

## Saskia CRM

**100% Open Source CRM**

- Interface développée sous AJAX
- Gestion complète du cycle de vie client
- Logiciel collaboratif e-mail, portail, et 'Chat' en temps réel
- Personnalisation et sécurisation des données
- Editions déjà prêtes à l'emploi

**LOGIN**

Nom d'utilisateur:

Mot de passe:

Thème:

Langue:

**CONNECTION**

« Saskia CRM est la solution que toutes les sociétés attendent pour gérer l'intégralité du processus commercial, dans le cadre d'une véritable amélioration de la relation client »

Michel P. – Eole-Paris

# Saskia CRM – Gestion Commerciale et Relation Clients

## Introduction :

Saskia est un logiciel CRM (*Customer Relationship Management*)

Il gère le processus commercial en privilégiant la relation client (*Gestion de la Relation Client*).

Dès les années 1990, de nombreuses entreprises sont convaincues que l'avantage concurrentiel ne passe plus (seulement) par le produit, mais par de nouveaux modes de management, susceptible d'accélérer les vecteurs de ventes et de croissance.

Une stratégie orientée client voit donc le jour, dans le but d'accroître la fidélisation des clients.

## En entreprise :

Saskia offre de nombreux avantages aux petites et moyennes entreprises (PME-PMI) : Amélioration de la productivité commerciale et de la relation client.

A travers ses nombreux modules (service administratif, connaissance des produits, des fournisseurs, des tarifs, des ventes, commandes, factures, rapports, emails, calendrier), il intègre une meilleure gestion de la confidentialité, une véritable synchronisation des données, une personnalisation du produit et une planification des activités commerciales.

Le CRM a donc une place prépondérante dans la prise des décisions et dans l'orientation des entreprises.

Aujourd'hui, les entreprises doivent compter avec les évolutions comportementales de leurs clients et doivent trouver les solutions qui permettent de conserver leurs marchés et perfectionner leur rentabilité.

Une de ces solutions passe par la mise en place d'un outil CRM au sein de l'entreprise et ses équipes. Un outil qui permet de gérer au plus près les activités commerciales, marketing et support client.

Un environnement logiciel permettant le travail collaboratif, en temps réel, sur tous les flux d'informations et de connaissances dont l'entreprise dispose... Bref, un outil qui permet la plus grande précision et la meilleure réactivité face à la demande de la clientèle.

Un outil qui offre les atouts gagnants pour une fidélisation améliorée !

## Saskia CRM – Gestion Commerciale et Relation Clients

Saskia CRM vous offre de multiples "modules" de travail que vous pouvez utiliser, aux grés de vos besoins, selon votre cœur de métier et votre spécialisation professionnelle. De plus, les droits d'accès définis avec précision permettent de partager et de récupérer en temps réel des informations provenant de vos collaborateurs, en relation étroite avec vos tâches.

Ref facture	Bon de commande	Statut	Montant total	Assigné à	Action
65	SO_yendtl	Created	4050	admin	éditer   Sup
66	SO_zoho	Sent	4050	admin	éditer   Sup
67	SO_v1100usrpk	Approved	4050	admin	éditer   Sup
68	SO_vtger	Credit Invoice	4050	admin	éditer   Sup
69	SO_yendtl	Paid	4050	admin	éditer   Sup

Saskia CRM assiste les collaborateurs de votre entreprise et gère leurs activités en matière de :

- ✓ Gestion de l'activité commerciale (comptes clients et prospects, contacts, affaires/opportunités, devis, factures, ...).
- ✓ Support ou assistance aux clients et service après-vente (création et suivi de tickets SAV).
- ✓ Gammes de produits ou de services (création du catalogue des produits et suivi des stocks).
- ✓ Analyse de l'activité par des rapports et des tableaux de bord.

Saskia CRM est avant tout un outil convivial et simple d'utilisation, qui donne accès à ses fonctionnalités à travers :

- ✓ Des modules intégrés les uns aux autres dans une Interface Web 2.0 innovante.
- ✓ Des interactions avec les principaux outils de bureautique et de messagerie électronique.
- ✓ Un portail client.

### Vue d'ensemble :

- Automatisation des Forces de Vente (SFA).
- Prospects
- Affaires et Opportunités
- Comptes Clients & Contacts
- Activités
- Rapports & Tableaux de bord
  
- Support clients
- Assistance
- Base de connaissance
- Portail client "self service"
  
- Automatisation du Marketing
- Prospects
- Emails & gestion des campagnes marketing
- Catalogues produits & grilles tarifaires
  
- Gestion & Gestion des stocks
- Commandes Fournisseurs
- Fiches produits
- Devis
- B.L. /Commandes Clients
- Factures
  
- Agenda
- Tableaux de bords
- Reporting
- Pièces jointes
- RSS
- Portail
- ...

