

Conférenciel

Intégration avec Siebel



Télé-efficiency)))

Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement. Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque *Conférenciel*, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.

eCRM



Télé-efficiency aide ses clients à gagner du temps, à améliorer leur synergie et à réduire leurs frais de déplacement.

Il fournit des services de WEBconférence à prix fixe, sous la marque Conférenciel, intégrés à la plupart des applications CRM ainsi qu'avec Skype. L'interface est en français et personnalisable à chaque entreprise. Il offre un essai gratuit de 30 jours suivis d'un contrat de service trimestriel ou annuel.

Conférenciel est une marque de commerce de Télé-efficiency Inc. Les marques mentionnées sont la propriété de leur fabricant respectif. Pour information, visitez notre site WEB sous Contacts.

© Copyright 2006 – Télé-efficiency Inc. Tous droits réservés. Reproduction autorisée avec mention de la source.

Introduction

Le Customer Relationship Management est d'abord et avant tout une stratégie d'entreprise supportée par des technologies et non l'inverse. Il consiste à identifier la valeur des clients, à les retenir, à les développer et à en acquérir de nouveaux. Dans cette perspective, la prospection pour l'acquisition de clients s'initie avec du [WEBinar](#) alors que la vente à proprement parler, notamment la présentation à des prospects, se déroule en [eSales](#).

Préparation

Distinguons d'entrée de jeu le développement de la clientèle actuelle de la prospection de marché. Dans le premier cas, les contacts sont identifiés et figurent sous le compte du client. Il est donc aisé de les convier à une présentation puisque Conférenciel génère automatiquement les coordonnées d'une invitation; la description, l'horaire et le mode de diffusion de la voix dans le cadre d'un nouveau message. De là, vous n'avez plus qu'à sélectionner les personnes à inviter parmi vos contacts. Conséquemment, une copie de l'invitation est conservée dans le dossier de chacun des contacts, dans votre logiciel de CRM. Dans le cas de la prospection par [WEBinar](#), la liste des personnes inscrites s'importe en format CSV afin de constituer automatiquement les fiches de contact correspondant dans votre logiciel de CRM.

Déroulement

Les présentations commerciales ont normalement pour but de recueillir de l'information sur la problématique d'affaire du prospect et de dresser la cartographie du pouvoir parmi le réseau d'influenceurs qui interviennent dans la décision d'achat. C'est grâce au questionnaire interactif qu'il est possible d'évaluer les préoccupations en terme de problèmes admis ainsi que les critères d'achat, de chacun des influenceurs participants. A la faveur d'un échange, on précise et on note leur rôle dans l'acquisition; utilisateur, évaluateur, leur niveau de connaissances; novice ou expert ainsi que leur attitude; allié, neutre ou hostile. Dans le cas des clients acquis, le questionnaire interactif est précieux pour évaluer leur loyauté particulièrement leur disposition à vous référer.

Suivi

Le rapport d'une réunion en indique non seulement les participants mais également les réponses qu'ils ont fournis aux questions qui leur ont été soumises : problèmes admis, critères d'achat retenus, indice de loyauté. Dès lors, vous devriez être à même d'élaborer une proposition différenciée, illustrant par la pertinence, votre compréhension des besoins du client. De plus, en enregistrant une réunion, où la voix et l'image sont synchronisées, celle-ci peut être rejouée afin d'en percevoir des subtilités puis conservée dans le dossier du compte comme pièce attachée à l'opportunité.

SIEBEL CRM ON DEMAND MICROSOFT OUTLOOK INTEGRATION



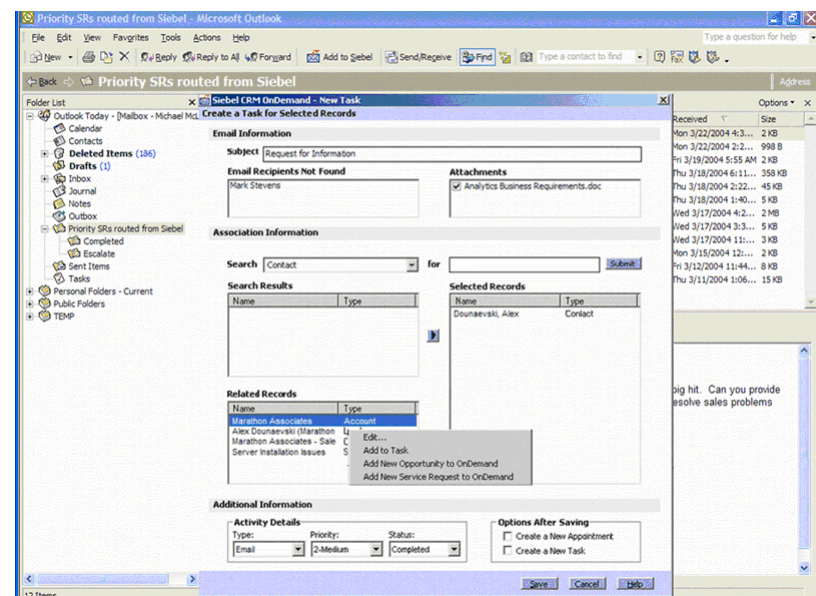
THE WORLD'S MOST
COMPREHENSIVE CRM ON
DEMAND SOLUTION

- Easy to use
- Fast to deploy
- Powerful analytics
- Built-in contact center
- Pre-built industry solutions
- Embedded sales, marketing, and service best practices

