

NewsComm.

LETTRE D'INFORMATION - 2005-12

2. Sommaire

PAGE 1 Editorial

Attention aux mauvaises pratiques

PAGE 1 Sommaire

PAGE 2 Internet

PAGE 2 News

La relation client comme une action permanente de progrès

PAGE 3 Agenda

PAGE 4 Focus Fidelio

PAGE 5 Témoignage client

A.Roy Sports intègre Fidelio de Commssoft Technologies

PAGE 6 Etre partenaire Commssoft Technologies

Pourquoi 2Si Logik a choisi d'être partenaire spécialisé pour les gammes de solutions Fidelio ?

PAGE 9 Programme " Mode d'emploi"

Toute l'information sur les fonctionnalités de Fidelio

COORDONNEES

Commssoft Technologies
4446 Saint-Laurent 200
Montréal, Qc, H2W 1Z5
Tél ; 514.937.4519
Fax : 514.937.7519
www.commssoft.ca

1. Editorial

Attention aux "mauvaises" pratiques

Elles sont insignifiantes, elles semblent dérisoires, les relever vous transforme immédiatement en ours mal léché... et pourtant ce sont elles qui font... et défont... la relation client - entreprise.

Je parle bien entendu des "mauvaises" pratiques.

Dans notre monde où les consultants vendent très cher, les "meilleures" pratiques, il est étonnant que personne ne se penche sur les "mauvaises" pratiques.

Ces erreurs ne sont jamais importantes, il va s'agir tantôt d'un mail qui n'aurait pas du partir, d'un fichier mal trié, d'une faute d'orthographe dans un mailing, d'un client qui vous appelle au mauvais moment... de toutes ces petites choses qui font la vie quotidienne. Et pourtant, elles peuvent assombrir nettement l'image de votre entreprise... Voici deux exemples..

1) copie d'un email reçu sur mon adresse électronique :

"Bonjour Monsieur Daubois

Nous sommes ravis de vous annoncer qu'il y a déjà plus de 100 inscrits au Séminaire que l'Apix organise le jeudi 24 Novembre 2003 au complexe Desjardins. Cela intéresserait-il quelqu'un de chez Palladio Technologies ? car il reste encore quelques places... Séminaire gratuit sur inscription.."

Désolé, mais je ne suis pas Monsieur Daubois, et je ne travaille pas chez Palladio Technologies... Ce n'est pas grave bien entendu, sans doute un simple mélange de fichier... mais quand on sait que l'Apix organisait ce séminaire sur le thème : « Comment faire pour que les appels en détresse soient acheminés dans tous les cas de panne ? »... On a quelques craintes.

2) copie d'un email reçu via un de mes collègues en réponse à une campagne de promotion du Groupe NN qui avant un peu "oublié" que les pièces jointes d'un email pèsent parfois lourd.

"Il est fort peu délicat de procéder à des opérations de mailing électronique avec des pièces jointes, qui plus est lorsqu'elles sont de grande taille. Le fichier reçu ce vendredi fait 1.12 Mo. Ce n'est pas du tout agréable. Si vous ne souhaitez pas voir vos destinataires se désinscrire en masse, je vous suggère - sympathiquement - de revoir votre stratégie de communication par messagerie électronique."

Là encore ce n'est pas grave, mais comme le mailing en question était relatif à un salon sur la gestion de la relation client..

Je ne prends ces exemples que pour faire réagir. Ne doit-on pas surveiller ces détails et prendre la relation client pour ce qu'elle est ?, un travail sérieux

Fabien Sellin

NewsComm.

LETTRE D'INFORMATION - 2005-12

3. News. La relation client comme une action permanente de progrès

N'avez-vous jamais été admiratif devant un garçon de café qui mémorise toutes ses commandes, les transmet en cuisine et les sert sans erreur. Ce même garçon qui se souvient de votre plat préféré avant même que vous le commandiez, vous propose un plat rapide le lundi parce qu'il sait que vous êtes pressé et vous préparera un sandwich vendredi prochain car vous devez rester au bureau le midi.