## Saskia CRM – Gestion Commerciale et Relation Clients

### Les PLUS :

Plug-in pour MS Outlook®

Plug-in pour MS Word®

Extension pour Thunderbird

Extension pour Firefox

Extension Mozilla

Tous ces plug-ins et extensions permettent des interactions entre Saskia CRM et vos logiciels habituels.

### Dans le détail :

Destiné aux TPE et PME, Saskia est un CRM Open Source « *web-based* » utilisable en réseau via un navigateur.

Saskia CRM bénéficie des avantages et de la puissance des logiciels Open Source, tels qu'Apache, MySQL, PHP, SugarCRM, ADOdb, et bien d'autres. Il apporte pour tous les membres de l'entreprises un ensemble de fonctions d'amélioration des services liés à la force de vente, la gestion du SAV, le service administratif, la connaissance des produits, des fournisseurs, des tarifs, des ventes, des commandes, des factures, des rapports et tableaux de bord.

Il intègre une meilleure gestion de la confidentialité, une vraie synchronisation des données, la possibilité de personnaliser le produit, et bien plus encore.

Saskia CRM fournit un ensemble d'utilitaires pour accroître l'efficacité dans le suivi des affaires ; un véritable interfaçage avec Microsoft® Outlook®, ou Microsoft® Word®, un portail de service clients, et des formulaires WEB intégrables aisément à votre site internet.

*Saskia CRM vous offre une expérience utilisateur simple, riche et fonctionnelle !*

Zoom sur les principaux modules :

## 1) Automatisation des Forces de Vente

- ✓ Gestions des prospects, des comptes, des contacts et des affaires.
- ✓ Importation des données depuis une source externe comme un téléchargement WEB, un forum, une conférence ou directement d'un email.
- ✓ Exportation des données vers un tableur, tel que Microsoft® Excel®, OpenOffice® Calc et autres logiciels pour analyser le suivi des ventes et/ou identifier rapidement les surcharges éventuelles.
- ✓ Partage des informations liés au client entre collaborateurs ou d'autres modules dans le système, pour une meilleure connaissance du client.
- ✓ Possibilité de joindre des documents (Word, Pdf, images) aux fiches clients.

## 2) Service d'assistance utilisateur (SAV)

- ✓ Meilleur routage des requêtes client
- ✓ Créer une Foire Aux Questions
- ✓ Intégration d'un portail de service d'aide au client à votre site web

## 3) Gestion des stocks

- ✓ Contrôler le cycle de vie des produits à toutes les phases
- ✓ Créez les différents tarifs de vos produits en fonction des segments de marché
- ✓ Obtenez la liste des produits sélectionnés par vos vendeurs
- ✓ Compléter le cycle de gestion des ventes avec le traitement intégré des devis, des commandes, et des facturations

## 4) Intégration des emails

- ✓ Chercher les Emails d'arrivée et associer-les à vos contacts existants
- ✓ Gérer des mailing listes et envoyer des campagnes de publicités par Email au format HTML
- ✓ Envoyer des Emails en masse à vos contacts et à d'autres utilisateurs

## 5) Rapports et Tableaux de bord

- ✓ Rapports entièrement personnalisables dans tous les modules
- ✓ Analyses des circuits de ventes par stade de vente
- ✓ Analyses des ventes mensuelles
- ✓ Analyse par prescripteur
- ✓ Etablir les tableaux de bord par stade de vente et par opportunité

## 6) Gestion de la sécurité

- ✓ Gérer les profils d'utilisateur et les droits d'accès pour les utilisateurs
- ✓ Créez les rôles d'équipe selon votre structure d'organisation
- ✓ Commander l'accès aux modules selon les rôles de l'utilisateur
- ✓ Archivez un historique d'accès de chaque utilisateur

## Saskia CRM – Gestion Commerciale et Relation Clients

### 7) Personnalisation du Produit

- ✓ Ajouter les champs personnalisés dans tous les modules, tels que du texte, nombres, devises, listes de sélection et autres en fonction de vos besoins de gestion
- ✓ Personnaliser vos tableaux à vos besoins en utilisant la fonction « glisser coller » de sorte que les modules qui ne sont pas appropriés au processus de ventes puissent être cachés
- ✓ Changer votre interface utilisateur

