

Solution globale de gestion de la relation client, Coheris CRM vous permet de structurer et exploiter au mieux la **connaissance client** dans l'entreprise, afin d'accroître vos ventes, réduire vos coûts et fidéliser vos clients.

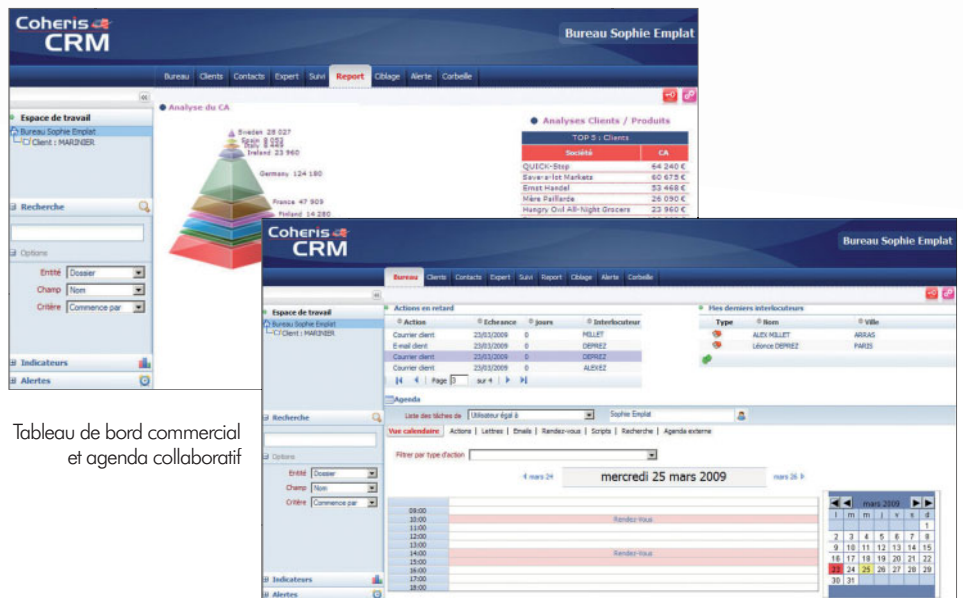


Tableau de bord commercial et agenda collaboratif

Références

Plus de 800 grandes et moyennes entreprises en France et à l'étranger, dans tout secteur d'activité, aussi bien en B2B qu'en B2C, tirent profit tous les jours de Coheris CRM.

Parmi nos références :

- Alico
- Allianz
- Auchan
- Carrefour
- Coca-Cola
- Danone
- Groupe SEB
- Henkel
- Kraft Foods
- La Française des Jeux
- MACIF
- Mairie de Paris
- Maroc Telecom
- MGEN
- MMA
- Nestlé
- Oséo
- Sanofi-Aventis
- SC Johnson Wax
- SFR
- Société Générale
- Syrian Telecom
- Total
- Ville d'Issy-les-Moulineaux
- ...

La connaissance client comme levier de développement commercial

A l'heure où la performance de l'entreprise requiert une connaissance de vos clients ou communautés fiable et consolidée, Coheris CRM vous fait bénéficier d'une vision unique et globale du client, partagée par toutes les entités de l'entreprise, directement transformable en actions.

- Marketing : maximisez le retour sur investissement grâce à une vision précise et opérationnelle du potentiel client, à la base d'une stratégie marketing efficace,
- Ventes : développez les ventes en pilotant efficacement l'activité commerciale et en exploitant pleinement tout le potentiel client,
- Service Client : augmentez satisfaction et fidélité en améliorant la qualité de service, tout en maîtrisant les coûts de ce service.

Tout en respectant les processus métier de l'entreprise, Coheris CRM offre à chaque utilisateur une efficacité maximale et une grande autonomie dans son activité.

Comprendre et anticiper à travers le CRM analytique et prédictif

L'approche analytique de Coheris CRM vous apporte, au-delà du reporting opérationnel, les mesures de performance et les tableaux de bord nécessaires au pilotage stratégique de vos activités.

Pour aller plus loin, Coheris CRM propose des technologies avancées d'analyse prédictive vous permettant d'anticiper les risques et les opportunités business, pour accroître davantage vos performances commerciales et marketing. Vous bénéficiez ainsi :

- De campagnes mieux ciblées avec un retour sur investissement accru
- D'offres plus adaptées générant plus de ventes additionnelles ou croisées
- D'actions de fidélisation plus efficaces et un service client différencié

Le CRM Social pour écouter et adresser les communautés

Connecté aux principaux lieux de discussion (Facebook, Twitter...) ou en veille sur Internet, Coheris CRM vous permet à travers l'analyse de verbatims de collecter les tendances, les attentes clients et détecter les voix influentes qui pourraient devenir vos futurs ambassadeurs.

