



# Divalto

## Relation Tiers

CRM-SCRM



Se souvenir du passé - Structurer le présent  
Préparer le futur - Accroître la productivité  
Divalto Relation Tiers permet un suivi et une vision transversale de tous les tiers en relation avec l'entreprise : clients, prospects, fournisseurs, banques, institutionnels, etc. Il offre une vision instantanée sur tous les événements, tous les contacts, tous les projets et affaires ainsi que sur tous les collaborateurs de l'entreprise.



### A QUI S'ADRESSE DIVALTO RELATION TIERS ?

- ❖ Aux commerciaux qui peuvent ainsi gérer très simplement toutes les informations et événements relatifs à leurs projets, prospects et clients, aussi bien au bureau qu'à l'extérieur de l'entreprise.
- ❖ Au service marketing pour le suivi des opérations de marketing direct.
- ❖ Aux personnels administratifs pour suivre l'activité des clients, fournisseurs, administrations, ainsi que tous les événements attachés.
- ❖ Aux services techniques qui gèrent les ordres de mission et les rapports d'intervention.
- ❖ A la direction pour qu'elle soit informée en temps réel de l'activité globale des collaborateurs ou d'un événement particulier qui réclame son attention.
- ❖ Etc.

❖ **Divalto** Relation Tiers, en distribuant à chacun les informations qui le concernent, est l'outil de tous les collaborateurs de l'entreprise.

### UTILITE POUR L'ENTREPRISE

- ❖ Amélioration de l'efficacité et de la réactivité des collaborateurs.
- ❖ Fluidité des échanges au sein de l'entreprise et amélioration de la collaboration.
- ❖ Optimisation de processus métiers, réduction/suppression des temps morts des tâches non/peu productives, des ruptures d'activités, des répétitions, des reprises de données, des erreurs de saisies et interprétations associées, etc.
- ❖ Qualité des informations disponibles hors de l'entreprise et qualité du reporting.
- ❖ Qualité du service et de la gestion de la relation client.
- ❖ Augmentation de l'autonomie des collaborateurs.

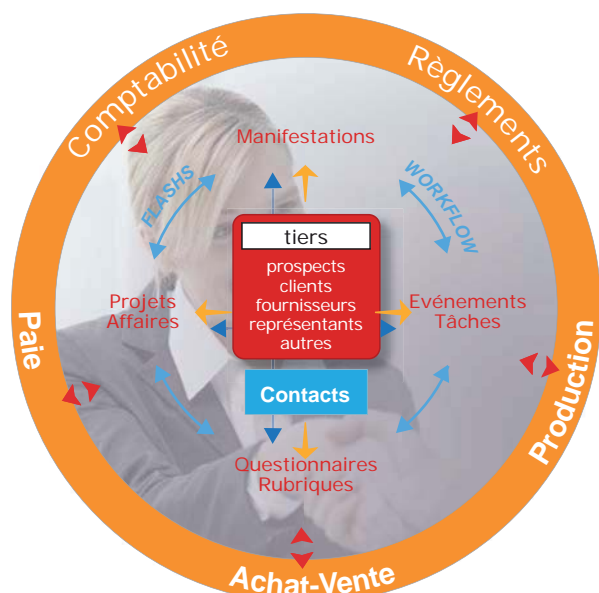
### LA NOTION ETENDUE DE TIERS

❖ L'objectif de **Divalto** Relation Tiers est de gérer les relations existantes dans l'entreprise avec tous les tiers externes, sans se contenter de la notion de clients et de prospects classiquement gérée dans un outil CRM/GRC.

❖ Avec **Divalto** Relation Tiers, le bureau d'étude et le service achat disposent d'un outil fédérateur pour gérer leurs échanges avec les fournisseurs. De la transmission d'appel d'offre basée sur un cahier des charges, jusqu'aux retours fournisseurs en cas de problème qualité, tout est mémorisé et tracé.

❖ Le service marketing organise le transfert d'informations commerciales et techniques vers des prescripteurs, qui ne sont pas des clients directs mais dont le rôle est fondamental dans la commercialisation des produits de l'entreprise.

