

# Gestion de la relation client.

Quelle est la meilleure stratégie à mettre en place?



La philosophie Calleo

3.0

un outil **unique**  
gérant l'aspect multi-canaux  
d'une relation client

# En 2009, 79% des consommateurs ont contactés à plusieurs reprises un service client.

Le **web** et les **emails** cumulent **48%** des interactions.

**Top thématiques:** Panne, contrat et tarifs, achat, livraison.

**Top secteurs:** VPC e-Commerce, FAI, Electroménager, Assurance.

**+22% de commandes sur internet.**



# Le challenge de la relation client.

**20%** des clients font **80% du C.A.**  
**10%** des clients font **90% du profit**  
**1 client satisfait** en parle à **3** autres  
**1 mécontent** parle à **12**  
**personnes**  
**67%** des clients mécontents **partent**  
**Recruter** un nouveau client coûte **3x**  
**plus** que de le **fidéliser**  
**Conquérir** un client **mécontent**  
coûte **12x plus cher**  
**+5%** d'augmentation de la **fidélité**  
augmente vos profits de **25 à 55%**

Source blog Customers 1st, site ecustomer  
serviceworld, TARP et Bain and Company.  
Les statistiques varient selon le marché et la  
taille d'entreprise.

# *Calleo* e-CRM, gestion multi canal de la relation clientèle et de la réputation Internet.

## Les fonctionnalités principales:



Customer Contact  
Management



Campagne  
Marketing



F.A.Q Self Service  
Base de connaissance



e-Recrutement



Customer  
Relationship  
Management



Order  
Management

# Gestion de la relation clientèle Internet

## Vue d'ensemble du produit



Un ensemble d'outils permettant une gestion globale et complète des interactions clients. Calleo CRM

## Objectifs de Calleo

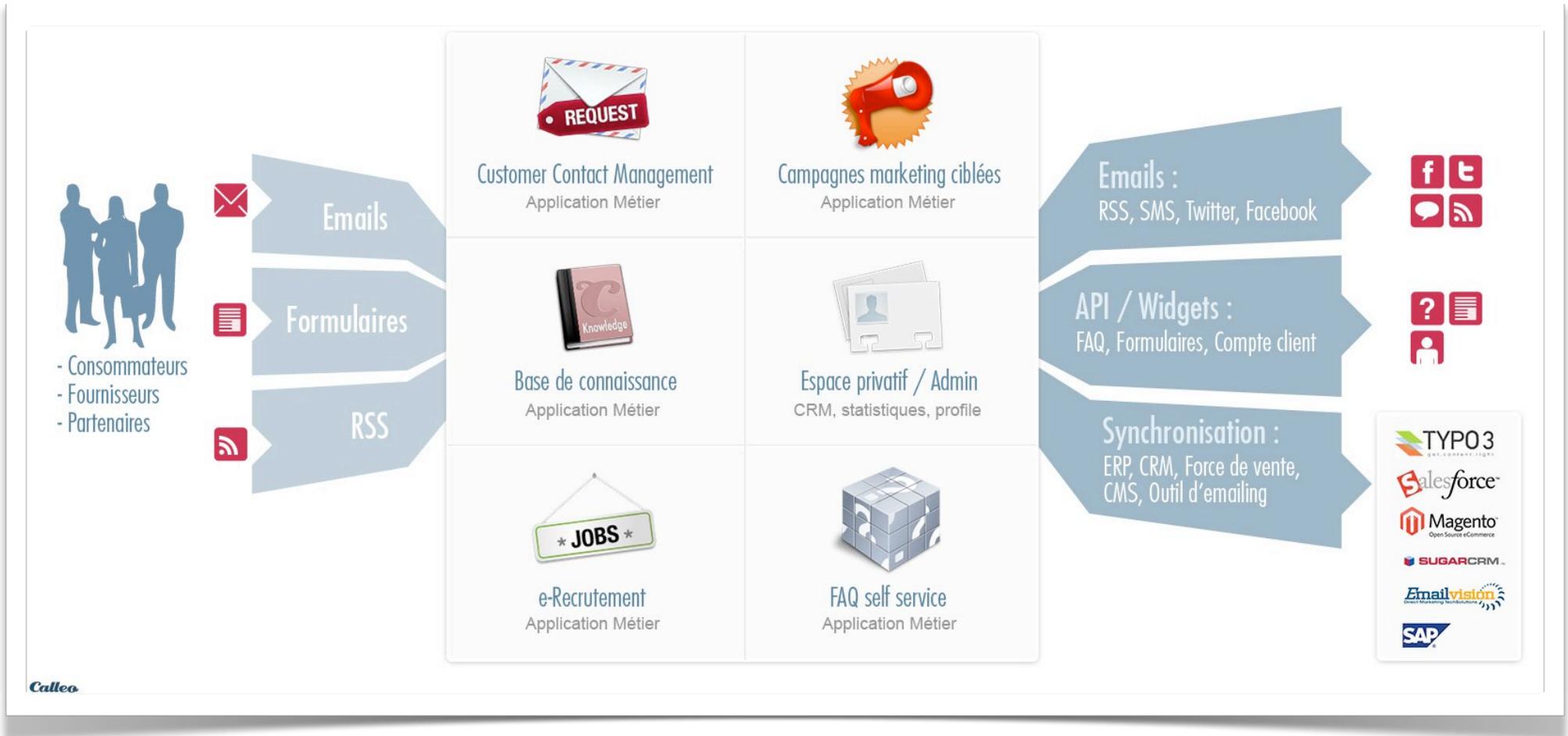
- Gérer les **demandes de contacts des clients** / fournisseurs / partenaires
- Regrouper et archiver l'ensemble des **interactions clients** - entreprise
- **Identifier les tendances** des clients afin d'être pro actif au quotidien
- Saisir de **nouvelles opportunités** de vente en exploitant l'intégralité de la base de données
- Optimiser la **productivité des agents** et augmenter la qualité des opérations au travers d'applications métiers.

