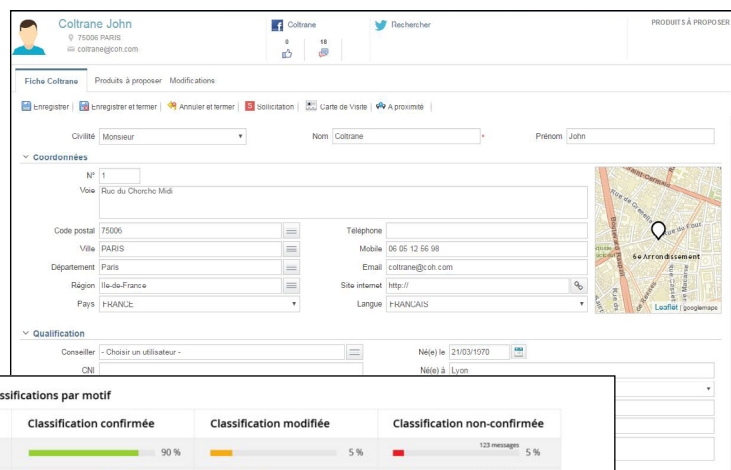


# La Valeur Client au cœur de votre Stratégie d'Entreprise

Coheris CRM suite propose une plateforme intuitive et complète de solutions pour construire, anticiper et piloter la relation client cross-canal de façon performante et optimale.

Particulièrement puissante et robuste, elle dispose de fonctionnalités avancées en CRM analytique avec un module de textmining, de la datavisualisation et du data storytelling.



## Références clients

Plus de 1000 entreprises en France et à l'étranger ont choisi Coheris pour la gestion de leur relation client:

- AG2R La Mondiale
- Allianz
- Carrefour
- Lactalis
- Groupe Pasteur Mutualité
- Galeries LaFayette
- Sanofi
- Unilever
- Groupe Henner
- Pepsi France
- L'Occitane
- L'Auxiliaire
- Crédit du Nord
- Andros
- Groupe Inter Mutuelles Assurances
- Ferrero
- CNP Assurance
- Barclays
- Candia
- Fortuneo
- Crédit Agricole Titres
- La Banque Postale
- Aoste
- Arkopharma
- Pierre Fabre
- MNT ...

## Optimiser vos performances en exploitant le parcours et l'expérience du client

Une connaissance fiable et consolidée de vos clients est nécessaire au développement de la performance de l'entreprise. Avec Coheris CRM suite, vous bénéficiez d'une vision unique et globale de la valeur client, partagée par toutes les entités de l'entreprise, directement transformable en actions opérationnelles.

- **Service Client** : vous augmentez la satisfaction et la fidélité de vos clients, améliorez la qualité de service, et maîtrisez les coûts de service.
- **Marketing** : vous maximisez le retour sur investissement de vos opérations grâce aux analyses prédictives du parcours et du potentiel de vos clients, à la base d'une stratégie marketing efficace.
- **Forces de Ventes** : vous développez les ventes en proposant à vos clients la meilleure offre au bon moment, tout en pilotant l'activité commerciale efficacement.

Coheris CRM suite offre à chaque utilisateur une efficacité maximale et une grande autonomie dans son activité, dans le respect des processus métier de l'entreprise. L'intégration de l'analytique et des réseaux sociaux au CRM est devenue incontournable pour optimiser les interactions clients. Coheris CRM suite répond à ces enjeux clés que sont le Social et le pilotage des KPIs en temps réel.

## Des fonctionnalités au service de votre métier

Par ses fonctionnalités étendues, Coheris CRM suite apporte une solution globale à tous les acteurs de la relation client au sein de l'entreprise, quel que soit leur métier :

### Service Client

- Une vision multicanale complète de l'activité : chaque demande client est traitée de la même manière, quel que soit le canal : téléphone, web, courrier, media sociaux, etc.
- Respect des processus métier spécifiques : réponse automatisée, réaffectation de demande, notifications/alertes automatiques, suivi des engagements, etc.
- Indicateurs de pilotage pour le suivi de l'activité en temps réel, qui permet de réorganiser le travail des équipes.
- Analyse et classification automatique des sollicitations clients (textmining).
- Intégration des posts sociaux dans le service client.
- Moteur de recommandation pour une assistance au cross-sell (Next Best Offer).
- Tableaux de bord métier pour suivre les KPIs.

### Force de Ventes

- Planification et suivi des actions commerciales : plan de prospection, gestion d'agenda, suivi d'opportunité, prise de commande, etc.
- Automatisation des cycles de ventes et activités, des alertes, des relances clients, etc.
- Gestion des offres de produit et service : catalogue, argumentaires, tarifs, devis, etc.
- Sectorisation et objectifs de la force de vente pour un pilotage de la performance commerciale en temps réel.