❖ Enfin l'organisation d'Assemblée Générale des actionnaires est facilitée par l'utilisation de **Divalto** Relation Tiers.

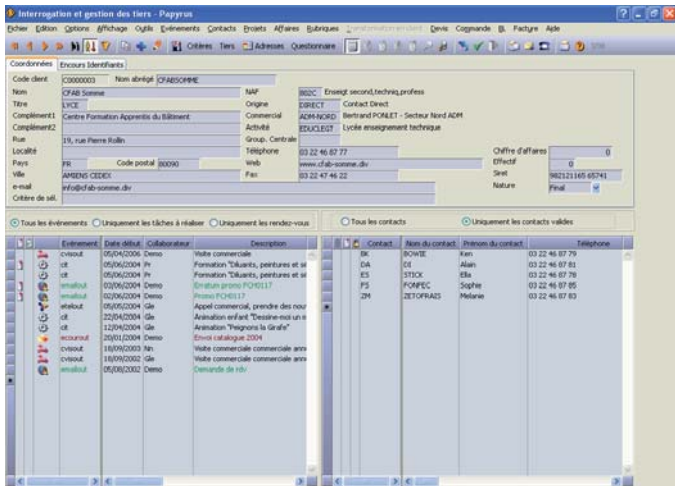




**'FLASHS'**

❖ Dans une logique de Workflow, les flashes diffusent l'informations vers un ou plusieurs utilisateurs concernés.

Entièrement paramétrable, cette notion introduit dans **Divalto** un concept novateur pour les décideurs : " la gestion par exception " ; ou comment être averti uniquement par les informations essentielles à votre vision de l'entreprise sans être noyé sous un flot d'informations banales.

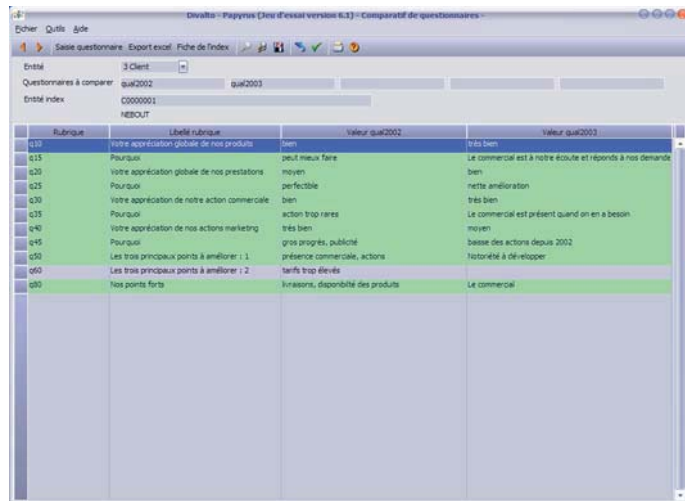


❖ Une liaison bilatérale avec l'outil de messagerie partage les plannings, les rendez-vous, les tâches et les contacts. **Divalto** sait reconnaître l'expéditeur d'un e-mail quand il s'agit d'un des contacts d'un tiers. Les échanges de mail avec les tiers sont importés comme événement par un simple clic et affectés au tiers du contact.

❖ Les événements sont catégorisables, triables, exportables, etc. Les outils de recherche et d'interrogation sont nombreux et personnalisables.

**QUESTIONNAIRES ET RUBRIQUES**

❖ **Divalto** Relation Tiers enrichit les informations liées aux tiers et aux événements au travers d'un système de paramétrage très simple de rubriques et de questionnaires.