La Relation-Client n'est ni une invention de la décennie, ni une mode de consultant mais il faut reconnaître que sa mise en œuvre n'est pas toujours des plus adaptées. La grande évolution de ces dernières années tient davantage dans la capacité d'associer la souplesse des échanges quotidiens du client et de son prestataire à la rigueur qui doit encadrer un contrat de collaboration. Une société qui articule son positionnement autour de la souplesse et la réactivité tout en assurant la qualité de ses prestations doit mettre en place une organisation spécifique pour rendre ses valeurs compatibles. Des composantes essentielles doivent être ainsi assurés :

- Des contrats clairs et précis, avalisés par tous les intervenants
- Des niveaux de relations avec des interlocuteurs et des fonctions précises, permettant de rationaliser les échanges. On notera le niveau opérationnel, celui des services fonctionnels, celui de la relation commerciale et celui des Directions entre elles.
- L'établissement d'un Plan de Communication privilégiant des échanges opérationnels efficaces dans des procédures prédéfinies.
- Une traçabilité des échanges
- Des indicateurs de performance fiables
- La possibilité d'analyser les problèmes rencontrés pour mener des actions correctives

Parce que l'évolution de nos clients conditionne également notre propre avenir, nous avons mis en place un Service spécialement tourné vers la Relation Client et dont la principale mission est de veiller à la Qualité de nos échanges et leur traduction opérationnelle. Cela ne peut s'envisager que dans des partenariats réels où l'objectif du donneur d'ordres et du prestataire se rejoignent dans la satisfaction du client final.

4. Internet

Notre site

Notre site, réactualisé depuis septembre 2003 connaît une excellente fréquentation. Sobre, il concentre une information essentielle et abondante. Il est fréquemment mis à jour et complété, n'hésitez pas à le consulter.

www.commsoft.ca

NewsComm.

LETTRE D'INFORMATION - 2005-12

Plus de 40 Références dans la région de Montréal.

Une équipe de 15 Personnes dédiées.

Des spécialistes, un service clé en main :

- Analyse de vos besoins
- Installation
- Configuration
- Développement personnalisé
- Support
- Formation
- Consultation
- Transfert des bases de données

5. Agenda.

Commsoft Technologies vous donne Rendez-Vous

Vous désirez réévaluer votre système de gestion actuel pour l'une des raisons suivantes ??

- Votre entreprise est en pleine croissance !
- Vous voulez améliorer votre productivité !
- Vous voulez réduire vos coûts !
- Vos clients utilisent le Web ?!
- Votre système manque de fiabilité
- Votre système ne répond plus aux attentes du marché.....

Vous cherchez un système fiable, performant, adaptable et facile à utiliser??

Commsoft Technologies, classé dans les 5 plus importants producteurs de logiciels de gestion intégrée (ERP) destinées aux PME, vous propose, en plus des démonstrations dans vos locaux de sa gamme de produits Fidelio, la conception gratuite et sans engagement du cahier des charges de votre entreprise.

Coupon à renvoyer pour informations

Commsoft Technologies
4446 Saint-Laurent 200
Montréal, Qc, H2W 1Z5
Tél : 514.937.4519
Fax : 514.937.7519
www.commsoft.ca

Contact : Fabien Sellin
fabien.sellin@commsoft.ca

Nom
Prénom
Fonction
Société
Adresse
Code Postal
Ville
Tél ;
Fax :
Email

Je souhaite :

- L'envoi d'une documentation
- La visite d'un directeur commercial
- Une démonstration Fidelio

NewsComm.

LETTRE D'INFORMATION - 2005-12

Points forts de la solution

Fidelio vous permet de :

- Prendre des décisions efficaces vis-à-vis des clients, des fournisseurs et des partenaires
- Améliorer la qualité de chaque relation commerciale
- Augmenter la qualité et la rentabilité des services

Commssoft Technologies offre une gamme de solutions intégrées de CRM parfaitement adaptées aux besoins de l'entreprise.

6. Focus Fidelio CRM, construire, enrichir et pérenniser les relations professionnelles

Aujourd'hui, pour rester compétitif, une entreprise doit être en mesure d'identifier, d'attirer et de fidéliser le meilleur profil de clientèle, puis de capitaliser sur les relations établies. Pour cela elle doit s'appuyer sur un système de gestion générant des informations qui lui permettent d'évaluer précisément le potentiel économique actuel et futur de ses clients et qui l'aide à concentrer son activité sur des opérations rentables.

