

# ReflexClient CRM

ReflexClient CRM® est un logiciel de Gestion de la Relation Clientèle **intégré et synchronisé** avec VoluPack / VoluPrim pour **garantir la cohérence des données** entre votre CRM et votre ERP.

ReflexClient CRM® gère les sociétés, les groupes, les contacts, les opportunités de vente et les actions.

Véritable **nomade**, ReflexClient CRM® accompagne les commerciaux dans leurs déplacements et se **synchronise automatiquement avec le serveur**, garantissant ainsi l'intégrité des données.

Grâce aux modules « cubes », les commerciaux analysent les devis, commandes et factures de leurs clients, même lors de leurs déplacements, sans accès internet.



## L'Agenda

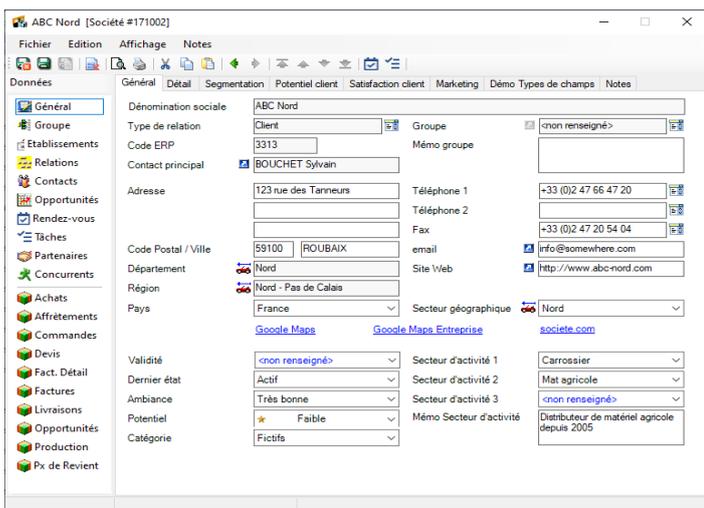
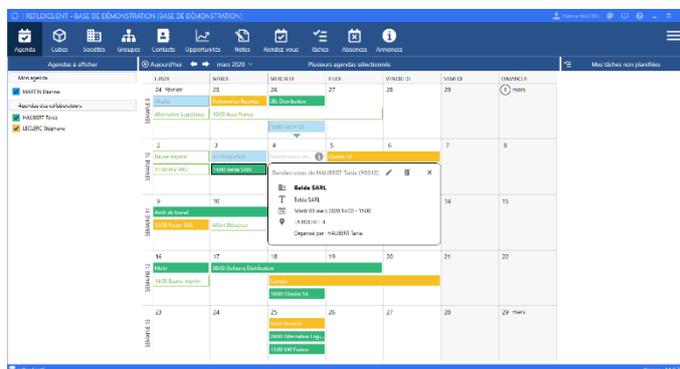
L'agenda intégré à ReflexClient CRM® vous donne accès à l'ensemble des événements ajoutés à votre CRM.

Il se synchronise avec vos agendas Microsoft Outlook et Google Calendar.

D'un simple clic, vous obtenez des informations détaillées sur un événement (par exemple l'heure ou le lieu d'un rendez-vous), et des indicateurs vous informent sur les tâches qui arrivent à échéance.

L'administrateur peut autoriser les utilisateurs à accéder à leur propre agenda ainsi qu'à celui de leurs collègues.

La vue Agenda intègre un volet répertoriant les tâches non planifiées que l'utilisateur peut ajouter/supprimer du calendrier par simple glisser-déplacer.



## Les Sociétés

- ReflexClient CRM® permet de gérer vos
- ▶ suspects, prospects, clients
  - ▶ fournisseurs, partenaires, concurrents

De nombreuses possibilités de catégorisations (ambiance, potentiel, secteur d'activité, ...) facilitent le travail des utilisateurs.