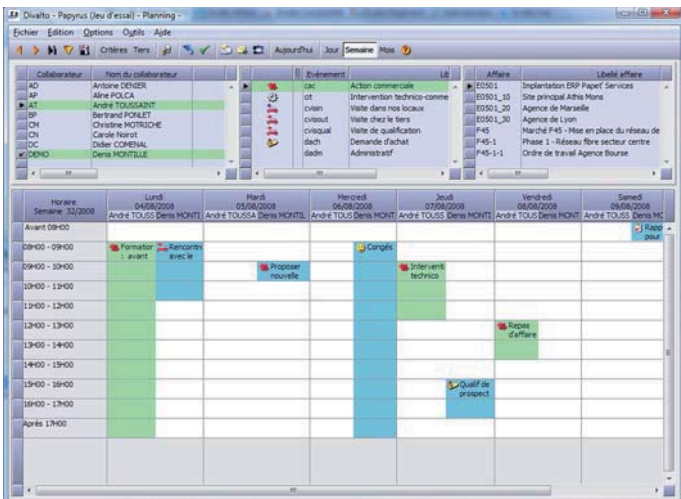
**ÉVÉNEMENTS**

❖ Les événements gérés par **Divalto** Relation Tiers sont structurés en fonction des besoins exprimés par l'entreprise :

- échanges (courrier/mail/visite/fax/etc)
- manifestations
- rapports
- incidents (paiement, retour marchandise)
- etc

❖ Les événements historisent le passé mais préparent aussi l'avenir en structurant le travail des équipes. Un événement c'est aussi un rendez-vous à planifier ou une tâche à réaliser qui sera affecté à un collaborateur principal et à des intervenants éventuels.

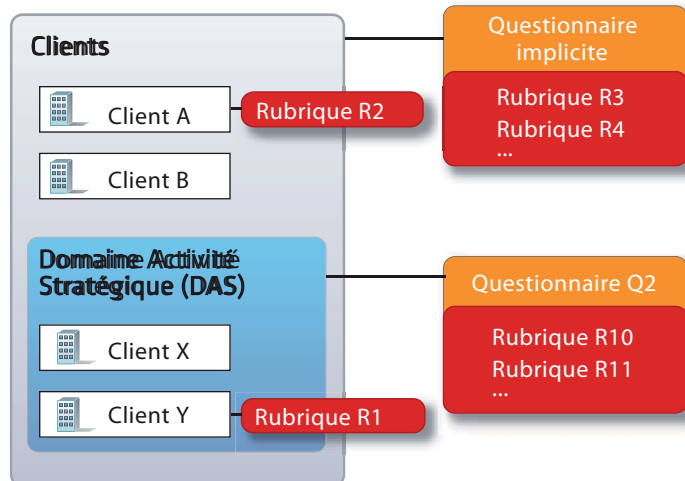
❖ La notion de planning donne une vision synthétique des événements passés ou futurs pour un collaborateur ou une équipe. C'est autant un outil des tiers qu'une aide au management interne.



❖ Un questionnaire est un regroupement de rubriques. Plusieurs questionnaires peuvent être rattachés à un tiers :

- questionnaire implicite commun à plusieurs tiers
- questionnaire par Domaine d'Activité Stratégique auquel est rattaché le tiers
- questionnaires divers : enquête de satisfaction, réponses à questionnaire télémarketing, etc

Ces informations permettent de cibler des populations pour des actions marketing, d'analyser une rubrique particulière pour connaître les produits concurrents utilisés par des prospects, etc.





