



# CAS <sup>globe icon</sup> genesisWorld

Aperçu général des fonctionnalités



# Fonctionnalités liées à tous les **secteurs** de l'entreprise

## Tableaux de bord associés à l'aperçu général personnalisé

Tous les jours, dès que vous démarrez CAS genesisWorld, votre tableau de bord personnalisé s'affiche. Il permet à tous les employés d'avoir un **bref aperçu personnalisé des informations**: tâches, anniversaires, projets en cours, nouvelles adresses, appels manqués, rendez-vous, opportunités de vente, rapports, documents récemment modifiés, congés, etc.

Ils sont ainsi informés immédiatement. Les tableaux de bord sont utilisés pour diverses raisons. Le **tableau de bord de l'entreprise** réunit les informations filtrées provenant de toute la base de données. A tout moment, votre direction est informée idéalement des projets actuels, des ventes et des tâches réalisés dans l'entreprise.

Vous pouvez aussi créer des **tableaux de bord personnalisés sur les clients, les projets, le marketing ou les services d'assistance**. Chaque employé dispose ainsi au premier coup d'œil de toutes les informations importantes dont il a besoin. De plus, ces tableaux de bord n'affichent pas uniquement les données standard mais aussi leurs liens.

Par exemple, un tableau de bord sur les projets affiche le rendez-vous «étape importante 1» avec ses tâches et protocoles liés.

La vue agrégée présente dans les tableaux de bord exploite, par exemple, les données sous forme de **tableaux, diagrammes ou feux tricolores**. Le statut des projets peut être affiché en utilisant les feux: vert, jaune et rouge. Les diagrammes sont interactifs: en cliquant sur un segment, vous verrez s'afficher les données correspondantes dans la liste ci-dessous.



Le tableau de bord de CAS genesisWorld affiche, au premier coup d'œil et de manière personnalisée, toutes les informations.

## Meilleure fidélisation des clients et suivi rentable des opérations

Les fonctionnalités performantes de CAS genesisWorld vous assistent dans votre **gestion des clients et des informations**. La **Standard Edition** comprend des ressources indispensables pour permettre une CRM réussie dans les PME. La **Premium Edition** et la **Suite** mettent à disposition des entreprises des fonctionnalités et des modules supplémentaires adaptés.

Vous trouverez ci-dessous les fonctionnalités de CAS genesisWorld liées par thème. Nous avons indiqué les fonctionnalités de la Premium Edition par **P** et les modules complémentaires par **+**.

Premium Edition + Module Sales + Module Marketing + Module Report	Suite
Standard Edition + Fonctionnalités Premium + Module Mobility	Premium Edition
	Standard Edition

Compilez votre solution CRM personnalisée avec les éditions et modules. Il est aussi possible d'acheter avec toutes les éditions des modules CAS, des extensions matérielles, des solutions partenaires et spéciales.

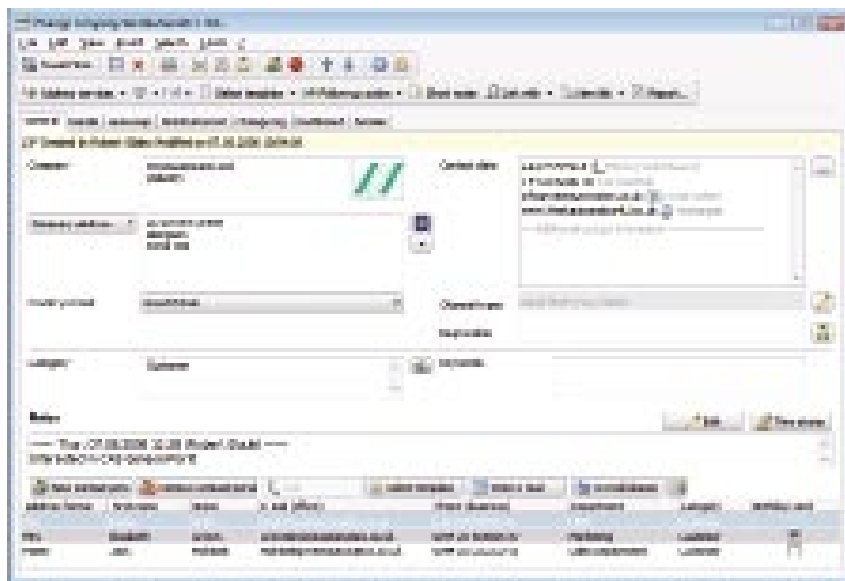
## Gestion des adresses pour une qualité de données optimale

CAS genesisWorld concentre les adresses dans une base de données centrale. L'administration des adresses est organisée en fonction des sociétés, de leurs interlocuteurs et de leurs contacts.

