

EBOW

GESTION COMMERCIALE DEDIEE A LA VPC/VAD ET A L'E-COMMERCE

DESCRIPTION APPLICATIVE

Pour toute question, contactez Jean-François HOLLNER au 03.88.77.76.00 ou par mail sur jhollner@itl.fr

GESTION DES UTILISATEURS

- Création de login, mot de passe
- Gestion de 4 niveaux de droits : Aucun droit (pour l'ancien personnel) , Consultation, Saisie, Administration
- Sécurisation possible de l'accès aux statistiques (uniquement pour le niveau 3 par exemple)
- Personnalisation du look global de l'interface (les éléments sont transparents, en changeant le fond, on modifie l'apparence du logiciel)

GESTION DES CAMPAGNES ET DES ORIGINES

a) Gestion des campagnes de recrutement, fidélisation, ré-activation.

- gestion de prix différents pour les produits
- gestion de cadeaux ou de produits à ajouter automatiquement à toute commande
- port offert à partir d'un certain montant
- courbe de remontées des commandes (calcul des remontées prévisionnelles)

b) Gestion des origines

- origines mailing, téléphone, annonce presse, catalogue, ...
- gestion du coût total de l'origine, coût par contact
- l'origine est liée à la campagne

c) Gestion des fichiers

- liés aux origines pour suivre l'évolution des locations d'un fichier, des annonces presse, ...

GESTION DU FICHIER PRODUITS ET DES OFFRES

a) Gestion des fournisseurs

- commande automatique ou saisie manuelle
- un fournisseur par produit

b) Gestion des familles produits (pour statistiques)

c) Gestion des produits

- statistiques sur la fiche produit
- référencement du produit sur 12 positions alpha-numériques
- gestion du stock (avertissement de rupture dans la saisie de commande)
- descriptif détaillé du produit

- gestion des offres/lots
- historique de l'ensemble des entrées/sorties de stock avec mémorisation de l'heure, du login et du motif

GESTION DES CLIENTS/PROSPECTS

- Gestion des statistiques clients (nombre de commandes, CA, Solde, DCC, DPC, DDC, Scoring RFM)
- Gestion de l'adresse en mode BTOC (mais il y a possibilité de saisir le nom d'une société)
- Gestion des NPAIs (direct ou par compteur)
- Gestion de l'adresse sur 7 champs principaux (Société, titre+nom+prénom (séparés), 3 champs d'adresse, CP+BD (séparés), Pays)
- Gestion des informations secondaires (tel, fax, email, site internet, commentaire, ...)
- Gestion des demandes en rapport avec la loi informatique et liberté (ne veut pas être loué, ne veut pas être relancé, douteux) en scindant les autorisations concernant l'adresse postale et l'adresse email
- Recherche rapide ou avancée des clients/prospects
- Publipostage Word
- Accès aux commandes et aux détails des commandes du client
- Gestion des activités du client
- Extraction des anniversaires du jour
- Base de codes postaux et codes pays intégrées.

EDITIONS

- factures, avoirs, bons de livraison par date de commande, d'envoi ou par numéro de commande
- étiquettes d'expédition avec ou sans indication de l'expéditeur. Format configurable
- talons de contre-remboursement
- récapitulatif des commandes et des avoirs avec indication des montants de tva à déclarer par taux
- formulaire de remise de chèque
- liste des règlements par modes de règlement
- liste des expéditions
- état de préparation de commande
- récapitulatif des soldes clients non nuls, relances clients par état fixe ou publipostage Word
- récapitulatif des soldes commandes non nuls
- récapitulatif des avoirs non soldés.
- journal des remboursements d'avoir
- journal des impayés

