

Notre offre de services professionnels dans le cadre de votre projet CRM

Nos équipes CRM and Co vous assistent pour :

- Personnaliser la solution Maximizer CRM en l'adaptant aux besoins de votre activité
- Assurer l'implémentation de la solution Maximizer CRM afin de vous en faire bénéficier au plus vite
- Intégrer Maximizer CRM avec vos applications professionnelles
- Former vos équipes pour rentabiliser votre investissement

1. Diagnostic de vos besoins avant implémentation

Nous prenons le temps de comprendre votre activité, comment vous travaillez et dans quel domaine vous souhaitez être plus efficace

Nous recueillons tous les éléments relatifs aux processus de votre métier dans le but de qualifier vos besoins et d'apporter une solution à l'aide de Maximizer CRM.

- Nous analysons vos processus métiers dans les domaines de la vente, du marketing et du service client afin de les traduire dans la future solution CRM.
- Nous vous aidons à identifier les secteurs dans lesquels vous souhaitez obtenir des améliorations avec la mise en œuvre de la solution CRM.
- Déterminez avec vous l'adéquation des fonctionnalités de base de Maximizer avec vos besoins et l'opportunité de personnaliser certains modules.

CRM and Co

30, BOULEVARD PASTEUR

75015 PARIS

Tél : 01 53 58 14 51

Fax : 01 53 58 14 05

www.crmandco.com

e-mail : contact@crmandco.com

Sarl au capital de 10 000 € - RCS PARIS 495 108 748 organisme formateur n° 11754195375

- Définition des objectifs à atteindre et de la planification des jalons pour y parvenir
- Planification des différentes étapes de la mise en œuvre de la solution Maximizer.

2. Implémentation de la solution CRM

L'implémentation de la solution Maximizer CRM se déroule en 3 phases

Déploiement :

Economiser le temps de vos équipes et gardez vous un coût d'acquisition faible en confiant les prestations de déploiement à nos équipes.

Notre gamme comprend les prestations suivantes :

- Implémentation de Maximizer CRM en adaptant le système aux processus métier
- Configurer Maximizer CRM dans le respect de vos besoins en matière de sécurité
- Conception et configuration de la base de données en fonction de votre domaine d'activité.
- Conversion et importation des données dans la solution CRM.
- Installation du server et des postes clients.
- Installation et configuration des postes nomades avec accès web ou en mode synchronisation suivant le mode de connexion choisi (maxexchange , Terminal Services , Citrix).
- Transfert de compétence à vos équipes pendant la phase de déploiement.

CRM and Co

30, BOULEVARD PASTEUR
75015 PARIS
Tél : 01 53 58 14 51
Fax : 01 53 58 14 05

www.crmndco.com
e-mail : contact@crmndco.com
Sarl au capital de 10 000 € - RCS PARIS 495 108 748 organisme formateur n° 11754195375

Personnalisation et Intégration :

- Intégration de la solution CRM avec des applications tierces de gestion commerciale, comptabilité, gestion de projet, ERP.
- Liaison avec votre système de téléphonie
- Personnalisation des masques de l'application et ajout de fonctionnalités selon vos besoins.
- Personnalisation des pages web des modules Maximizer Web Access (accès aux données via le web).

Analyse et rapports

- Obtenez rapports simples en temps réels dans Maximizer CRM par l'intermédiaire des vues en colonnes.
- Exporter vos données vers Microsoft Excel en un clic pour une analyse approfondie avec les outils inclus dans le tableur.
- Création de rapports professionnels avec l'application Crystal reports : définissez les indicateurs clés de l'état de votre activité et obtenez les informations à partir de la solution CRM.
- Création de tableaux de bord en temps réel disponible en accès web (Maximizer Dashboards)

3. Formation des équipes

La formation des équipes durant la phase de déploiement n'est plus une option mais une nécessité si vous souhaitez promouvoir l'esprit d'adhésion à la nouvelle solution et garantir votre investissement.

La formation en phase de post déploiement est aussi très utile et se révèle très motivant pour les utilisateurs.

- Formation des utilisateurs sur site : adaptation du cours au niveau des participants.
- Nos formateurs certifiés construisent avec vous le plan de formation
- Formation inter site
- Formation des utilisateurs avancés avec transfert de compétence pour qu'ils forment les équipes en interne.

CRM and Co

30, BOULEVARD PASTEUR
75015 PARIS
Tél : 01 53 58 14 51
Fax : 01 53 58 14 05

www.crmandco.com
e-mail : contact@crmandco.com
Sarl au capital de 10 000 € - RCS PARIS 495 108 748 organisme formateur n° 11754195375

4- Administration et support

Une fois la solution CRM installée, il est important que vous puissiez compter sur de l'assistance personnalisée.

C'est pour cela que l'équipe technique de CRM and Co vous apporte tout son savoir faire pour assurer un service efficace à vos utilisateurs.

Nous fournissons du support à vos équipes sous plusieurs formes:

- ① **Assistance par téléphone et email :** notre service support réceptionne vos incidents et les consigne par téléphone et/ou par email. Le suivi de l'incident peut s'opérer par email et/ou par téléphone
- ② **Assistance en ligne :** si votre système le permet, nous pouvons intervenir à distance sur votre environnement afin de solutionner le plus rapidement les dysfonctionnements ou de répondre aux questions d'utilisation. Vous recouvrez votre confort d'utilisation encore plus rapidement. Nous utilisons l'application de support à distance Ntrsupport (www.ntrsupport.com).
- ③ **Assistance sur site :** dans les cas où le support en ligne n'aura pas réussi à résoudre le dysfonctionnement, nos techniciens se déplacent afin d'intervenir directement sur votre site.

Nos offres

Que ce soit pour une assistance ponctuelle ou de la maintenance régulière sur site.

nos offres s'adaptent à vos besoins

Support à l'acte :

Support à l'acte
15 min

CRM and Co

30, BOULEVARD PASTEUR
75015 PARIS
Tél : 01 53 58 14 51
Fax : 01 53 58 14 05

www.crmandco.com
e-mail : contact@crmandco.com
Sarl au capital de 10 000 € - RCS PARIS 495 108 748 organisme formateur n° 11754195375

Pack Support :

Pack Support

2 h

Pack Support

5 h

Pack Support

8 h

Contrat de maintenance annuelle :

Contrat de maintenance

1 an

Prestations comprises dans le contrat de Support.

- Le support par téléphone est disponible de 9H à 12H30 et de 14H00 à 18H du lundi au jeudi et de 9H à 12H30 et de 14H00 à 17H le Vendredi.
- Support par téléphone pour un contact désigné.
- Assistance à distance via le logiciel ntrsupport.com
- Notification des mises à jour mineures : Hot Fix, Service Release
- Réponse prioritaire aux rapports d'erreurs
- Considération particulière aux suggestions
- Le support technique pour ce contrat ne comprend pas l'implémentation/l'installation, l'administration de bases de données, la configuration de votre réseau, le développement d'application ni la formation (autre que les réponses au « Comment faire pour... »).

CRM and Co

30, BOULEVARD PASTEUR
75015 PARIS
Tél : 01 53 58 14 51
Fax : 01 53 58 14 05

www.crmandco.com
e-mail : contact@crmandco.com
Sarl au capital de 10 000 € - RCS PARIS 495 108 748 organisme formateur n° 11754195375