

Automatiser, accélérer et réunir les processus et les bonnes pratiques CRM

Automatisez les tâches répétitives et éliminez les incertitudes des processus aux étapes multiples, pour permettre à vos employés en première ligne de se concentrer davantage sur vos clients. L'automatisation vous permet de garantir que vos employés suivent les bonnes pratiques avec des guides de processus fortement interactifs, facilitant ainsi la constance de l'exécution des plans de vente, le respect des méthodes de vente, la résolution des cas de SAV, le suivi des prospects, etc. Vous pouvez à présent combler plus facilement le fossé entre les ventes, le marketing et les processus de SAV, et tout cela sans écrire une seule ligne de code !

Plus de temps pour vos clients

Permettez à vos employés d'offrir aux clients des expériences positives de manière plus cohérente grâce à des manuels de stratégie personnalisés qui s'alignent sur vos bonnes pratiques. L'automatisation vous permet une conception intuitive, une visualisation et une implémentation interactive du marketing, des ventes et des processus de SAV qui vous aident à réduire la variabilité de vos performances et à augmenter la concentration sur les besoins de vos clients.

Gagnez en rapidité

Accélérez la croissance de votre entreprise grâce à des cycles de vente réduits, des délais de réponse plus courts et une résolution plus rapide des problèmes si bien que les équipes peuvent consacrer leur temps à vendre et à aider les clients. Mettez en œuvre l'excellence des performances grâce à des méthodologies de vente, des procédures de gestion des dossiers, des processus d'accueil des clients, ainsi que des activités de développement et de routage des prospects éprouvés.

Appliquez les bonnes pratiques

L'automatisation est un moteur puissant qui vous dirige vers « ce qui se passe ensuite », vous permettant ainsi de surveiller les activités et de prendre des mesures de prévention en présence de seuils ou de conditions critiques. L'automatisation comprend des analyses intégrées qui fournissent une vision en temps réel sur le suivi des progrès et les résultats des processus définis.

sugar automate

Automatisez les processus commerciaux en face-à-face avec le client ///

Construisez les flux de travail facilement reproductibles de manière à permettre à vos équipes de réduire leur quantité de travail et de se concentrer sur l'essentiel.

Accélérez les cycles de ventes et le flux de travail du SAV ///

Augmentez votre efficacité en éliminant jusqu'à 90 % des clics nécessaires pour exécuter les tâches répétitives.

Encouragez l'excellence opérationnelle avec des bonnes pratiques autoguidées ///

Favorisez l'excellence opérationnelle avec des ventes et des bonnes pratiques autoguidées pour fournir des expériences optimales constantes.

Cas d'utilisation populaires

Les institutions utilisent l'automatisation pour rationaliser les processus d'affaires et s'assurer que les stratégies clés sont conformes aux bonnes pratiques des équipes de marketing, de vente et du SAV.

Ventes

- Formez vos vendeurs aux méthodes de ventes populaires (SPIN Selling, MEDDIC, etc., par exemple), ou implémentez votre propre méthode.
- Guidez vos vendeurs dans les tâches manuelles ou les plans de vente avec des étapes visuelles à suivre.
- Assurez-vous que toutes les demandes exceptionnelles restent conformes aux politiques de l'entreprise et sont correctement acheminées pour être examinées.
- Saisissez chaque renouvellement en connectant l'outil d'automatisation à la console de renouvellement de Sugar pour traiter les contrats et les conditions de paiement.

Marketing

- Développez et lancez des activités, des campagnes et des processus de marketing pour les nouveaux clients.
- Établissez des processus de marketing pour suivre et maintenir les relations, du prospect au client.
- Coordonnez les programmes de ventes et de marketing en partageant automatiquement les informations entre les équipes, sans effort.
- Améliorez les conversions en guidant vos vendeurs à travers les directives de formation des prospects et de cheminement.

Service à la clientèle et assistance

- Aidez les équipes de SAV à automatiser la gestion des cas, le suivi et la gestion des demandes de clients.
- Guidez les représentants des services dans l'accomplissement des tâches répétitives et renforcez les bonnes pratiques pour garantir à tous les clients le meilleur service possible.
- Définissez les voies d'escalade et les exigences pour éviter à vos équipes les exceptions coûteuses.
- Réduisez le temps d'intégration des nouveaux clients en leur permettant d'utiliser vos solutions avec succès.

Capacités

Boîte à outils sans code

L'automatisation permet aux administrateurs de créer des processus commerciaux visuels et faciles à suivre pour les utilisateurs à compléter sur la base de leurs enregistrements dans Sugar grâce à un générateur de modèles performant et intuitif. En l'espace de quelques minutes, l'administrateur peut définir un processus de bout en bout et diviser ce processus en différentes étapes avec un code de couleurs, sans aucun code nécessaire.

Contrôle des performances

Accélérez votre efficacité en surveillant tous vos processus définis en temps réel avec des analyses intégrées. Utilisez les informations fournies par les rapports pour suivre les progrès de chaque tâche et prendre des décisions fondées sur ces données pour optimiser et simplifier ces processus au fil du temps.

Connectivité avec BPM

Utilisez l'automatisation pour déclencher des flux de travail complexes pour le front-office et le back-office avec des outils de gestion de processus commerciaux de Sugar ou utilisez ces outils pour lancer un modèle prédéfini avec des utilisateurs et des actions futures affectés. Ces outils combinés permettent d'accélérer les délais de réponses et augmentent le degré de satisfaction des clients.

À propos de SugarCRM

Avec SugarCRM, le marketing, les ventes et les équipes de service obtiennent enfin une vision claire de chaque client pour aider les entreprises à atteindre de nouveaux paliers de performance et de prévisions. Sugar, c'est la plateforme CRM qui facilite les tâches difficiles.

Des milliers de sociétés dans plus de 120 pays s'appuient sur Sugar pour atteindre un CX haute définition en laissant la plateforme faire le travail. Avec son siège dans la Silicon Valley, Sugar est soutenue par Accel-KKR.

Pour en savoir plus, consultez www.sugarcrm.com/fr ou suivez le compte @SugarCRM.