



# E-DEAL CRM

Innover la Relation Client

# E-DEAL

## INNOVER LA RELATION CLIENT

*E-DEAL a conçu une suite logicielle globale et modulaire couvrant l'ensemble des composants du CRM. Elle se compose de logiciels indépendants et complémentaires, chacun d'eux prenant en charge l'une des dimensions de la relation client. Intégrant une technologie de paramétrage exclusive, E-DEAL CRM permet une adaptation simple, rapide et précise aux processus de chaque entreprise.*

**E-DEAL Sales** : Tous les outils du commercial sédentaire ou itinérant : base de données clients/prospects détaillée et synthétique, gestion et optimisation de l'activité, suivi des offres et des devis, ...

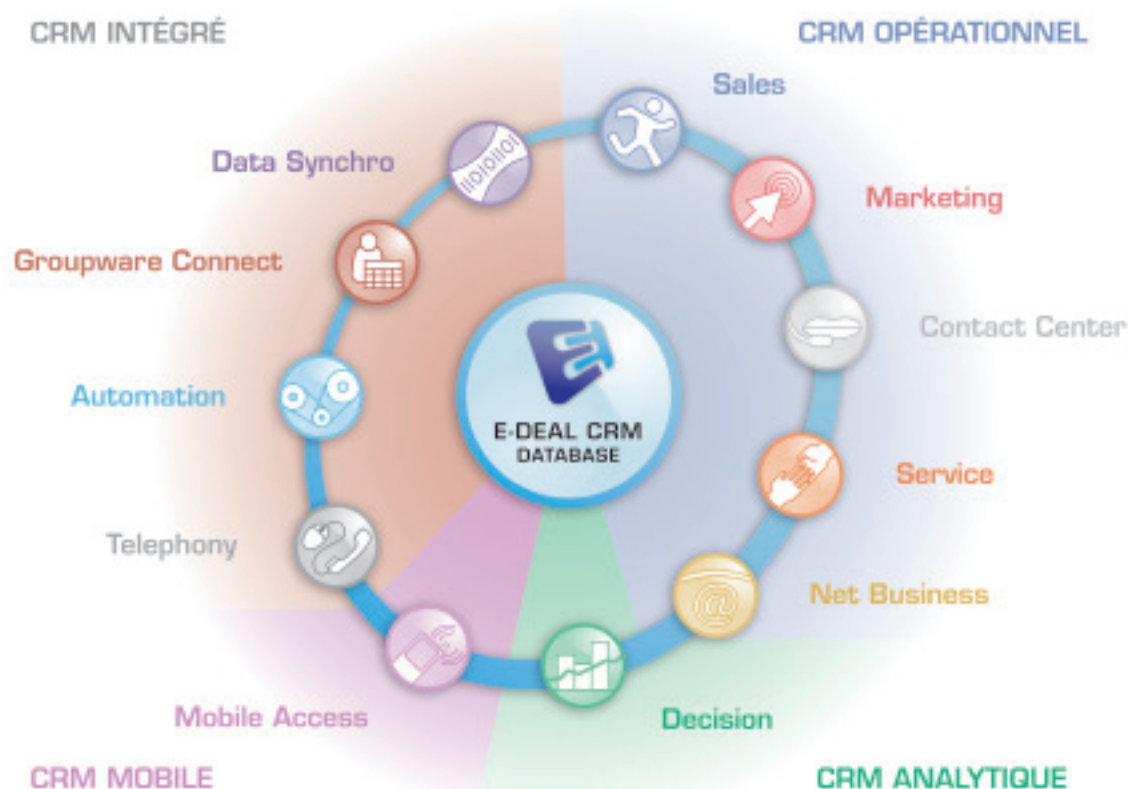
**E-DEAL Marketing** : Bases d'information, encyclopédie produit, planification de campagnes, ciblage, marketing direct et opérationnel, suivi de la concurrence et des leaders d'opinion.

**E-DEAL Contact Center** : Centre de Contact multi-canal entrant (distribution des appels, des mails, ...) et sortant (opérations, listes d'appel, bases d'e-mails et de courrier types, scripts de télévente, ...).

**E-DEAL Service** : Base de connaissance et suivi des sollicitations client (réclamations, assistance, SAV, ...). Gestion des escalades et des SLA (engagements de service).

**E-DEAL Net Business** : Pilotage et adaptation du site web aux visiteurs en temps réel et gestion avancée des e-mailings (suivi personnalisé des ouvertures, des clics et des retours).

**E-DEAL Decision** : Business Intelligence, reporting graphique et analyse des données CRM.



**E-DEAL Mobile Access** : Permet l'usage de E-DEAL CRM sur des terminaux portables (iPhone, Blackberry, PC, ...) en mode connecté ou déconnecté avec synchronisation.

**E-DEAL Telephony** : Couplage Téléphonie Informatique : Remontée de fiche, le transfert d'appel avec contexte et la composition automatique de numéro de téléphone, ...