## Ensemble des outils proposés

- **Form Builder**: Générateur de formulaires en ligne.
- **Statistique et reporting**: Module de statistique AmChart.
- **Moteur de recherche évolué**: Technologie Lucene SolR (synonyme, racine des mots, phonétique, etc.).
- **Tâches**: Outil de gestion des tâches intégrant les notifications et le rappel des deadline.
- **Média center**: Gestionnaire de fichiers.
- **Espace privatif**: Espace en ligne sécurisé, dédié aux consommateurs.
- **Workflow engine**: Mise en place de processus métier.
- **API / Connecteurs**: Synchronisation des données avec les outils existant de l'entreprise.

# Gestion de la relation clientèle Internet

## Vue d'ensemble du produit



# Customer Contact Management - CCM

Gérer les communications entrantes de vos clients

Calleo<sup>+</sup>



Sans outil adapté, le traitement des demandes peut devenir très vite insurmontable. N'abandonnez pas! Calleo est dédié à cette problématique.

## Relayer les demandes aux bonnes personnes et optimiser leur productivité

- **Multi canal:** Email, Fax, Formulaires (contact, demande d'offre, inscriptions, etc.)
- **Qualitatif:** Routage des demandes (marché, langues, expertise, thèmes, etc.)

## Traitement des requêtes

- **Productivité:** Template de réponses types, base de connaissance, qualifications, templates, documents joints

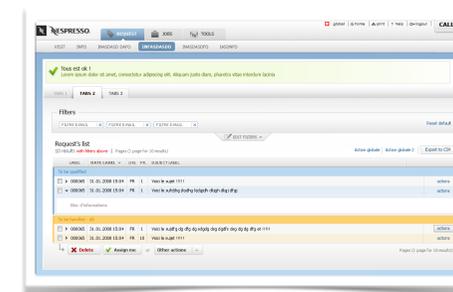
## Outil de travail quotidien: Productivité

- Gestionnaires de tâches et saisie des heures de traitement
- Intégration Outlook (Email, Agenda), Fil de discussions et externalisation des requêtes
- Traçabilité, gestion des états, notifications
- Assignation, Externalisation, Transfert avec ou sans suivi, fil de discussion
- Escalade vers un superviseur (validation, rôle junior)

## Intégration de teaser et messages publicitaires

- Un nouvel espace de communication percutant et pertinent
- Gestion dynamique des publicités (clients, demande)

## Tableau de bord et statistiques



# Campagne marketing

Créer et diffuser des campagnes marketing ciblées

**Calleo**<sup>+</sup>



Exploitez la base de données de vos consommateurs afin de leur envoyer des campagnes marketing ciblées en toute simplicité.

## Choisissez votre canal et construisez votre message

- Canal: Email, SMS, FaceBook, Twitter, RSS
- Intégrez vos contenus ou synchronisez les avec votre outil de gestion

## Sélectionnez vos consommateurs grâce à des critères précis

- Liste de distribution (panel consommateurs)
- Mise à jour automatisée (coordonnées, interactions)

## Diffusez, Partagez et augmentez votre visibilité

- Diffusion de la campagne (smtp ou outils emailing)
- Outils d'emailing de masse: Hermes et Emailvision
- Mise à jour des espaces clients

## Tableau de bord et statistiques

- Statistiques marketing sur la campagne



**SOLDES**  
C'EST PARTI !

de **-30%**  
à **-50%**

Du 23 juin au 24 juillet

avec votre magasin en ligne

**autour de bébé**

ATTENTION : QUANTITES LIMITEES ! > Profitez-en vite, cliquez ici !

Si vous ne souhaitez plus recevoir nos communications, rendez-vous sur cette page

# FAQ - Self Service et base de connaissance

## Construire une base de connaissance pertinente

**Calleo**<sup>+</sup>



Fournissez à vos consommateurs les meilleures réponses aux questions les plus récurrentes et diminuez considérablement les demandes de contact.

### Votre service client a les cartes en main...

- Création et édition des F.A.Q en toute simplicité
- Segmentation par marché et par langue pour une meilleure qualité du contenu.
- Publication multi canal: Site Web, Application iPhone, iPad, etc.

### Base de connaissance

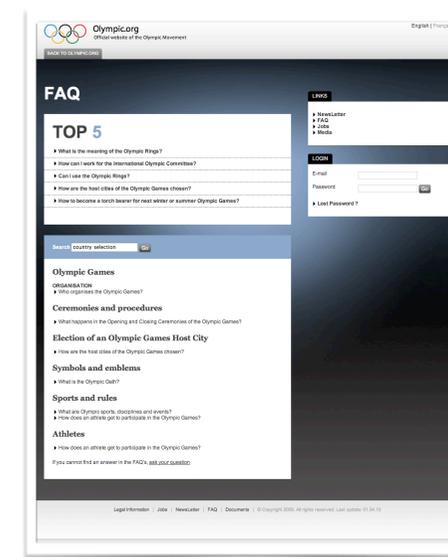
- Documentation accessible aux agents et conseillers

### Recherche évoluée

- Moteur de recherche de référence Lucene Solr assurant la recherche sur les racines des mots, la phonétique et les synonymes.

### Des F.A.Q dynamiques

- Statistique de calcul de pertinence et de popularité (top5)
- Evaluation des contenus de la base de connaissance



# Customer Relationship Management - CRM

Apprendre, suivre, partager et gérer vos consommateurs

**Calleo**<sup>+</sup>



Gérez l'ensemble des interactions Internet entre votre consommateur et le support client, le marketing, la communication et le service commercial.