Des onglets complémentaires personnalisables vous permettent de gérer des types d'informations qui ne sont pas prévus à l'origine.

Vous pouvez saisir des notes de texte structurées, permettant ainsi l'échange d'informations entre les différents collaborateurs.

Ces notes peuvent intégrer des documents (Word, Excel, emails) ou des liens vers des documents.

Vous disposez d'une aide à la saisie des communes, des codes postaux et des numéros de téléphone.

En option, les cubes accessibles depuis la fiche société vous permettent d'obtenir une analyse de vos données CRM pour la société courante.

## Les Groupes

ReflexClient CRM® gère les groupes de sociétés.

Les sociétés sont accessibles instantanément et une navigation rapide permet de basculer facilement entre les sociétés de chaque groupe.

Possibilité d'afficher un graphe de détention de capital (filiales).

En un clic, vous pouvez voir tous les contacts associés aux différentes sociétés du groupe

Désignation sociale	Nom/Prénom	Titre	Type relation	Téléphone 1	Portable	Email
Stanford Groupe	AUX Raphael	Acheteur	Client	+33 (0)3 18 88 51 37		Raphael.AUX@example.com
Sephora France	ALLIA Sophie	Directeur des achats	Client			Sophie.ALLIA@example.com
Electro-Mat	AUBERT Sébastien	Gérant	Client	+33 (0)1 21 28 54 83		Sébastien.AUBERT@example.com
RBO Industries	AUREN Aurélie	Directeur commercial	Client	+33 (0)3 07 04 80 39		Aurélia.AUREN@example.com
Parfums Air du Temps	AURIL Claire	Agent des méthodes	Client	+33 (0)3 22 96 41 84		Claire.AURIL@example.com

## Les Contacts

Les contacts sont des personnes physiques rattachées aux sociétés ou aux établissements.

On retrouve également l'écran d'informations complémentaires et la saisie de notes, comme pour les sociétés.

En outre, la recherche « intelligente » permet de rechercher un nom par une orthographe approximative ou par une méthode phonétique (existe aussi pour les sociétés).

Le résultat de la recherche est classé par ordre de pertinence. Cet ordre est matérialisé par des barres (à gauche).

## Les Notes

Les notes sont un véritable vecteur de communication au sein de votre société, permettant d'échanger des informations entre les utilisateurs de ReflexClient CRM®.

Les notes peuvent être saisies sur les sociétés, groupes, contacts et opportunités.

Vous pouvez saisir vos notes de manière classique et également glisser-déposer ou insérer des pièces jointes (documents Word, Excel, email), sans ressaisie.

Nouvelle note	Cible	Cible par	Maître par	Maître par	Type cible	Rôle	Note
	ABC Nord	ABC Nord	ABC Nord	ABC Nord	Société	ABC Nord	Compte rendu de visite du 12/10/20
	Sephora France	Sephora France	Sephora France	Sephora France	Société	Sephora France	Appointement avec Chantal Lathrop
	ABC Nord	ABC Nord	ABC Nord	ABC Nord	Société	ABC Nord	Tout sur ABC Nord

## Les Opportunités de vente

Les opportunités de vente représentent les portefeuilles d'affaires potentielles des commerciaux.

Chaque opportunité de vente comporte différentes étapes définies par des scénarios paramétrables.

A chaque étape de vente, le commercial indique les évolutions du montant total de l'affaire et son estimation des chances de succès.

Il précise aussi l'horizon prévisionnel de signature.

Dans la liste, cette estimation se traduit par une échelle graduée : plus le nombre de barres est élevé, plus les chances de réussite sont élevées.

