materials are provided by SAP AG and its affiliated companies ("SAP Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and SAP Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for SAP Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.