Siebel CRM On Demand provides desktop productivity solutions that both deliver the power of CRM in offline situations and increase user adoption and efficiency. With Siebel CRM On Demand, users can interact with CRM data using a range of business productivity tools. For Microsoft Outlook users, Siebel CRM On Demand enables the access and use of CRM On Demand data in a familiar environment.

MAXIMIZE CUSTOMER INTERACTIONS WITH OUTLOOK INTEGRATION

By providing easy and seamless integration with Microsoft Outlook, Siebel CRM On Demand maximizes the value of customer interactions by ensuring users have access to the most recent customer information. Employees can synchronize their contacts, tasks, and appointments in Siebel CRM On Demand with Microsoft Outlook. Users can easily associate inbound and outbound Outlook emails—including those with attachments—with related customer accounts, contacts, leads, sales opportunities, and customer service requests in Siebel CRM On Demand. Outlook users can also search Siebel CRM On Demand's database to find contact information, create or edit new records in Siebel CRM On Demand, and create follow-on tasks and appointments—all directly from Outlook.



Users can seamlessly save emails as part of the customer interaction history in Siebel CRM On Demand directly from Microsoft Outlook

KEY FEATURES

CUSTOMERS CAN LEVERAGE THESE KEY FEATURES

- Synchronize contacts, tasks, and appointments with Outlook to create a single, unified view of the customer
- Create new tasks and appointments in Siebel CRM On Demand from within Outlook
- Centralize Outlook emails and attachments in the CRM system instead of agent desktops
- Link emails and attachments to accounts, contacts, leads, opportunities, or service requests
- Automatically associate both inbound and outbound emails to contact records or choose records individually
- Search Siebel CRM On Demand from within Outlook for addressee information

BUILD A COMPLETE VIEW OF ALL CUSTOMER INTERACTIONS

Important information regarding your key customers—contacts, tasks, appointments, and emails—may currently be scattered piecemeal across the PCs and handheld devices of various employees. In this situation, developing a comprehensive view of customer information is time-consuming and difficult, if not impossible. With pre-built integration to Microsoft Outlook, Siebel CRM On Demand consolidates customer information and creates a single, unified view of the customer. Now when sales representatives or service agents interact with a customer, they have the most up-to-date information on customer needs and concerns at their fingertips.

LET USERS BENEFIT FROM THE APPLICATION THEY KNOW BEST

Siebel CRM On Demand was designed as an intuitive, easy-to-use solution that could be rapidly adopted by organizations of any size. Consistent with that philosophy, Siebel CRM On Demand ensures that employees can continue to use the time management and email tool with which they are most familiar: Microsoft Outlook. Siebel CRM On Demand, together with Outlook, minimizes training costs, shortens learning curves, enhances user adoption, and delivers rapid benefits.

ACCESS YOUR CRM DATABASE DIRECTLY FROM OUTLOOK

Not only is Siebel CRM On Demand more powerful because it leverages Outlook, but the reverse is also true: Outlook now wields the power of Siebel CRM On Demand. When composing a new email in Outlook, your employees can click a button and search all of Siebel CRM On Demand to find contact information. Seamless integration means that your employees don't need to maintain their own customer information outside of Siebel CRM On Demand and ensures that the latest contact information from Siebel CRM On Demand is available whenever they compose an email in Outlook.

INSTALLS IN MINUTES

Siebel CRM On Demand's Outlook integration uses a small, one-time download with a step-by-step wizard that complete in minutes. No additional hardware is required, and no assistance from the IT department is necessary.

BOTTOM LINE

By providing pre-built integration, Siebel CRM On Demand maximizes an organization's return on investment in their customer data. For more information on how Siebel CRM On Demand can make your CRM strategies successful, call 1-866-906-7878 or visit www.crmondemand.com.

Copyright 2005, 2006, Oracle. All Rights Reserved.

This document is provided for information purposes only, and the contents hereof are subject to change without notice. This document is not warranted to be error-free, nor is it subject to any other warranties or conditions, whether expressed orally or implied in law, including implied warranties and conditions of merchantability or fitness for a particular purpose. We specifically disclaim any liability with respect to this document, and no contractual obligations are formed either directly or indirectly by this document. This document may not be reproduced or transmitted in any form or by any means, electronic or mechanical, for any purpose, without our prior written permission.

Oracle, JD Edwards, PeopleSoft, and Siebel are registered trademarks of Oracle Corporation and/or its affiliates. Other names may be trademarks of their respective owners.