Etape de vente	Objet	Société	Montant	Mt pondéré	Etat
60 %	Signature	Vente campagne pub	Sephora France	250 000 €	150 000 € Ouvert
55 %	Proposition	EMBALLAGE PARFUM LUXE	Sephora France	20 000 €	11 000 € Ouvert
35 %	Visite	STOCKAGE PALETTES	Sephora France	38 400 €	13 440 € Ouvert
10 %	Qualification	Gamme "MIRACLE"	Sephora France		Ouvert
10 %	Qualification	Vente suivi PF CAB	Sephora France		Ouvert
10 %	Proposition	Projet vente emballage nouveau par...	Sephora France		Ouvert
10 %	Qualification	vente CRM pour gestion ...	Sephora France		Ouvert

## Les Rendez-vous

ReflexClient CRM® assure une gestion complète des rendez-vous au sein de votre société.

Un RDV saisi dans ReflexClient CRM® ira automatiquement se synchroniser avec votre agenda de bureau et vice-versa.

En plus des informations de base comme le lieu ou l'heure des rendez-vous, vous pouvez intégrer des pièces jointes et les lier à des opportunités de vente.

Vous pouvez également envoyer des invitations par mail aux participants. Leurs réponses sont présentées sous forme d'icônes.

Vous pouvez visualiser les RDV sous forme de listes ou directement dans votre agenda.

Créé par	Affecté à	Type	Titre	Désignation sociale	Statut	Statut	Date	In	Planifié le	Colonnes
MARTIN Etienne	MARTIN Etienne	<non renseigné>	Ass France	Assis France	Non commencé	1	mar. 25/02/2020	10:00		
MARTIN Etienne	MARTIN Etienne	Appeler	PLV PRO	PLV PRO	Non commencé	2	lun. 02/03/2020	11:00		
MARTIN Etienne	MARTIN Etienne	Etude	Baune Imprim	Baune Imprim	Non commencé	3	lun. 02/03/2020			
MARTIN Etienne	MARTIN Etienne	Prendre rendez-vous	Alfort Elevateur	Alfort Elevateur	Non commencé	3	mar. 10/03/2020			
MARTIN Etienne	MARTIN Etienne	Etude	Baune Imprim	Baune Imprim	Non commencé	3	lun. 16/03/2020	14:00		
MARTIN Etienne	MARTIN Etienne	<non renseigné>	Valognes (SA)	Valognes (SA)	Non commencé	3	ven. 13/03/2020	09:00		
MARTIN Etienne	MARTIN Etienne	Appeler	Alternative Logistique	Alternative Logistique	Non commencé	3	lun. 24/02/2020			

## Les Tâches

ReflexClient CRM® assure la traçabilité des actions des commerciaux et des collaborateurs.

Vous pouvez suivre les tâches suivantes : appels téléphoniques, courriers, fax, mails, rendez-vous, événements, tâches diverses.

A chaque tâche sont associés un niveau de priorité, une date d'échéance et un état (à faire, en cours, terminé, abandonné).

Là encore, des notes vous permettent de saisir vos remarques, comptes-rendus de visite, ...

Vous disposez de 2 méthodes pour visualiser les tâches : sous forme de listes ou directement dans votre agenda.

## Les Absences

ReflexClient CRM® offre aux utilisateurs la possibilité de déclarer leurs absences.

Les absences peuvent être gérées via des libellés publics et/ou privés visibles uniquement de l'utilisateur déclarant l'absence.

Cette fonctionnalité permet à chacun de contrôler les informations qu'il partage avec les autres utilisateurs.

Les absences sont disponibles sous forme de listes ou directement dans votre agenda.

## Les Annonces

Les annonces sont un moyen pratique de diffuser des messages à l'ensemble des utilisateurs, par exemple pour signaler un événement de maintenance technique.

Vous pouvez visualiser les annonces sous forme de listes ou directement dans votre agenda.