### Marketing

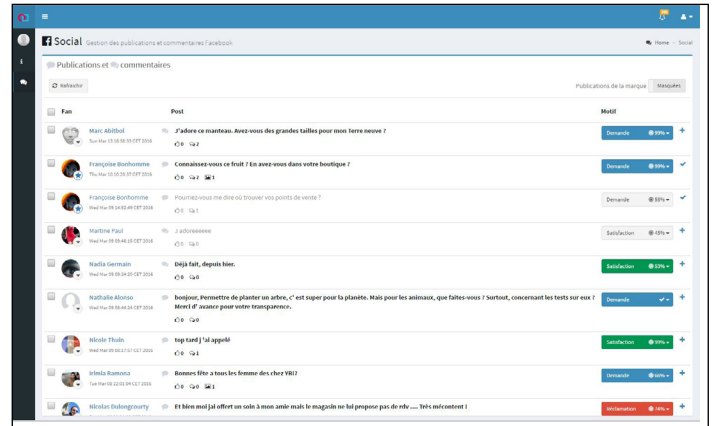
- Capacités avancées de segmentation et de ciblage des populations clients/ prospects.
- Planification, exécution et suivi de vos campagnes cross-canal : mailings, e-mailings, télémarketing, enquêtes, etc.
- Tracking et analyse des retours pour le pilotage de la performance et du ROI de vos opérations.
- Lead management : attribution automatique de vos opportunités aux forces de ventes.

## Des modules innovants pour une proactivité optimale

Résolument orienté vers les réseaux sociaux, Coheris CRM suite permet aux entreprises d'entrer dans une relation digitale et d'enrichir leur connaissance client. Grâce à des fonctionnalités avancées en analytique avec un module de textmining, de la datavisualisation et du data storytelling, les utilisateurs bénéficient des dernières innovations en matière de CRM et d'analytique.

### Etre à l'écoute de l'expérience client grâce au module Social CRM

Connecté aux principaux réseaux sociaux (Facebook, Twitter...), le module social de la solution est utilisable sur Coheris CRM ou en standalone sur tout autre CRM. Il vous permet de lire, qualifier et convertir les posts Facebook en sollicitation directement dans le CRM. Il en résulte un gain de temps significatif du traitement des messages sociaux. Ce module permet une gestion des interactions sociales via le CRM fournissant ainsi une vision unifiée de toutes les demandes et réclamations clients dans le CRM.



### Analyse et classification automatique des sollicitations clients

La nouvelle version possède un module de textmining issu de la solution analytique Coheris Spad Real-Time. Ce nouveau module intégré au CRM accélère le traitement des sollicitations clients grâce à une lecture et une classification des messages entrants : mails, formulaires web ou posts Facebook, Twitter.

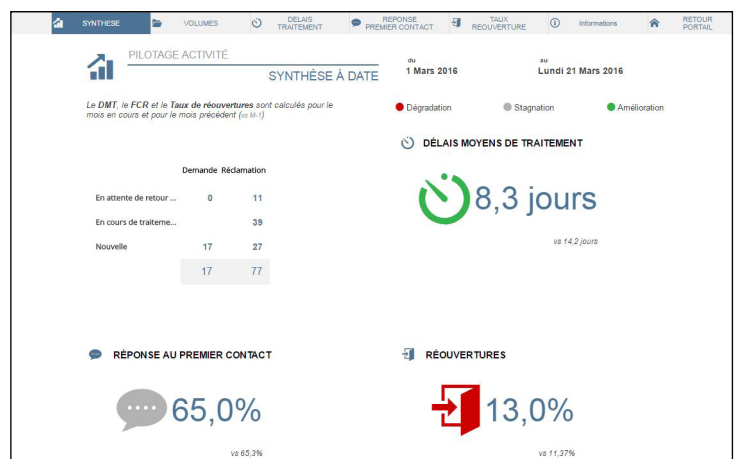
Cette nouvelle fonctionnalité permet d'analyser la tonalité des messages clients, et de les classer de façon automatique avec un indice de confiance. Grâce à un algorithme auto-apprenant, la solution s'enrichit au fur et à mesure en améliorant le taux de confiance.

Verbatim	Date de réception	Classification
Fieri, inquam, <b>l'ère</b> nullo pacto potest, ut non dicas, quid non probes eius, a quo dissentias, quid enim me prohiberet Epicureum esse, si probarem, quae ille diceret?	05/11/2015	Demande
<b>Fieri, inquam</b> Triari, nullo pacto potest, ut non dicas, quid non probes eius, a quo dissentias, quid enim me prohiberet Epicureum esse, si probarem, <b>quae ille diceret</b>	04/11/2015	Réclamation
Fieri, inquam, Triari, nullo <b>pacto potest</b> ut non dicas, quid non probes eius, a quo dissentias, quid enim me prohiberet Epicureum esse, si probarem, quae ille diceret?	01/11/2015	Autre
Fieri, inquam, Triari, nullo pacto potest, ut non dicas, quid non probes eius, a quo dissentias, <b>quid enim me prohiberet Epicureum esse</b> , si probarem, quae ille diceret?	30/10/2015	Demande
<b>Fieri, inquam</b> Triari, nullo pacto potest, ut non dicas, quid non probes eius, a quo dissentias, quid enim me prohiberet Epicureum esse, <b>si probarem quae ille diceret</b>	29/10/2015	Demande
Fieri, inquam, Triari, nullo pacto potest, ut non dicas, <b>quid non probes eius</b> , a quo dissentias, quid enim me prohiberet Epicureum esse, si probarem, quae ille diceret?	12/10/2015	Réclamation
Fieri, inquam, Triari, nullo pacto potest, ut non dicas, <b>quid non probes eius</b> , a quo dissentias, quid enim me prohiberet Epicureum esse, si probarem, quae ille diceret?	09/10/2015	Autre
Fieri, inquam, Triari, nullo pacto potest, <b>si non dicas</b> quid non probes eius, a quo dissentias, quid enim me prohiberet Epicureum esse, si probarem, quae ille diceret?	09/10/2015	Demande
Fieri, inquam, Triari, <b>quid non probes eius</b> potest, ut non dicas, quid non probes eius, a quo dissentias, quid enim me prohiberet Epicureum esse, si probarem, quae ille diceret?	09/10/2015	Réclamation

