

Vos atouts



- > Version complète libre & gratuite
- > CRM 100% web
- > Prise en main rapide
- > Fonctionnalités étendues
- > Personnalisation à volonté
- > CRM collaboratif
- > Adopté par des milliers d'entreprises

Vtiger en chiffres

↓ + de 1,5 millions
de téléchargements

🚩 Disponible dans
25 langues

+ 100 plugins
& extensions

🌐 80 partenaires
dans plus de 35 pays

Aucun coût de licence

CRM intuitif, prêt à l'emploi

- ▶ **La relation client tout en souplesse**
Prise en main rapide, vue complète de l'activité, travail collaboratif
- ▶ **Autonomie & Liberté**
Applications Iphone & Android, interfaces personnalisables et évolutives
- ▶ **Embarquement immédiat**
Déployé en quelques minutes, votre CRM disponible via un navigateur et une connexion internet

En savoir plus ➔



Nombreuses fonctionnalités

- ▶ Campagnes mass mailing avec tracking et statistiques
- ▶ Suivi prospection et compte-rendu d'activité
- ▶ Gestion des opportunités et portefeuille client
- ▶ Gestion commerciale : devis, factures, bons de commande - envoi PDF par mail
- ▶ Catalogue produits, grille tarifaire et gestion des stocks
- ▶ Agenda partagé multi-vues et Webmail + Connecteur Outlook, Thunderbird

En savoir plus ➔



Copies d'écran de vtiger CRM

The screenshot shows the vtiger CRM dashboard with several key features highlighted by red boxes and arrows:

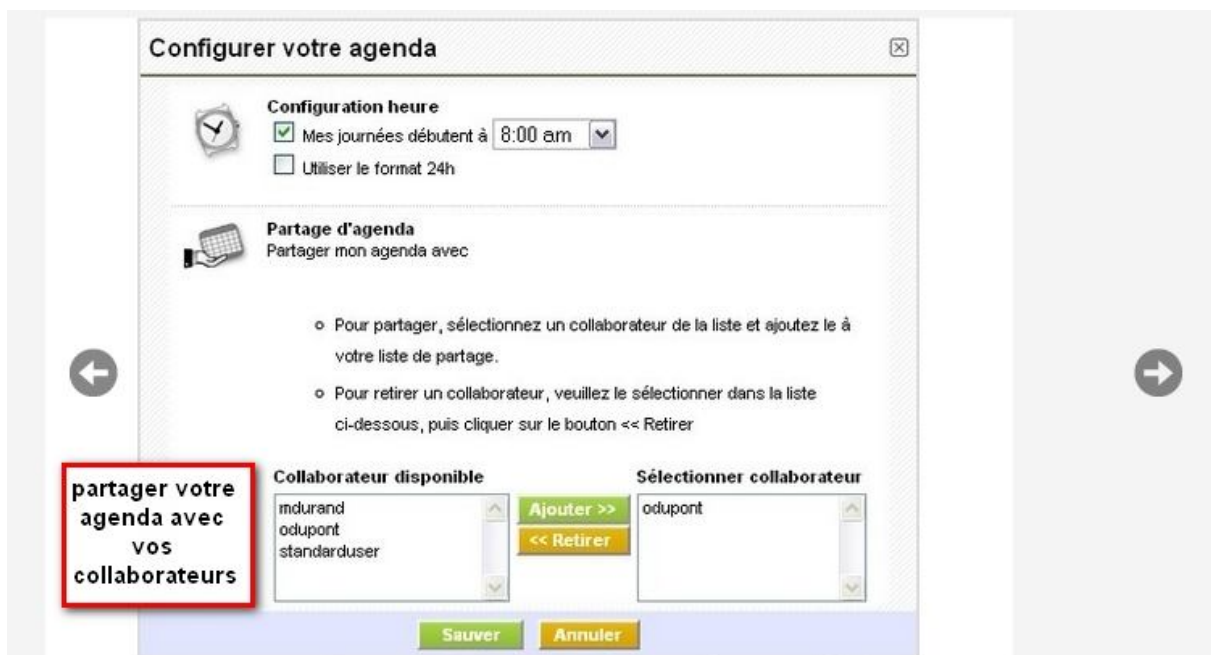
- flux RSS**: Points to the RSS feed section on the left.
- tous types de graphiques**: Points to the 'Prospects par origine' pie chart.
- top items, bloc-notes, indicateurs clés...**: Points to the 'Top Affaires', 'Top Comptes', and 'Indicateurs CRM' sections.
- chaque utilisateur construit sa page d'accueil comme il le souhaite**: A general statement about user customization.