## Profil consommateur

- Gestion des profils consommateurs: segmentation, panel
- Historique des interactions du consommateur

## Espace privatif

- Espace client sécurisé: Profil, édition et suivi des demandes en cours, gestion des abonnements.
- Gestion des accès automatisés
- Espace de communication: Publication OnetoOne ou OnetoMany

## Management & productivité

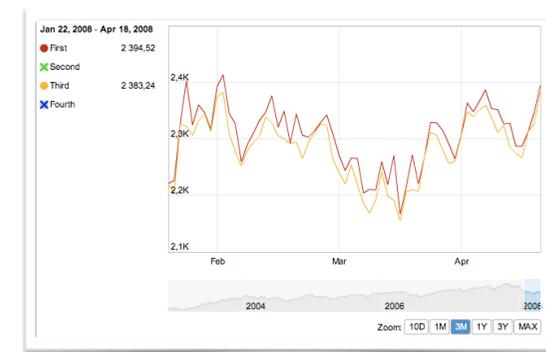
- Mise en place de processus métier (workflow) pour le traitement des données récoltées

## Statistiques et rapports

- Création de rapports sur mesure
- Génération de tableaux de données
- Dashboard

## Synchronisation des données

- Export des données en fichier plat (CSV)
- Synchronisation avec le système d'information existant (SAP, Oracle, etc.)



# Order Management

Suivre les demandes d'offre et les commandes en ligne

**Calleo**<sup>+</sup>



Gérez l'ensemble des demandes d'offres effectuées sur votre site internet et récolter les commandes de produits (Catalogue, Produits d'appel, etc.)

## Création d'offre en ligne

- Création de demandes d'offres en ligne
- Récolte et traitement des demandes

## Vendez vos produits d'appel simplement

- Gestion de commandes de produits simplifiés (Catalogue, Abonnement en ligne, etc.)
- Gestion des ventes
- Intégration de module de paiement en ligne

## Consolider une base de données clients

- Synchronisation des ventes provenant du canal eCommerce (Magento, Commerce Server)
- Synchronisation avec le système d'information existant (SAP, Oracle, etc.)



# e-Recrutement

Gérer vos processus de recrutement en ligne

**Calleo**<sup>+</sup>



Solution globale permettant de gérer l'ensemble des opérations de recrutement allant de la création du poste à pourvoir jusqu'à la récolte des candidatures.

## Récoltez l'ensemble des candidatures

- Gestion du formulaire de candidature
- Récolte et traitement des dossiers de candidature

## Publiez vos annonces sur tous les canaux

- Site web, Intranet, Emails
- Site d'emploi: monster, jobs.ch, jobup.ch etc.

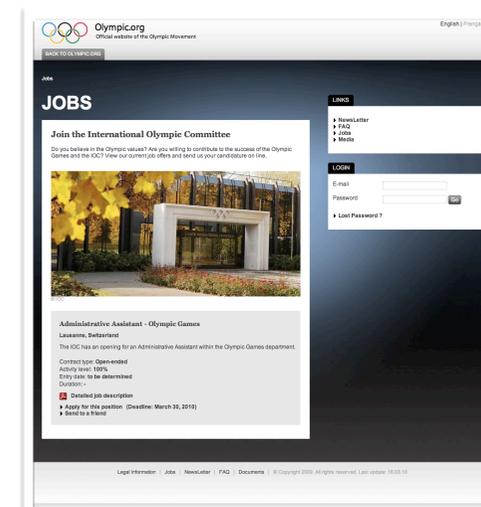
## Assurez le suivi du processus de recrutement

- Archivage des interactions avec le candidat
- Template de réponse avec suivi des états

## Consultez les statistiques

- Nombreux rapports statistiques

Compatible avec l'espace privé pour le suivi des candidatures.



**monster**<sup>™</sup>  
Votre nouvelle vie vous appelle™

**JOBUP.CH**  
N°1 de l'emploi en Suisse romande



# *Calleo*: e-crm dopez votre relation client.

Un **unique outil** centralisant les toutes données.