## MANIFESTATIONS

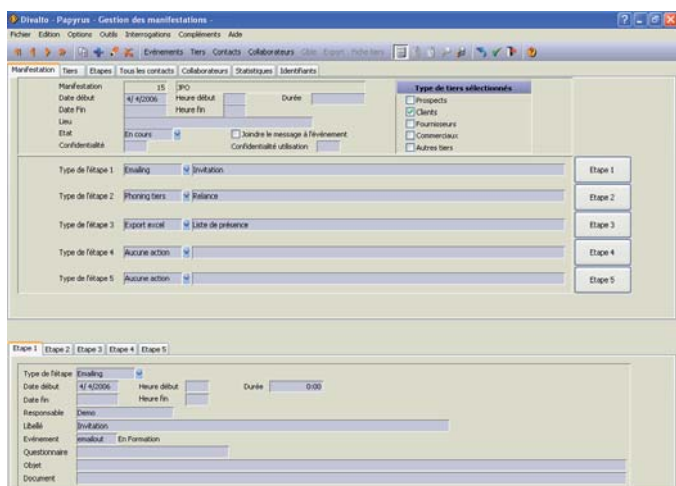
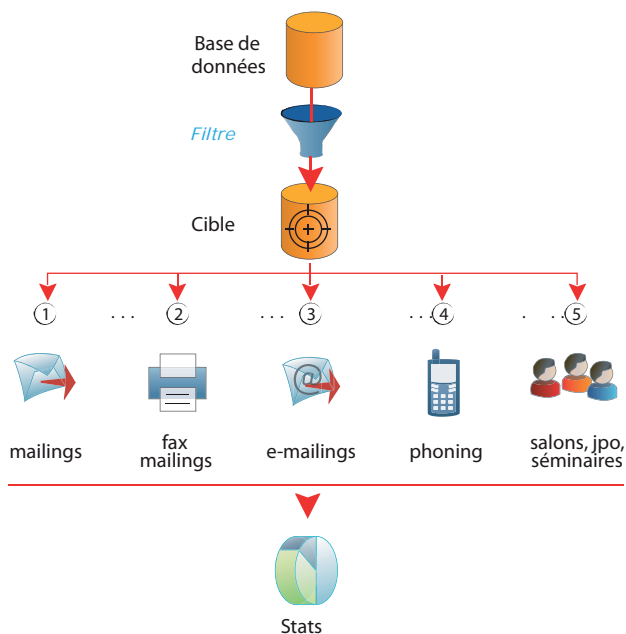
❖ La notion de manifestation dans **Divalto** Relation Tiers couvre tout événement regroupant plusieurs tiers, contacts ou collaborateurs :  
Salon / Journée Portes Ouvertes / Opération marketing direct / Séminaires clients / Etc.

Cette fonction permet :

- la définition de la manifestation
- le ciblage de la population concernée
- la définition des différentes étapes
- le suivi des étapes avec déclenchement automatique ou assisté
- l'analyse et bilan de la manifestation

Les étapes d'une manifestation peuvent être de types : phoning, mailing, e-mailing, mailing étiquettes, faxing, export Excel.

Lors de l'étape "phoning", par exemple, le script définit avec des rubriques et des questionnaires, simplifie et optimise la saisie des réponses.



## PROJETS - AFFAIRES

❖ **Divalto** Relation Tiers propose une gestion des projets commerciaux sur des prospects ou des clients auxquels des événements, des rubriques complémentaires ou des devis sont rattachés.

❖ Le projet contient de nombreuses informations telles que le montant du projet, la date de signature prévisionnelle, l'étape du projet, etc.

❖ La direction commerciale dispose ainsi d'un outil de visualisation des portefeuilles commerciaux et d'informations statistiques très précises.

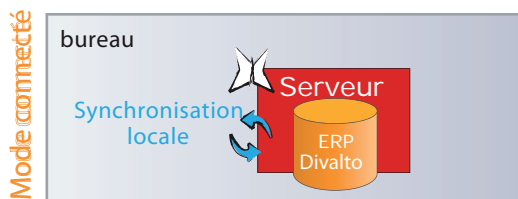
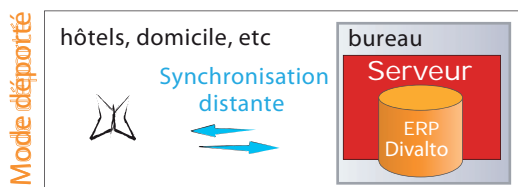
❖ **Divalto** Relation Tiers permet d'accéder directement à la notion d'affaire (cf. **Divalto** Affaire). Il s'agit alors d'un dossier signé dont on souhaite suivre l'avancement.

## MOBILITÉ

❖ **Divalto** Relation Tiers existe en mode " papillon " pour les utilisateurs itinérants.