### CRM analytique et pilotage de la relation client

Basée sur sa solution de Business Intelligence agile, Coheris Analytics Liberty, Coheris CRM suite intègre en standard des analyses et des tableaux de bord métier, qui permettent aux superviseurs de suivre les KPIs les plus utilisés dans le domaine du service client et d'en piloter la performance.

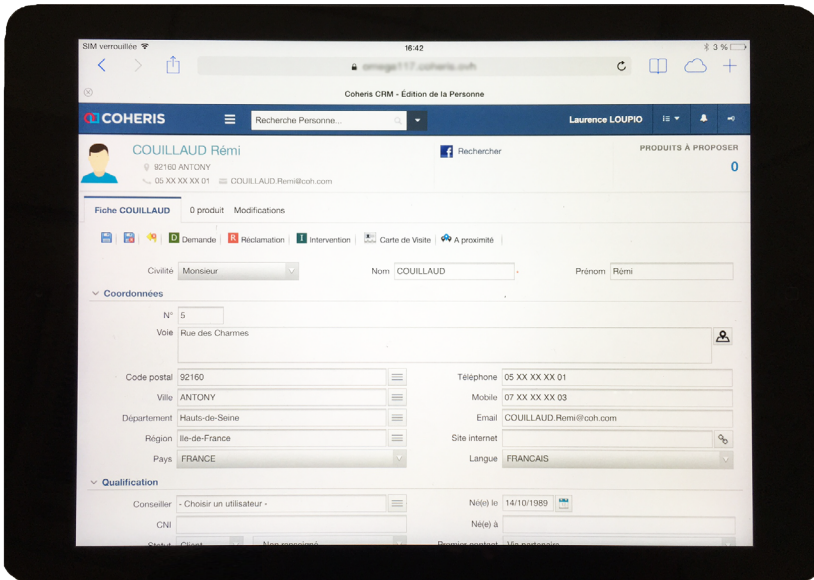
Le module CRM analytique répond aux besoins décisionnels les plus étendus. Il permet d'aller encore plus loin, de créer et de partager toutes les analyses souhaitées.



## Un CRM mobile pour un accès aux données où que vous soyez




Vos équipes disposent d'un PC portable, d'un smartphone ou d'une tablette ? Avec Coheris CRM suite, vous répondez de façon crédible aux enjeux business des nouveaux usages mobiles.

La solution permet à tous les utilisateurs d'accéder et d'interagir avec les données de leurs clients. Avec leur compagnon CRM sur smartphone ou connectés sur tablette, les commerciaux, techniciens ou autres itinérants, disposent en temps réel des informations clefs pour gérer leurs actions quotidiennes comme le pilotage de leurs activités.



## Caractéristiques techniques

Basée sur une technologie JavaEE, Coheris CRM Suite est une application web qui s'intègre dans votre SI.

- Serveurs d'application : Websphere, JBoss, EAP, WildFly
- Navigateur : Internet Explorer, Firefox, Chrome
- Bases de données : Oracle, SQL Server, DB2 et MySQL
- Ready for   

## Solution Cloud ou On premise

- Cloud public
- Cloud privé & sécurisé

## Coheris en bref

Editeur de référence de solutions CRM et analytiques, Coheris place la connaissance actionnable au cœur des usages et des stratégies d'entreprise.

De la PME à la multinationale, plus de 1000 entreprises et collectivités ont déjà fait confiance à Coheris dans plus de 80 pays.

Coheris s'appuie sur un réseau étendu de partenaires intégrateurs et conseils ainsi que sur ses propres experts pour offrir à ses clients des solutions à la fois opérationnelles, analytiques et prédictives au service de leurs performances.

En savoir plus : [www.coheris.com](http://www.coheris.com)

## Les points forts

- CRM analytique : démarche de Business Intelligence autour de vos KPIs métiers et pilotage en temps réel.
- CRM prédictif : algorithmes avancés de datamining, et recommandation produit.
- CRM social : Gestion des interactions sociales via le CRM.
- Textmining : Analyse de données non structurées et classification automatique des sollicitations.
- Courrier entrant : mini GED intégrée.
- Email : recherche d'antériorité client.
- Couplage Téléphonie Informatique (CTI) : interfaces avec vos solutions de centre d'appels.