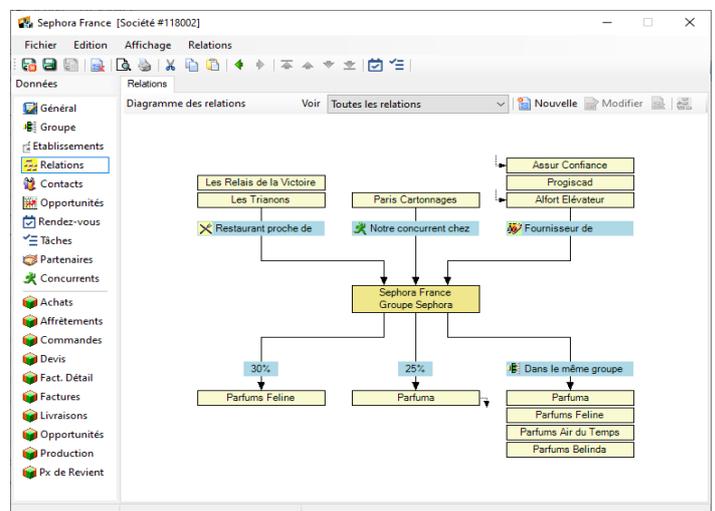
## Les Relations inter-sociétés

A partir d'une fiche société, vous pouvez visualiser en un clin d'œil l'écosystème de votre société :

- ▶ Les sociétés du groupe
- ▶ Les filiales (avec le pourcentage de détention de capital)
- ▶ Les sociétés à proximité (pour optimiser vos déplacements)
- ▶ Vos concurrents et partenaires pour cette société
- ▶ Les concurrents, partenaires et fournisseurs de cette société
- ▶ Les restaurants et hôtels à proximité

En un clic, vous pouvez naviguer d'une société à l'autre.

Vous pouvez également créer vos propres types de relation.



REFLEXCLIENT - BASE DE DÉMONSTRATION (BASE DE DÉMONSTRATION)

Agenda Cubes Sociétés Groupes Contacts Opportunités Notes Rendez-vous Tâches Absences Annonces

Modèles de listes + Modèle : 110 - Mes opportunités en cours

110 - Mes opportunités en cours

Créer	Modifier	Supprimer	Favoris	Marquer comme lu	Excel	Filtres	Colonnes
Créer	DM Responsable	Dénomination sociale	Client	Etat	Seq		
100 - Les opportunités en cours	01/12/2012	MARTIN Etienne	Sephora France	Vente campagne pub	Ouvert	337	
200 - Les nouvelles opportunités non ca	23/11/2012	MARTIN Etienne	Sephora France	Vente suivi PP CAB	Ouvert		
300 - Les opportunités gagnées	14/11/2012	MARTIN Etienne	Belta SARL	CABN	Ouvert		
310 - Mes opportunités gagnées	13/11/2012	MARTIN Etienne	Sephora France	STOCKAGE PAILETTES	Ouvert		
400 - Les opportunités perdues	13/11/2012	MARTIN Etienne	Alfort Eblateur	CABN - Marché annuel	Ouvert		
410 - Mes opportunités perdues	13/11/2012	MARTIN Etienne	Aius France	Etude nouvel emballage écran	Ouvert		
	13/11/2012	MARTIN Etienne	Confiserie Glido	Etude emballage	Ouvert		
	13/11/2012	MARTIN Etienne	Electro-Mat	Etude stockage palette	Ouvert		
	13/11/2012	MARTIN Etienne	Imprimerie Jean-Claude Leloup	Casses spéciales	Ouvert		
	13/11/2012	MARTIN Etienne	Innodec	Etude nouvel emballage	Ouvert		
	13/11/2012	MARTIN Etienne	Lapoyre	Caisse spéciales	Ouvert		
	13/11/2012	MARTIN Etienne	Progradad	CABN	Ouvert		
	13/11/2012	MARTIN Etienne	Transports du Marais	CABN	Ouvert		
	13/11/2012	MARTIN Etienne	Yves Richer	Caisse luse	Ouvert		
	24/10/2012	MARTIN Etienne	Sephora France	Gamme "MIRACLE"	Ouvert		
	02/10/2012	MARTIN Etienne	Sephora France	EMBALLAGE PARFUM LUXE	Ouvert		
	08/08/2010	MARTIN Etienne	Alternative Logistique	Etude	Ouvert		
	18/10/2007	MARTIN Etienne	Sephora France	vente CRM pour gestion ...	Ouvert		
	27/02/2007	MARTIN Etienne	Sephora France	Projet vente emballage nouveau parfum	Ouvert		
	27/02/2007	MARTIN Etienne	PLV PRO	Suivi PLV CARTON	Ouvert		
	13/02/2007	MARTIN Etienne	ABC Nord	KOCCOC	Ouvert		
	14/02/2007	MARTIN Etienne	Thermal Services Leader	contrat annuel sur boîte pliante luse	Ouvert		
	05/01/2007	MARTIN Etienne	Alfort Eblateur	CATALOGUE FEVRIER 2007 - 3500 ex.	Ouvert	281	

