



Gestion de la RELATION CLIENT

Analyser et augmenter les ventes, mieux connaître et fidéliser les clients, instaurer avec eux une relation personnalisée et durable, améliorer la gestion du suivi clientèle...

Autant de problématiques auxquelles répondent les solutions de gestion de la relation clientèle (CRM) pour accroître l'efficacité commerciale et améliorer la pertinence de la démarche marketing.

Autour des trois fonctions principales en contact avec le client (marketing, commercial et service après-vente), WA/SSO a constitué une équipe de consultants expérimentés qui vous assistent à tous les niveaux, depuis la compréhension de vos besoins stratégiques jusqu'à la réalisation technique de la solution retenue. Leur expérience et leur savoir-faire permettent un accompagnement efficace et pragmatique grâce à la connaissance des métiers du marketing, de la gestion commerciale et de la gestion de la relation client.

Nous réalisons pour vous :

- Etude d'opportunité et évaluation de retour sur investissement
- Analyse des besoins et rédaction de cahiers des charges
- Aide au choix de solutions technologiques
- Conduite et mise en œuvre des projets
- Paramétrage et intégration des solutions
- Déploiement, formation, accompagnement au changement

RENDRE EFFICACE LE MARKETING

- Constitution de bases de prospection
- Normalisation d'adresses
- Etude de profils, segmentation, scoring...
- Gestion et déroulement de campagnes de prospection
- Analyse d'efficacité et de retour de campagnes
- Calcul de retour sur investissement
- Génération d'opportunités commerciales

AMELIORER LA PRODUCTIVITE COMMERCIALE

- Gestion quotidienne de relance et de suivi commercial
- Communication (gestion des e-mails) et agenda
- Rédaction de devis
- Catalogue des articles et tarifs
- Création et gestion de tournées
- Suivi d'objectifs
- Gestion du portefeuille d'affaires
- Rapports de synthèse et consolidation d'activité

AUGMENTER LA QUALITE DU SERVICE APRES-VENTE

- Processus de suivi après-vente
- Gestion de parc installé et de suivi de garantie
- Génération d'opportunités commerciales
- Rapports d'activité

RELATION CLIENT



WAISSO est une société de conseil en Systèmes d'Information, spécialiste de la Gestion de la Relation Client, du Pilotage de Projet, et des Systèmes de Gestion de Bases de Données. **WAISSO** propose une offre de conseil, de services et d'intégration globale adaptée à la taille de chaque entreprise.



Data Management Solutions
Business Process and Integration

• **CRM / Marketing** : Les consultants **WAISSO**, par leur connaissance du domaine de la gestion client et de la gestion des campagnes marketing, interviennent sur ces projets depuis les phases préliminaires d'étude jusqu'à la mise en place de la solution.

• **Bases de Données** : Nous avons développé un savoir faire et une expertise pour la conception et l'administration des bases de données de production ou décisionnelles.

• **Conseil** : Nous accompagnons nos clients lors de toutes les étapes de la vie d'un projet informatique en

	CRM	Base de données	Conseil
Audit		x	x
Etude préalable	x	x	x
Rédaction de cahier des charges	x	x	x
Aide aux choix de solutions	x	x	x
Réalisation	x		x
Optimisation		x	
Migration	x	x	x
Accompagnement au changement	x		x
Pilotage / Qualité	x		x
Formation	x	x	x

Notre métier

WAISSO assiste les entreprises dans leurs projets d'évolution de leur système d'informations.

Gestion des bases de données

Systèmes décisionnels
(Business Intelligence)

La gestion du
capital client (CRM)

La gestion des
campagnes marketing (MRM)

WAISSO intervient à tous les niveaux de l'entreprise, depuis la réflexion stratégique jusqu'à la mise en œuvre concrète des solutions.

Notre savoir-faire

L'expérience des consultants et des chefs de projet de **WAISSO** permet d'intervenir avec une forte valeur ajoutée sur des missions de conseil et d'ingénierie.

Nous offrons à nos clients une compréhension fine de leur secteur d'activité et une pratique éprouvée de la conduite de projets d'envergure.

Notre engagement

La collaboration entre WAISSO et ses clients se construit sur des engagements fondamentaux.

Indépendance vis à vis des éditeurs et solutions du marché

Estimation des charges et des coûts au plus juste

Proposition et mise en œuvre de solutions simples et pragmatiques

Respect de l'état de l'art et veille technologique

Devoir de réserve et de confidentialité

Totale transparence de la démarche et du déroulement des missions

Intégration maximum des ressources internes de l'entreprise