Accueil vtiger CRM personnalisé par utilisateur

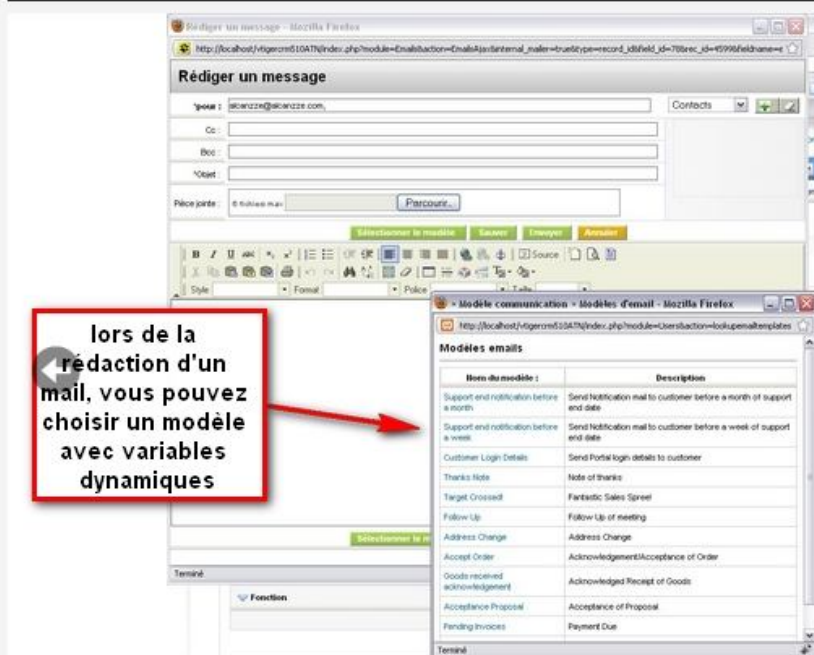
The screenshot shows the 'Ajouter activité' form with several key features highlighted by red boxes and arrows:

- type activité**: Points to the 'Type' dropdown menu.
- planifier votre activité**: Points to the 'Commence à' and 'Fin à' date and time fields.
- gestion des répétitions, des relances, des rappels, des clients concernés**: Points to the 'Répétition' and 'Rappel' tabs.
- assignation à un collaborateur ou une équipe**: Points to the 'Assigné à' section with 'Collaborateur' and 'Groupe' options.
- champs personnalisés**: Points to the 'Type action' dropdown menu.
- inviter des utilisateurs**: Points to the 'Collaborateur disponible' and 'Sélectionner collaborateur' sections.

Formulaire d'ajout de rendez-vous pour vtiger CRM



Configurer l'agenda de vtiger CRM<



Insertion de variables dynamiques dans votre modèle de mail

Menus Vtiger



Liste des fonctions par menu

My Home Page - Home - Calendar - Webmail - Mail Manager	Support - Potentials - Quotes - Sales Order - Invoice - Price Books - Documents - Calendar - Trouble Tickets - FAQ - Accounts - Contacts - Documents - Webmail - Calendar - Service Contracts	Analytics - Project Milestones - Project Tasks - Projects - Reports - Dashboard Inventory - Products - Vendors - Price Books - Purchase Order - Sales Order - Quotes - Invoice - Services - Assets Tools - RSS	Our Sites - Documents - PBX Manager - Comments - Recycle Bin - SMSNotifier Settings - Settings - Module Manager
--	--	---	---

Campagnes Marketing

La gestion des campagnes marketing (EMA pour Enterprise Marketing Automation) est généralement utilisée pour **automatiser et historiser la communication de l'entreprise** vers ses clients ou ses prospects à travers:

- envoi de prospectus
- prospection téléphonique
- annonces de promotions
- participation à des salons
- publicité
- invitations...