GESTION DES COMMANDES ET DE LA FACTURATION

- interface prospect : déduplication lors de la saisie
- aide à la saisie avec pré-renseignement des produits cadeaux ou des prix spéciaux pour une campagne, remises par défaut, mode de règlement, mode d'envoi, moyen de commande, port par défaut
- gestion HT/TTC pour les étrangers
- remise en valeur ou en pourcent sur une ligne de commande ou sur toute la commande
- paiement multiple
- calcul du poids
- suppression « physique » impossible d'une commande validée
- calcul du solde
- commandes cadeaux
- livraison à une autre adresse
- gestion obligatoire des origines commande
- une commande = une facture. Annulation par suppression logique ou par avoir si la facturation a déjà été effectuée

- gestion d'éventuels litiges sur une commande
- gestion d'une base de commentaires avec raccourci d'appel
- gestion du canal de commande (Courrier, Téléphone, etc...)
- possibilité de bloquer/forcer des commandes par une gestion de codes litige qui évolueront selon une configuration à mettre en place.

GESTION DES PREPARATIONS PICKING

- regroupement des commandes par chariot pour préparation groupée avant préparation des commandes finales.
- priorisation possible des produits frais
- marquage des commandes préparées.

GESTION DES AVOIRS ET DES RETOURS

- avoir sur commande ou geste commercial
- gestion des trop perçus (remboursement ou avoir sur prochaine commande)
- avertissement dans la commande si avoir en cours
- possibilité d'utiliser un avoir sur plusieurs commandes
- possibilité de remboursement total de l'avoir
- possibilité de faire un geste commercial en saisissant un montant offert
- remboursement possible des frais de port
- remise en stock de toute ou partie d'une commande
- codes litiges pour statistiques sur retour

STATISTIQUES

- statistiques sur origines commandes avec sous-total par campagne sur période. Calcul du MMC, du taux de remontée, du CA par contact
- statistiques sur origines clients pour suivre un recrutement ou en globalisant toutes les commandes d'un client sur son origine client
 - statistiques par départements
 - statistiques par pays
 - statistiques sur les codes litiges des avoirs
 - statistiques par famille de produit
 - statistiques par fichiers avec calcul du ROI
 - statistiques par mode de règlement avec indication du montant d'impayés
 - statistiques sur contre-remboursements (en cours, validés, refusés)
 - statistiques par type de support origine (tel, mailing, annonce presse, ...)
 - statistiques sur commandes en litige
 - statistiques sur commandes bornées par montant de commande en configurant à volonté les différents intervalles
 - statistiques par moyen de commande
 - Evolution du fichier client (attrition). Disponible en se basant sur le nombre de commandes, le CA, le nombre de clients ou la date de dernière commande des clients
 - Histogramme du CA par mois sur une année.
 - Toutes les statistiques sont directement imprimables ou exportable en texte pour récupération sur tableur
 - statistiques par profils binaires
 - statistiques sur les évènements CRM
 - Tableaux de bord récapitulant les ventes, les retours et les paiements pour un suivi global de l'activité

COMPTAGES/EXTRACTIONS

- comptage avancé sur la plupart des champs de la fiche client
- exclusion/inclusion de sélections précédentes
- topage des adresses utilisées
- enregistrement des paramètres de comptage
- configuration d'exportations types (choix des champs du fichier clients/prospects à exporter)
- calcul d'un score
- gestion de codes pour location du fichier ou fidélisation
- croisement des infos clients avec les infos commandes (date de commande, produits commandés,...)
- exportation en fichier texte, publipostage Word ou édition d'étiquettes/cheshire configurables
- possibilité de faire une sélection partielle aléatoire sur tous les départements
- choix du tri d'exportation
- possibilité de faire des sélections simples sur les adresses de livraison dans le but de recruter de nouveaux clients qui auraient eu un cadeau d'un client actuel

IMPORTATION DES COMMANDES EXTERNES (WEB)

- vérification

et commandes externes (site internet) par mapping (à réaliser par nos soins)

EXPORTATIONS TRANSPORTEURS

- exportation vers Expedito Inet de La Poste
- exportation UPS
- exportation Fedex
- exportation Chronopost
- exportation DHL
- exportation LOGOS
- exportation PrepaSecure
- exportation GLS