99 éléments trouvés Total records: 713 265 (pondéré 418 295 €) Sélection: 0 € (pondéré 0 €) Version: 4.1.0.788

## Les Listes personnalisées

ReflexClient CRM® vous permet de composer des listes entièrement paramétrables à partir de sociétés, opportunités et d'actions.

Le résultat des listes peut être exporté vers Microsoft Excel®.

Vous pouvez par exemple extraire les données d'un département ou d'un secteur d'activité pour envoyer un mailing à vos clients grâce à la fonction de publipostage intégrée avec Microsoft Word®.

Vous pouvez créer autant de listes de diffusion que vous le souhaitez pour ensuite les exploiter à l'occasion d'événements particuliers (invitations, changements de tarifs, ...)

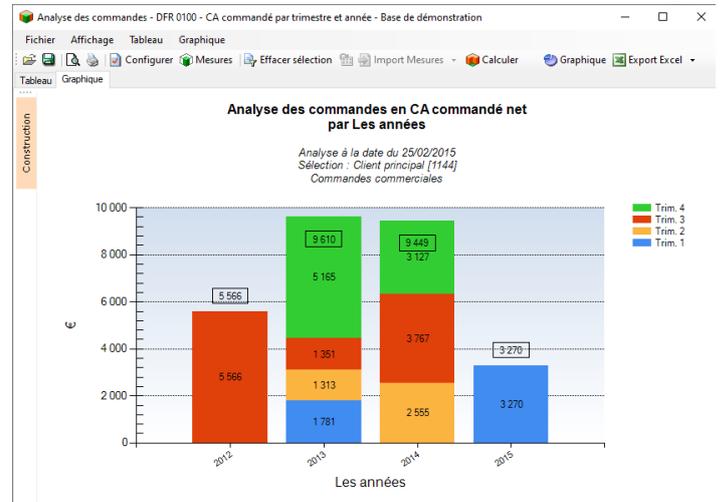
## Module ReflexClient Cubes

Intégrés à ReflexClient CRM®, les modules ReflexClient Cubes® fournissent les données clés de l'ERP aux utilisateurs : factures, commandes, devis, opportunités, prix de revient, achats, production, affrètements, livraisons.

ReflexClient Cubes® permet à l'utilisateur non informaticien de construire en quelques minutes des tableaux d'analyse et d'exploration des données.

Ces données synchronisées par un moteur différentiel puissant sont ensuite disponibles en itinérance. Même non connecté à votre réseau d'entreprise vos données sont accessibles.

Modularité et sécurité : chaque commercial n'accède qu'aux données concernant ses clients.



Processeur 2 GHz - Windows 10 - RAM 4 à 8 Go - Espace disque disponible : 20 à 100 Go



<http://www.volume-software.com>  
<http://www.reflexclient.com>

4 rue Albert Denney - BP 2630 - 37026 Tours Cedex 1 - France  
Tél.: +33 (0)2 47 66 47 20 - Fax : +33 (0)2 47 20 54 04