### 8) Outlook Plug-in

- ✓ Ajouter vos Emails d'arrivée de Microsoft® Outlook® vers Saskia CRM
- ✓ Synchroniser vos contacts entre Microsoft® Outlook® et Saskia CRM
- ✓ Gérer simplement les conflits de synchronisation entre Microsoft® Outlook® et Saskia CRM
- ✓ Synchroniser vos tâches et votre calendrier entre Microsoft® Outlook® et Saskia CRM
- ✓ Filtrer vos Emails dans Microsoft® Outlook® et transférer uniquement les Emails souhaités vers Saskia CRM

### 9) Office Plug-in

- ✓ Créer vos modèles de publipostage dans Microsoft® Word® à partir de la base de données client de Saskia CRM
- ✓ Créer au fil de l'eau vos documents de publipostage vers vos prescripteurs, vos rendez-vous, vos clients et vos contacts à partir de Saskia CRM

---

## Configuration Technique

Saskia CRM peut-être installé sur tout système supportant Apache/Php/MySQL :

- Linux toute distribution (Mandriva, SuSE, Fedora, Debian, Ubuntu server)
- Windows 2000, XP, 2003
- Mac OS X Tiger
- FreeBSD
- Solaris

....

Saskia CRM offre une gestion avancée des droits utilisateurs, de nombreuses possibilités de personnalisation ainsi que la robustesse et l'ouverture de son architecture de type LAMP/WAMP, c'est-à-dire basée sur les logiciels Apache, MySQL, PHP, ADOdb et d'autres, sous Windows ou Linux. Saskia CRM est donc aussi simple à installer, paramétrer et déployer que n'importe quelle autre solution basée sur cette architecture **et ne nécessite pas de connaissances avancées en matière de base de données, de serveur Web ou de tout autre logiciel.**

## Saskia CRM – Gestion Commerciale et Relation Clients

### Licence :

Saskia CRM est une adaptation de Vtiger5, le CRM 100% open source bénéficiant de l'interface utilisateur la plus avancée du marché.

### Les nouveautés de la version 5 :

- Nouvelle interface Ajax révolutionnaire
- Page d'accueil personnalisable, 100% efficace
- Module Campagnes Marketing
- Gestion des taxes améliorée
- Nouveaux tableaux de bord
- Agenda totalement refait
- Système de marquage par Tag
- Moteur de recherche amélioré, fonctionne maintenant pour tous les modules
- Nouveau gestionnaire d'emails
- Intégration d'un chat, pour faciliter les échanges "live" entre collaborateurs distants
- Nouveau module "marque-pages"
- Présentation des fiches sous forme d'onglets ou linéaire (comme dans la V4), au choix
- Sorties PDF améliorées
- Performance améliorée
- Compatibilité MySql 5, PostgreSQL 8, Php 5
- Gestion multidevises avec taux de conversion
- Système de journaux, avec la sauvegarde de toute action effectuée sur le CRM

...

*Jeudi 14 Septembre 2006*

*Lu 2090 fois*

Témoignages utilisateurs :

---

Posté par Soulflyer le 29/09/2006 13:33

*« J'avais déjà travaillé sur la version 4 et là il faut avouer que cette nouvelle version est superbe. Les avancés sont nombreuses et apportent vraiment un peu plus aux entreprises et tout cela 100 % open source ! »*

---

Posté par GBY le 30/09/2006 10:26

*« C'est du pur Open Source, et je ne sais pas combien il faut de temps pour visiter la multitude de fonctions. Les entreprises vont se l'arracher comme des petits pains. »*

---

Posté par Olivier Geffroy le 08/10/2006 10:08

*« Il existe certaines mises à jour qui transforment un soft de manière significative. C'est le cas pour cette version 5.*

*L'interface, par sa simplicité et son esthétisme montre le professionnalisme de ce projet. Pour les entreprises, il s'agit d'une aubaine, après avoir subi pour la plupart une crise économique qui dure, elles ont enfin les moyens de s'offrir un outil qui leur servira tous les jours avec un vrai retour sur investissement.*

*Gérer ses clients et mieux les connaître ne doit-il pas être la priorité de toute entreprise qui se respecte.*

*En outre comme il s'agit d'un projet 100% open source, pour l'entreprise qui souhaite l'adopter, le budget concernant la mise en place ne sera composé que de formation, adaptation, migration des données.... En clair l'entreprise ne déboursa que du service pour mettre en place son CRM. »*

---

Vous l'avez attendu, vous l'avez désiré, il est maintenant disponible !