

easiware LANCE UNE NOUVELLE VERSION D'easicrm pour une gestion de la relation client encore plus SIMPLE et EFFICACE

Une suite de solutions CRM en mode ASP/SaaS toujours plus facile d'utilisation et souple de gestion. Avec cette v2, l'éditeur français s'attaque au frein principal à l'adoption ou à l'utilisation des solutions CRM : la complexité.

Paris, le 9 mars 2010 – Le dernier baromètre sur le CRM mené par la CEGOS est formel : la complexité de l'outil de CRM, le maniement difficile des outils informatiques et le manque de temps pour se former sont les principaux freins à l'utilisation des solutions CRM pour les utilisateurs. Alors, même si le CRM est bel et bien considéré comme un véritable levier pour accroître la performance des entreprises, il n'en reste pas moins inefficace si l'outil n'est pas renseigné correctement ou exploité à sa juste valeur.

Pour répondre aux déçus du CRM et aux entreprises hésitant encore à se lancer pour ces raisons, easiware lance easicrm 2.0, sa suite en mode hébergé. L'offre, qui séduit de plus en plus de société à la culture « non-informatique », renforce sa simplicité via une interface encore plus simple et ergonomique. Plus simple ne voulant pas dire moins complète, easiware injecte dans cette nouvelle version une multitude de nouvelles fonctionnalités destinées à une meilleure collaboration et aide à la décision.

” Nous rencontrons beaucoup d'entreprises déçues par l'offre actuelle des principaux éditeurs de CRM qu'ils reconnaissent souvent comme techniquement de qualité mais comme le plus souvent hors de portée dans l'utilisation. D'autres sont plus réticentes en raison de la complexité de la mise en œuvre d'un tel projet ou de gestion au quotidien “, explique Brendan Natral, Co-fondateur d'easiware.

” En dehors de notre formule standard, la plupart de nos clients nous ont rejoints justement parce que nous mettons notre technologie à leur portée et pour notre souplesse dans le déploiement. C'est pour être encore plus accessible à tous que nous avons donc revu l'ergonomie de notre interface. “

+ SIMPLE

easiware devient encore plus simple via :

- **Une interface allégée et plus intuitive** : L'interface a été revue afin de rendre plus convivial l'accès aux données de la solution. Il n'est pas nécessaire d'avoir des compétences informatiques particulières pour exploiter pleinement la solution: l'utilisateur retrouve son environnement habituel de travail, avec les codes couleurs et le vocabulaire de son entreprise.
- **Un paramétrage plus souple** : les fonctionnalités de la solution sont adaptées en fonction des besoins, aucune d'entre-elles ne reste inutilisée : **l'outil est exploité à 100 %**.
- **Des fonctionnalités analytiques automatisées et de reportings en temps réel** pour une plus grande aide à la décision et flexibilité dans les campagnes d'acquisition et de fidélisation.

Une plus grande évolutivité et ouverture à des systèmes tiers tels que ceux de Diabolocom, solution de centre d'appels hébergée ou Cegid. Ceci permettant des délais de déploiements plus courts.



Nous avons fait évoluer techniquement la solution pour que nos clients disposent d'une solution de CRM la plus ouverte aux autres systèmes existants et la plus riche en fonctionnalités de collaboration, d'intégration en temps réel des données client et décisionnelles “, ajoute Charles Dolisy, Co-fondateur d'easiware.

+ COMPLETE

Plusieurs **nouveaux modules et fonctionnalités** sont désormais intégrés dans la solution easicrm. On trouve parmi elles :

- **Le mode déconnecté** : cette fonctionnalité permet, par exemple, à un commercial nomade de travailler dans le TGV de la même manière que s'il était connecté à la solution via Internet. Dès que celui-ci retrouve une connexion Internet, il synchronise son application avec le serveur central.
- **Un tableau de bord 2.0 personnel et personnalisable** qui permet à l'utilisateur de construire, s'il le souhaite, ses propres tableaux de bord en choisissant ses widgets parmi des rapports, des graphiques, des flux RSS ou encore des abonnements à certaines informations de la solution.
- **Des nouveaux modules « collaboratifs »** : avec des fonctionnalités de forum, de partage d'informations, de documents, de veille qui permettent, par exemple, à un collaborateur qui veut partager une information de la renseigner sur la solution et de désigner les personnes susceptibles d'être intéressées. Ceux-ci reçoivent alors leur information directement sur leur tableau de bord.
- **Des fonctionnalités avancées de workflow** : l'administrateur de la solution a désormais la possibilité de paramétrer ses propres workflows de validation en dessinant le circuit de validation. Par exemple, l'administrateur pourra dessiner le circuit de validation d'une opportunité commerciale lorsque la remise dépasse 20%.
- **Un module de recherche permanent** qui permet, quelle que soit la page où l'on se trouve, d'effectuer des recherches sur l'ensemble des données de la solution.
- **Un module « Centre d'appels »** : dans le cadre d'une campagne de prise de rendez-vous, il est possible de créer des scripts d'appels pour guider l'utilisateur dans son argumentation. Il est également possible de gérer l'agenda des commerciaux pour lesquels les agents prennent des rendez-vous en définissant des plages horaires pendant lesquelles les commerciaux sont disponibles.
- **Gestion des alertes** : l'administrateur de la solution a désormais la possibilité de créer ses propres alertes emails. Par exemple, il pourra paramétrer l'envoi automatique d'un email avec les références d'une affaire dont le montant dépasse 100 000 euros.

