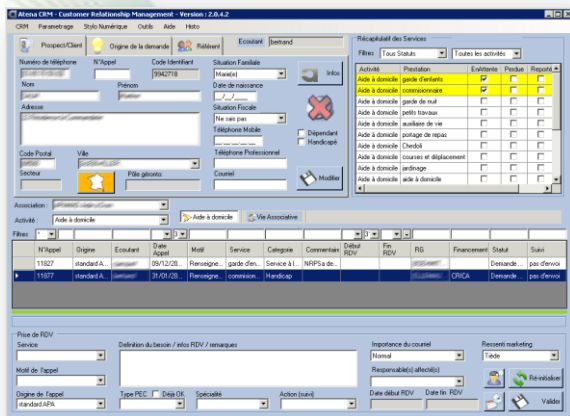




# ATENA CRM

Logiciel de gestion de la relation client. Suivi et enregistrement des appels de clients et prospects avec une base de données unique commune à tous les modules ATENA.

## Gestion des clients-prospects :



- Recherche multi-critères (nom, n° de téléphone, nom approchant, commune, code client, ...),
- Géolocalisation de l'appelant (affichage de la rue, du quartier, de la commune)
- Assistant de gestion de la compatibilité de l'adresse avec un outil de géolocalisation,

- Gestion de la fiche de qualification paramétrable :
  - ✓ Habitudes de vies,
  - ✓ Environnement familial (enfants, réseau de voisinage),
  - ✓ Description de l'habitat, de l'espace de vie,
  - ✓ Niveau d'intérêt par rapport aux prestations proposées,
  - ✓ Renseignements divers (isolement, centres d'intérêts, parrainage, ...).
- Paramétrage des zones de saisie obligatoires.

## Gestion des appels et actions :

- Historique des appels et demandes,
- Paramétrage des spécialités des intervenants et de leur rayon d'action,
- Détermination automatique de l'intervenant en fonction de la demande (par type de service demandé, par territoire géographique, ...),
- Paramétrage du type d'action à mettre en œuvre :
  - ✓ Envoi d'informations,
  - ✓ Prise de RDV,
  - ✓ Relance,
- Ecrans de saisie dynamiques et paramétrables.

### Points Forts :

- ergonomie très conviviale,
- saisie centralisée et décentralisée (PDA, EEEPC, stylos numériques),
- solution éprouvée dans le traitement de gros volumes (plusieurs milliers de clients/prospects accessibles en temps réel),
- un fichier des clients unique, toutes activités confondues.

## Gestion marketing :

- gestion des opérations commerciales (mailings, publipostages, listes, étiquettes, ...),
- gestion des supports de campagne,
- gestion des prospects ciblés par une campagne,
- import de fichiers externes (Excel, format tabulé).

## Gestion des documents :

- modèles de courriers personnalisables (contrats, devis, enquêtes, ...),
- fusion automatique des données,
- Interfacé avec une solution de stylo numérique.

## Alertes et relances :

- Gestion des délais de réponse,
- Alertes sur les actions non-réalisées.

## Ajustement dynamique du logiciel en fonction du type de prestation :

- Demande du nombre d'enfants pour la prestation "garde d'enfants",
- Demande de la surface du terrain pour la prestation "Jardinage",
- Etc.

## Interfacé avec Outlook :

- Information de prise de rendez-vous envoyée directement par mail au responsable de groupe,
- Saisie immédiate du rendez-vous dans le calendrier Outlook.