Fidelio propose de manière instantanée, une vue unifiée de ces données opérationnelles stratégiques. Le produit permet ainsi à l'entreprise d'offrir toujours plus de valeurs ajoutées à ses clients, de l'initiation du premier contact aux prestations de services après-vente

Grâce à Commssoft Technologies, l'entreprise privilégie la gestion de ses relations les plus lucratives. Les utilisateurs apprécieront à sa juste valeur la qualité du service rendu et seront fidèles à leur fournisseur.

Cependant, la plus grande attention portée aux clients ne suffit pas. L'entreprise doit prendre la mesure de la diversité de l'ensemble de ses relations professionnelles : clients, prospects, fournisseurs, partenaires et investisseurs. Commssoft Technologies favorise des prises de décision toujours pertinentes et adaptées aux spécificités de chacun de ces acteurs, offrant ainsi à tous les partenaires une réelle valeur ajoutée.

Des prises de décision toujours efficaces

A mesure que l'entreprise apprend à connaître ses clients et qu'elle accumule des données, ses prises de décisions s'améliorent, s'affinent et deviennent de plus en plus pertinentes. L'intégration fine des solutions de front-office de Commssoft Technologies dans les systèmes de gestion lui permet de capitaliser sur des informations précises, qui aideront tous les collaborateurs à devenir de véritables experts de la relation client.

Certains comptes-clients sont plus rentables que d'autres. Mais comment les identifier, puis les fidéliser avec des services plus efficaces et personnalisés ?

Grâce à Commssoft Technologies, l'entreprise porte une attention particulière aux relations avec ses meilleurs clients. Elle est ainsi en mesure de les fidéliser, en leur offrant un service adapté, de qualité optimale et en améliorant l'efficacité de ses actions commerciales et marketing.

Lors de l'organisation d'une campagne marketing, vous ne savez pas exactement quelles entreprises cibler. Toucher l'ensemble de votre base commerciale peut se révéler trop coûteux. Et comment être sûr qu'ils achèteront ?

Fidelio permet à l'entreprise de bien cibler ses clients, en l'aidant à créer des segments précis et à adapter les campagnes en conséquence. Les taux de retours s'améliorent rapidement et l'entreprise exploite tout le potentiel résidant dans ses relations.

NewsComm.

LETTRE D'INFORMATION - 2005-12



STATISTIQUES

Champs d'Activités :

Grossiste-Distribution d'articles de sport

Utilisateurs : 25 Utilisateurs

Produits référencés : 100.000

Transactions/Jour : 400

Chiffre d'affaire : 10 Millions \$



7. Témoignages Clients

A.Roy Sports intègre Fidelio de Commsoft Technologies

A.ROY SPORTS est depuis 60 ans, une entreprise incontournable dans le domaine de la distribution d'articles de sport. Elle est considérée comme un des plus importants distributeurs d'articles de Hockey et de Baseball au Canada. Son principal entrepôt comprend plus de 2 Millions de Dollars d'articles en stocks, pour un catalogue qui propose plus de 100.000 Produits

En 2000, **A. ROY SPORTS** se met à la recherche d'une solution ERP et fait appel à **COMMSOFT TECHNOLOGIES** dans le but d'harmoniser les pratiques courantes des succursales ainsi que l'optimisation de la gestion des pratiques courantes de l'entreprise :

- Gestion des points de ventes (étiquettes, promotions, dépôts de commandes, commandes clients)
- Gestion multi-succursales
- Gestion des inventaires informatisés par codes à barres

Le projet d'implantation de **FIDELIO** s'est étendu sur un peu plus de cinq mois, à partir du moment où la direction a pris la décision d'aller de l'avant. Trois personnes des opérations, de l'informatique et des achats ont été impliquées dans ce projet.

Une grande partie des résultats obtenus à ce jour, portent principalement sur l'amélioration conséquente de la qualité de l'information de gestion logistique, en particulier sur la précision de l'inventaire.