Cette nouvelle connaissance client vient alimenter les technologies analytiques et prédictives pour générer de nouveaux leviers de croissance et avantages concurrentiels.



Des avantages indéniables

Construit autour d'un référentiel client unique et partagé par tous, Coheris CRM est une suite cohérente couvrant très largement les besoins de chaque service concerné.

Marketing

- Capacités avancées de segmentation et de ciblage des populations clients / prospects
- Planification, exécution et suivi des campagnes cross-canal : mailings, e-mailings, télémarketing, enquêtes, etc.
- Evaluation de l'impact des actions exécutées et réajustement de la stratégie marketing au profit des plus efficaces
- Attribution automatique des opportunités détectées aux forces de ventes

Forces de Ventes

- Planification et suivi des actions commerciales : plan de prospection, gestion d'agenda, suivi d'opportunité, prise de commande etc.
- Automatisation des tâches répétitives, des alertes, des relances clients etc.
- Gestion de toute l'offre produit / service : catalogue, tarifs, devis etc.
- Modélisation du cycle de vente et pilotage de l'activité commerciale en temps réel

Service Client

- Enregistrement et traitement assuré de chaque demande client, quelque soit le canal : téléphone, web, courrier, media sociaux ...
- Respect des processus métier spécifiques : réponse automatisée, réaffectation de demande, alertes automatiques, etc.
- Guide d'entretien interactif (script) pour aider l'agent dans ses échanges avec un client en ligne

Des garanties de réussite pour votre solution CRM

Constituant la brique centrale de votre solution CRM, Coheris CRM vous offre d'emblée les meilleures garanties de réussite :

Coûts d'intégration contenus et démarrage rapide

- Des modules pré-paramétrés avec un grand nombre de fonctions «prêtes à l'emploi», aussi bien sur le plan opérationnel qu'analytique.
- L'ouverture aux autres applications : ERP, GED, site e-commerce etc. et le respect des standards, facilite et accélère l'intégration dans le SI.

Maîtrise des risques liés au changement

- Grâce à une interface utilisateur simple et intuitive et un mode opératoire très efficace, l'utilisateur s'approprie l'outil très rapidement.
- Conçu pour épouser toute sorte d'organisation, avec ses processus, ses règles etc. Coheris CRM n'impose aucune contrainte artificielle.

Assurance d'évolutivité et de pérennité

- Après l'équipement d'un premier service, l'extension à d'autres services ou fonctions : analytiques, prédictives etc. se fait en parfaite cohérence.
- La maintenance corrective et évolutive de votre solution, dans toutes ses spécificités, vous garantit un système opérationnel et à niveau.



Analyse des verbatims et du ressenti clients sur la communauté, à l'usage du responsable produit

Caractéristiques Techniques

Basée sur une technologie Java/J2EE, Coheris CRM est une application «SOA Ready», qui respecte les standards Microsoft, mais s'inscrit également dans les systèmes Open Source.

- Serveurs d'application : Websphere, Weblogic, JBoss
- Navigateur : Internet Explorer, Firefox, Chrome
- Bases de données : Oracle, SQL Server, DB2, MySql et postGreSQL

Coheris en bref

Editeur français de référence dans les domaines de la gestion de la relation client, le pilotage analytique et l'analyse prédictive, Coheris place la connaissance actionnable au cœur des usages et des stratégies d'entreprise.

Plus de 1200 entreprises, de la PME à la multinationale, ont déjà fait confiance à Coheris dans plus de 80 pays.

Coheris s'appuie sur un réseau étendu de partenaires intégrateurs et conseil et sur ses propres experts pour offrir à ses clients des solutions à la fois opérationnelles, analytiques et prédictives au service de leurs performances.

Coheris est cotée sur NYSE Paris compartiment C depuis le 30 juin 1999 (ISIN : FR0004031763 / code : COH) Coheris est éligible aux FCPI.

Plus d'informations sur www.coheris.com

Coheris

22 quai Gallieni
92150 Suresnes
Tél. : +33 (0)1 57 32 60 60
Fax : +33 (0)1 57 32 62 00