**E-DEAL Automation** : Moteur d'automatisation des processus client de l'entreprise (workflow). Déclenche automatiquement des actions (alertes, e-mails, mises à jour, ...) sur vérification de conditions.

**E-DEAL Groupware Connect** : Synchronisation en temps réel des contacts et agendas entre E-DEAL CRM et Exchange Outlook, Lotus Domino ou Google Apps.

**E-DEAL Data Synchro** : Connexion de E-DEAL CRM avec d'autres bases de données internes (ERP, ...) ou externes (fournisseurs de données) pour organiser et automatiser le partage d'information.

## UN ENVIRONNEMENT OUVERT & ROBUSTE

Les logiciels de la suite E-DEAL CRM sont développés en architecture JAVA J2EE et sont basés sur un modèle 4 tiers : Poste Client – Serveur Web – Serveur applicatif – Base de données relationnelle. Ils communiquent aisément avec les autres éléments du système d'information, qu'ils utilisent la même architecture ou pas (.NET par exemple).



### Standard

Le respect rigoureux des standards de l'industrie garantit la portabilité et l'évolutivité.

E-DEAL CRM fonctionne sur tous types de terminaux (PC, MAC, Blackberry, iPhone, ...) depuis n'importe quel navigateur du marché (IE, Firefox, Safari, Opéra, ...) et est compatible avec la plupart des SGBD/R et des serveurs applicatifs.

### Sécurisé

E-DEAL CRM bénéficie d'un haut niveau de sécurité :

- Protection contre les accès indésirables (https, SSO, Connexion LDAP)
- Assurance contre la perte de données (intégré dans les backup SGBD, log applicatif)
- Robustesse du service (redondance applicative, mode cluster, synchro des SGBD)

### Scalable

Basé sur le modèle MVC2, E-DEAL CRM est conçu en architecture J2EE portable et scalable.

## QUELQUES POINTS CLES

### Innovation

Grâce à sa politique d'innovation permanente, E-DEAL est régulièrement positionné en tête des benchmarks techniques.

### Simplicité

L'ergonomie E-DEAL CRM permet une saisie plus rapide et un accès à l'information plus intuitif. Les utilisateurs « gagnent du temps », cela se traduit très directement en termes de qualité des données.

### Ouverture

Meilleure garantie de liberté de choix et de pérennité des investissements, E-DEAL CRM est ouvert à tous les environnements standards du marché (serveurs, bases de données, ERP...).

### Flexibilité

Les caractéristiques technologiques (flexibilité, ouverture, interopérabilité) de la suite E-DEAL CRM permettent de répondre à la problématique CRM des entreprises quelles que soient leur organisation (B2B, B2C), leurs implantations (multilingue et multidevises) ou le périmètre d'application (gestion des forces de vente, support client, campagnes marketing ou CRM mobile).

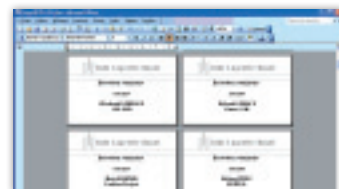
### Rapidité

Les caractéristiques techniques et de paramétrage de E-DEAL CRM permettent de réaliser un paramétrage du logiciel adapté aux processus de chacun, 20% plus rapidement qu'avec des solutions classiques.

## UNE PARFAITE INTEGRATION AU POSTE DE TRAVAIL

E-DEAL CRM communique avec les outils bureautiques habituels de façon transparente pour l'utilisateur :

- Intégration Messagerie
- Génération de documents Word et PDF
- Interrogation E-DEAL CRM depuis Excel
- Synchronisation des agendas et contacts entre E-DEAL CRM et Outlook Exchange, Lotus Notes Domino ou Google Calendar.



## MISE EN ŒUVRE

Pour la mise en œuvre de ses solutions, E-DEAL s'appuie sur un large réseau d'intégrateurs certifiés et de partenaires spécialisés assurant une présence et un support international.

## COMMERCIALISATION

E-DEAL CRM est accessible en acquisition ou en location évolutive hébergée (ASP ou SaaS). C'est le même logiciel et vous pouvez à tout moment passer de l'un à l'autre avec un tarif d'acquisition dégressif en fonction de la durée de location.

## REFERENCES

Quelques références significatives de 50 à 3 000 positions :

Toyota, TF1, Ag2r La Mondiale, Médiamétrie, Alico, Arte, Casino, CCI de Marseille, CCI de Toulouse, CCI Auvergne, CIC Asset Management, BNP, ECS, CIC Securities, CACEIS, Coloplast, Dernières Nouvelles d'Alsace, Ministère des Transports, Norauto, P&T Luxembourg, RATP, UCPA, Intériale, etc.



41 rue Périer 92120 Montrouge  
+33 (0)1 73 03 29 80 • ask@e-deal.com  
RCS Nanterre B 420688400  
www.e-deal.com