Le module propre à Vtiger crm permet de codifier la campagne en fonction de nombreux critères : typologie de la campagne, dates d'effet, budget de la campagne, CA espéré et dépensé, analyse du ROI (Retour sur investissement), produit associé, description... Signalons également que la création dynamique de blocs supplémentaires personnalisés peuvent apporter une qualité informative élargie aux spécificités de l'entreprise.

Dans le CRM, les campagnes marketing sont liées [aux affaires et les activités](#) mais également les prospects ou contacts visés par l'opération. La liste de diffusion concernant la cible est chargée à partir des filtres créés en fonction de vos critères, dans les modules concernés (contacts et/ou prospects).

Mailing et marketing CRM

Vtiger permet d'envoyer des emails de masse à vos prospects, clients dans le cadre de vos campagnes grâce à un add-on développé par PSSOFT-IT. Cet add-on s'intègre à Vtiger et qui permet d'envoyer des mailings de masse en toute simplicité.

Force de vente S.F.A.

Le module de force de vente (SFA ou Sales Force Automation) regroupe une gamme d'**outils destinée à faciliter l'activité commerciale** d'une entreprise. Votre force de vente, qu'elle soit interne et/ou externe, dispose de fonctionnalités puissantes liées à la **prospection, au suivi clientèle et à la vente**.

Ainsi, Vtiger CRM permet la prise de contacts, la gestion partagée d'agendas et de rendez-vous, les **relances et actions de suivi**. Les commerciaux peuvent également définir leurs opportunités de vente par le biais des affaires et y associer les propositions commerciales. Le **prévisionnel** est facilement évalué, sur la base de pondérations, dans des périodes de temps souhaitées.

Vtiger CRM permet également de créer à portée de souris les **propositions commerciales**. Les exports en PDF sont entièrement personnalisables et les envois peuvent être directement effectués par mail.

La connaissance et la découverte du client

La particularité de Vtiger CRM est de pouvoir qualifier chaque aspect des fonctionnalités proposées. En historisant par exemple les phases de vente, Vtiger CRM renvoie des informations cruciales sur les étapes successives à la réalisation d'une opportunité, au temps nécessaire pour gagner l'affaire etc... **La fidélisation** tient de la connaissance que vous avez de votre client et Vtiger CRM apporte tous les éléments indispensables à cette relation.

Logiciel de gestion commerciale

Si Vtiger CRM couvre fonctionnellement les besoins de la force de vente, il permet également de gérer l'activité commerciale.

Vtiger CRM propose la gestion complète de vos produits et services, en y associant les notions de sous-produits (ou options) et de **grilles tarifaires**. Les multiples taux de TVA et les conversions de devises sont considérés dans l'application CRM.

L'édition d'un devis, d'un bon de commande ou d'une facture se fait aisément à portée de clic, ces modules se situant à l'intersection des **fonctionnalités client** (comptes/contacts, coordonnées, affaires...) et des **fonctionnalités produit** (références, tva appliquée, tarif, quantité, sous-produit...). Des remises, individuelles et/ou globales, peuvent être affectées soit sous forme de pourcentage, soit sous forme de montants réels. Les **frais de transport, les avoirs et reliquats** sont également prévus.