Ces utilisateurs sont amenés à travailler de manière autonome, déconnectés du serveur de l'entreprise.

La synchronisation avec les données de l'entreprise s'effectue de manière très simple au travers de la messagerie ou d'un service internet.



## INCIDENTS

❖ Fondamental dans le cadre de la gestion de la qualité, **Divalto** Relation Tiers gère les incidents.

Les incidents sont enregistrés, suivis et analysés. Il s'agit notamment de tout incident de paiement, retour de marchandises (clients et fournisseurs), incident diplomatique, etc.

Un incident peut être lié à un article, à un numéro de lot ou de série.



## DIVALTO RELATION TIERS WEB

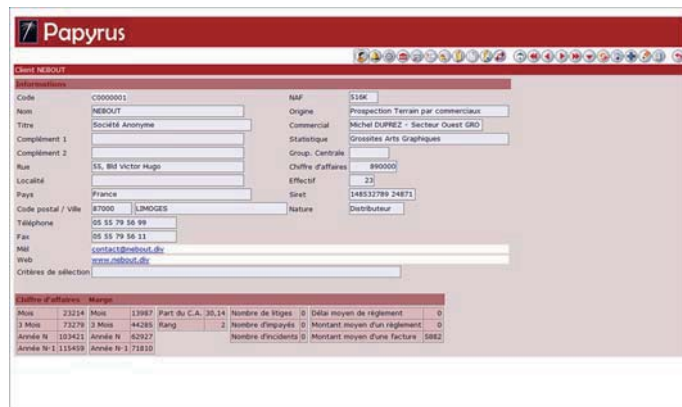
❖ Complètement intégré au reste de l'ERP **Divalto**, ce module permet à des collaborateurs itinérants, comme les forces commerciales, d'accéder à leurs informations en temps réel via Internet.

❖ Un simple navigateur permet à un collaborateur nomade d'accéder à :

- l'administration des clients et prospects (adresses, contacts, événements)
- l'administration des événements et la consultation de tous les plannings de l'entreprise
- l'administration des projets et des affaires
- la fiche client depuis laquelle il est possible d'appeler la fonction de saisie de devis ou commande de Divalto Vente Web

❖ Les pièces jointes liées aux différentes entités (tiers, contacts, événements, etc) sont consultables en ligne et chaque collaborateur nomade gère des documents en local en étant déconnecté.

❖ Avec **Divalto** Relation Tiers Web, les documents locaux peuvent être rattachés à des tiers, contacts et événements sur le serveur **Divalto** de l'entreprise.

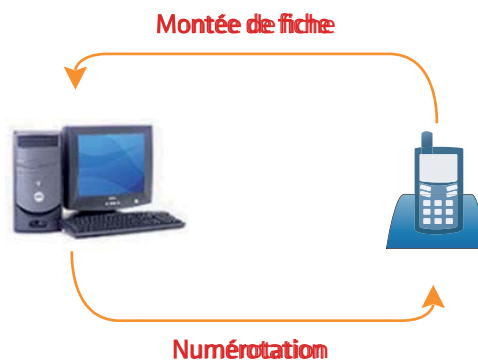


## CTI - COUPLAGE TELEPHONIE INFORMATIQUE (option)

❖ **Divalto** Relation Tiers assure la liaison avec un auto commutateur\* (central téléphonique) et permet :

- La composition automatique d'un numéro de téléphone
- L'affichage automatique de la fiche détaillée d'un tiers, lors d'un appel entrant

\* Consulter votre revendeur pour vous assurer de la compatibilité avec votre central téléphonique.



**Divalto**

Adresse postale :  
Rue Icare - 67836 Tanneries cedex  
Tél 03 88 64 50 60 - Fax 03 88 64 50 70  
info@divalto.fr - www.divalto.fr



Siège social  
15 avenue de Fondeyre - BP 42052  
31018 TOULOUSE CEDEX 2  
Tél : 05 62 72 79 10 - Fax : 05 62 72 79 11  
cogeser@cogeser.fr - www.cogeser.fr