

netiks// 360 distribution.

Sur le marché des biens de grande consommation, **industriels et distribution** doivent aujourd'hui mettre en œuvre une véritable stratégie relationnelle multicanal pour accéder à une vision unique et globale du client.

Le CRM, un élément vital pour les industriels et la distribution.

Exigences des clients, mondialisation et fusion d'entreprises, forte concurrence des marques, sont donc devenus les enjeux majeurs auxquels les distributeurs et les sociétés de biens de consommation sont confrontés et doivent impérativement répondre.

L'adoption de la technologie mobile, une demande accrue pour un engagement à la marque, une relation plus étroite avec les clients, et enfin l'analyse prédictive et l'exploration des données pour optimiser l'efficacité commerciale et opérationnelle sont les nouveaux piliers d'une gestion optimisée de la relation client (GRC ou CRM).

Bâties sur la plateforme Microsoft Dynamics CRM, les solutions de Netiks offrent des fonctionnalités essentielles pour établir une relation solide avec les clients, la force de vente et le réseau de distributeurs:

Marketing

- 1/ Segmentation de la clientèle
- 2/ Gestion des campagnes et des promotions
- 3/ Gestion des produits
- 4/ Gestion événementielle
- 5/ Enquêtes de satisfaction clients
- 6/ Système d'information des centres d'appels
- 7/ Suivi des produits concurrents
- 8/ Campagnes digitales avec landing pages produits
- 9/ Optimisation du message digital, suivi de comportement et automatisation de campagne





Gestion des ventes

- 1/ Pilotage de l'activité commerciale.
- 2/ Gestion du planning et des visites des vendeurs et remontées instantanées d'information à travers les mobiles et tablettes.
- 3/ Définition et suivi des quotas et objectifs de vente.
- 4/ Gestion des territoires de vente.
- 5/ Suivi du cycle de vente et des opportunités B2B.
- 6/ Suivi des appels téléphoniques.
- 7/ Gestion des distributeurs et des points de vente.



Service après-vente

- 1/ Connexion aux réseaux sociaux et traitement des commentaires, plaintes et requêtes.
- 2/ Gestion des interactions sur les portails et sites web.
- 3/ Suivi du traitement des plaintes de clients.
- 4/ Base de connaissance partagée pour fournir des réponses cohérentes et qualifiées aux clients.

Rapports et tableaux de bord analytiques

Ventes, quotas, budgets et performances des campagnes, suivi de résolution des problèmes, enquêtes de satisfaction, suivi d'opportunités, performance par vendeur, par région et par produit,...