Des **applications métiers** dédiés à la productivité et à l'aide des agents

Une **liaison** entre votre site web (vitrine ou e-commerce), vos outils marketing (emailing, crm) et votre logistique.

**Calleo CRM**: Gestion multi canal de la relation clientèle et de la réputation Internet

# Force et avantages

Une solution développée par Virtua s.a à 100%

**Calleo**<sup>+</sup>



Une plateforme de développement d'applications sur mesure.

## Administration du logiciel

- Gestion des rôles des utilisateurs
- Gestion des catégories et des segments
- Gestion des différents templates de réponses
- Paramétrage des applications pour le quotidien

## Ergonomie des interfaces

- Des interfaces soignées pour le confort des agents
- Ergonomie éprouvée grâce aux feedback des utilisateurs existants

## Module de synchronisation

- Interface de synchronisation de données (SOAP XML)

## Calleo Core, Framework Zend

- Robuste et évolutif
- Accès modulaire pour le développement d'applications sur mesure



**ZF** ZEND  
FRAMEWORK

# Tarification

Un modèle de licence évolutif adapté à chaque besoin

**Calleo**<sup>+</sup>



	<i>saas</i>	<i>standard</i>	<i>entreprise</i>
Tarif par mois	CHF <b>500.-</b> / mois	CHF <b>1'000.-</b> / mois	CHF <b>1'750.-</b> / mois
Licence	Licence Saas	Licence Standard	Licence Entreprise
Nombre d'utilisateurs	5	illimité	illimité
Type de communication entrante	1	3 (formulaire, email, fax)	illimité
Nombre de marchés	1	Définis lors du setup	illimité
Produit clé en main	✓	✓	✓
Module Customer Content Management – Centre de contact	✓	✓	✓
Module Campagne Marketing	✓ (100'000 emails)	✗ (En option)	✓ (Hermès ou Emailvision)
Module CRM	✓	✓	✓
Module FAQ	✓	✓	✓
Module Base de connaissance	✗	✓	✓
Module Statistiques	✓	✓	✓
Administration complète	Module simplifié	Administration complète	Administration complète
Hébergement	Virtua S.A.	Virtua S.A. ou chez le client	Virtua S.A. ou chez le client

# Construisez la loyauté de vos clients

**30% d'augmentation** de la satisfaction client.

**± 40% des opportunités** de ventes concrétisées.

**Diminution par 3** du temps de traitement des requêtes.

**± 2 à 5%** de ventes complémentaires grâce aux publicités dans les réponses.

Outil de **veille marketing** précis et actualisé.



# Conclusion

Misez sur la stratégie de relation client gagnante!



Relayez la gestion online de la relation client et optez pour l'écoute et à la connaissance de vos consommateurs!

Une mauvaise gestion client Internet contraindra vos clients à vous téléphoner, vous relancer ou passer en agence. Par conséquent les autres canaux seront débordés (téléphones, face à face, etc.)

**La relation client via Internet avec un outil adapté a de nombreux avantages:**

- traçabilité
- suivi asynchrone
- promotion
- contrôle des coûts
- automatisation
- diminution des sollicitations en face à face

Une bonne stratégie online et offline entraînera un bon ROI et une excellente notoriété.

En tant qu'éditeur de Calleo, depuis 12 ans, nous sommes devenus des spécialistes d'expérience dans le setup et de déploiement de e-CRM et de CRM

Calleo est un produit offrant une combinaison gagnante entre le Face à Face & le online.

Un outil simple permettant d'optimiser la productivité et le partage de la connaissance autour d'une problématique complexe: la gestion multi canal de vos interactions clients.

la solution *facile*

“

N'abandonnez pas !

Calleo : l'application qui vous  
permettra de gérer facilement  
les demandes de contacts...

”



**Calleo**<sup>+</sup>

**Merci de votre attention**

**Des questions?**

**Contactez-nous depuis [www.calleocrm.com](http://www.calleocrm.com)**