Suivre l'évolution des ventes

Vtiger CRM garde vos données commerciales au sein de sa base de données. Vous pouvez donc à tout moment ressortir votre devis ou facture, sans avoir besoin de stocker vos documents sur un poste de travail. Cette architecture permet également de garder une **trace de l'évolution de vos ventes**. Vous archivez automatiquement les différentes phases de vos devis, bons de commande et factures et Vtiger CRM garde en mémoire **l'historique des démarches effectuées** (remises, changement de statut - devis créé puis envoyé, puis corrigé et à nouveau envoyé et validé, avec des montants à chaque fois différents).



Conseils d'utilisation

Afin de respecter le fonctionnement de Vtiger CRM, il est conseillé d'**associer chaque devis ou autre document commercial à une affaire**. En effet, plusieurs propositions peuvent concerner une même affaire, ces propositions pouvant concerner tout ou partie de l'affaire ou faire l'objet de plusieurs solutions. Si l'attribution d'un **montant à une affaire ou potentialité relève du "nez" du commercial**, les montants réellement signés en face permettent d'indiquer le niveau de perception des forces de vente, et de pouvoir mettre en place, si nécessaire, des processus pour mieux cerner les besoins des clients.

Catalogue produits et services

Vtiger CRM dispose d'un module dédié aux produits et services. Les renseignements de chaque fiche concernent les noms, les références, les dates de vente et de support, la TVA appliquée, les stocks...

En outre, Vtiger CRM propose d'**associer ces produits/services aux grilles tarifaires**. Il s'agit de pouvoir attribuer des tarifs spécifiques à certains clients, en fonction d'un nombre de commandes ou de périodes de promotion. Au moment de la création des devis, bons de commande et factures, vous retrouvez d'un clic de souris votre catalogue et choisissez d'appliquer ou non la **grille tarifaire ou contrat-cadre** au produit concerné.

Lors de la création de votre document commercial, vous avez la possibilité d'attribuer des remises différentes selon les produits (en pourcentage ou via un montant net) et/ou d'effectuer une remise globale sur la totalité du document commercial.

SAV - Portail client

Les tickets et la gestion des réclamations

Le module de **service après-vente** de Vtiger CRM peut être utilisé soit en interne soit vis-à-vis de vos clients. En usage interne, il permet de collecter des informations sur vos produits ou services entre plusieurs utilisateurs et de garder un historique de tous les échanges. Sous forme d'ajout de commentaires, **le ticket restitue les échanges** datées et nommées des utilisateurs.

A usage externe, le module est directement lié au portail client qui peut être mis à disposition de vos clients. Ceux-ci, par l'intermédiaire d'un login de connexion et d'un mot de passe, ont accès à une **plate-forme de ticketing**. Ils peuvent créer des tickets dans les catégories voulues. Une fois le ticket posté, l'utilisateur du CRM est averti de l'entrée d'un nouveau ticket. Lorsque ce dernier dépose un commentaire, le client reçoit à son tour une notification par mail le prévenant qu'une réponse a été postée, et ainsi de suite jusqu'à la clôture définitive du ticket.

FAQ

Comme pour les tickets, la foire aux questions peut être utilisé soit en interne soit vis-à-vis de vos clients. La création d'une FAQ résulte de la conversion d'un ticket clos et solutionné. Ainsi, l'utilisateur peut trouver la solution à un problème déjà référencé sans passer par les tickets. **Pour vos clients, la FAQ est accessible depuis le portail client.** Il contient alors une base de connaissances intéressante permettant à votre SAV et à vos clients de gagner du temps dans la résolution d'incidents.

INTEGRATIONS REALISABLES



Intégration
Business Intelligence
Cockpit / Dashboard

QlikView



Intégration
Logiciels de gestion
d'entreprise et logiciels
PSSOFT-IT

SOLVAXIS™



Oasis



GESTech 
Industry & Engineering Solutions
Powered by PSSOFT-IT

PSSOFT-IT VOTRE INTEGRATEUR VTiger CRM

- **Analyse et Conseil**
- **Cahier des charges et faisabilité**
- **Installation**
- **Configuration**
- **Développement on-demand (interfaces, add-on ...)**
- **Formation**
- **Assistance**
- **Maintenance**