+ ORIENTEES METIER

La relation client est un enjeu d'entreprise qui touche chaque département, chaque service et chaque individu. Les bénéfices du CRM sont partagés par l'ensemble de l'entreprise : de la Direction Générale à la Direction Commerciale, en passant par les Directions Marketing et du Service Clients, et sans oublier la Direction Informatique ou DSI. C'est l'occasion pour une entreprise de mettre à plat sa stratégie commerciale. Chaque service, chaque collaborateur peut tirer bénéfice d'un tel projet mené avec la nouvelle version d'easicrm.

- **La Direction Marketing** : l'objectif pour un Directeur Marketing est de gérer une base de données unique afin de proposer des opérations marketing ciblées de conquête et de fidélisation. easicrm va permettre d'organiser les plannings

des campagnes, d'automatiser les reportings, de suivre et de mesurer l'efficacité de ces campagnes.

- **La Direction Commerciale** : cette direction pourra disposer d'une vision globale du client (historique de l'ensemble des échanges et des interactions) issue du partage des informations avec les autres départements afin de pouvoir construire ses propositions commerciales. Elle dispose d'une meilleure capacité à suivre l'activité de ses commerciaux (relances clients, comptes- rendus, etc....). easicrm est le compagnon quotidien des commerciaux. C'est également un véritable outil de suivi et de pilotage en temps réel de l'activité commerciale.

” Une vision globale d'un portefeuille client est nécessaire pour un Directeur Commercial, avec une base de données client unique et à jour. La centralisation des informations au sein d'un seul outil comme easicrm permet de suivre le portefeuille d'affaires en temps réel et de piloter l'activité avec un maximum de visibilité, voir même d'anticiper en cas de problèmes !”, explique, Brendan Natral Directeur Général et Co-fondateur d'easiware.

- **La Direction du Service Clients** : solution de gestion multicanal (téléphone, e-mail, fax, courrier, sms) easicrm offre un accès en temps réel sur les données actualisées des clients, assurant un service personnalisé, améliorant la qualité des réponses (avec une page d'accueil indiquant les scénarii de réponses orales et écrites à l'opérateur), permettant d'intervenir plus rapidement. Des indicateurs de performances permettent d'évaluer l'efficacité des collaborateurs, de mesurer la qualité de service délivrée et de mettre en place les actions correctives nécessaires pour satisfaire le client. Les solutions sont nativement interfacées avec Diabolocom et Via Telecom. Il est ainsi possible de cliquer sur le numéro de téléphone pour passer l'appel et lors d'un appel entrant, la fiche du contact remonte à l'écran.
- **La Direction Informatique** : Les solutions easiware sont conçues sur l'infrastructure technologique Enablon Operations, une infrastructure full-web, robuste, souple et sécurisée qui s'interface avec toute les autres applications du marché via des connecteurs API et des web services. Cette infrastructure permet une utilisation des solutions partout, à tout moment et sans la moindre installation sur l'ordinateur. En termes de sécurité, les modules de gestion des profils et des droits d'accès Enablon garantissent que seuls les utilisateurs autorisés puissent accéder aux informations qui les concernent. Avec son offre en mode SaaS, easicrm s'inscrit dans la stratégie de rationalisation des dépenses informatiques. L'entreprise souscrit à un service et ne supporte pas la responsabilité de la mise en place et de la maintenance des infrastructures techniques. L'infrastructure est virtualisée et évolue simplement avec les besoins du client.

” La maintenance et l'évolution de l'outil sont deux éléments nécessaires. La maintenance des applications informatiques est très souvent oubliée lors du choix d'une solution. Or, cela fait une grosse différence, l'éditeur SaaS sera plus enclin à faire évoluer la solution régulièrement afin d'optimiser et valoriser sa solution !”, conclut Brendan Natral.

**STRATÉGIE
CLIENTS**
Le salon de la Relation Client

easiware sera présent au Salon Stratégie Clients
les 16-17 et 18 mars 2010
à la Porte de Versailles sur le stand C14
des démonstrations produits seront réalisées sur demande

A propos d'easiware



Créée en 2008 par Charles Dolisy et Brendan Natral, easiware est éditeur de solutions logicielles CRM « full web ». Ses solutions, accessibles via un simple navigateur Web en mode SaaS (Software as a Service), reposent sur Enablon Connect, une technologie déployée dans plus de 80% des sociétés du CAC 40 et au niveau mondial par son partenaire et actionnaire Enablon.

easiware développe et commercialise les solutions easicrm, conviviales, simples d'utilisation et rapide à mettre en œuvre, qui permettent aux entreprises de gérer leurs contacts, leurs ventes, leurs actions marketing et leur service clients.

easiware compte une quarantaine de clients parmi lesquels Brisach, Kawan Group, L'atelier des chefs, Chaud Devant, Sesamea et Sogena.

Plus d'information : <http://www.easiware.fr>