Grâce à l'**Unicode**, les caractères chinois, grecs ou cyrilliques sont correctement affichés dans les adresses. Des **catégorisations** individualisées comme client, prospect, partenaire ou fournisseur A, B, C vous permettent de sélectionner rapidement le contenu souhaité de la liste de diffusion. Grâce à la fonctionnalité **«Modifier globalement»**, vous pouvez modifier, en même temps, plusieurs champs dans les données sélectionnées.

D'autres fonctionnalités pour une qualité de données optimale:

- **L'assistant Adresses** enregistre les adresses directement depuis les signatures de courriels, les sites Internet et les autres documents
- **Le contrôle de cohérence** offre des alternatives si les champs ne concordent pas: CP/ville/état/pays, code banque/banque, prénom/titre, etc.
- **Synchronisation et enrichissement des adresses** avec les données de fournisseurs d'adresses externes comme bedirect ou YellowMap. Le traitement est documenté automatiquement dans les champs «Vérifié le» et «Vérifié par»

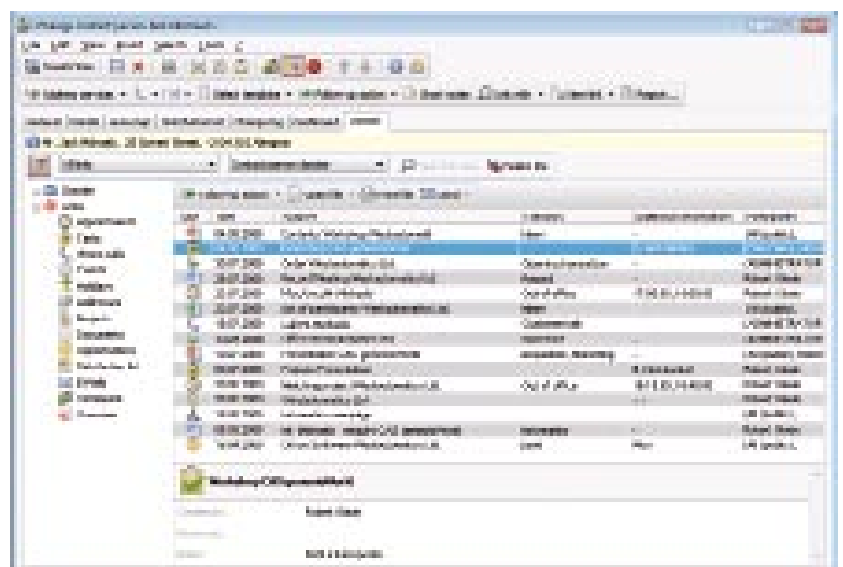


CAS genesisWorld affiche clairement les noms, adresses, sociétés, téléphones et courriels.

- **Administration des adresses avec trois options:** public (tous les utilisateurs ont accès), sensible à l'utilisateur (droits d'accès et utilisateurs sont prédéfinis pendant la sélection des participants) et privé (l'adresse n'est visible que pour l'utilisateur qui a effectué le réglage)
- **Élimination des doublons** lors de la saisie et la modification des adresses
- **Interface gratuite vers OMIKRON Address Center** intègre l'élimination des doublons du logiciel externe d'OMIKRON et étend ainsi les fonctionnalités de CAS genesisWorld

## Le dossier client: créateur de compétence

Le dossier client montre **toutes les données en un coup d'œil**: courriels, délais et tâches, notes sur les appels téléphoniques, documents, opportunités de vente, commandes et bons de livraison, toute la correspondance mais aussi les projets. Il informe tous les employés de l'entreprise de manière claire, structurée et chronologique. **Compétence et qualité du service augmentent** considérablement.



Le dossier client compile clairement toutes les données de manière chronologique.

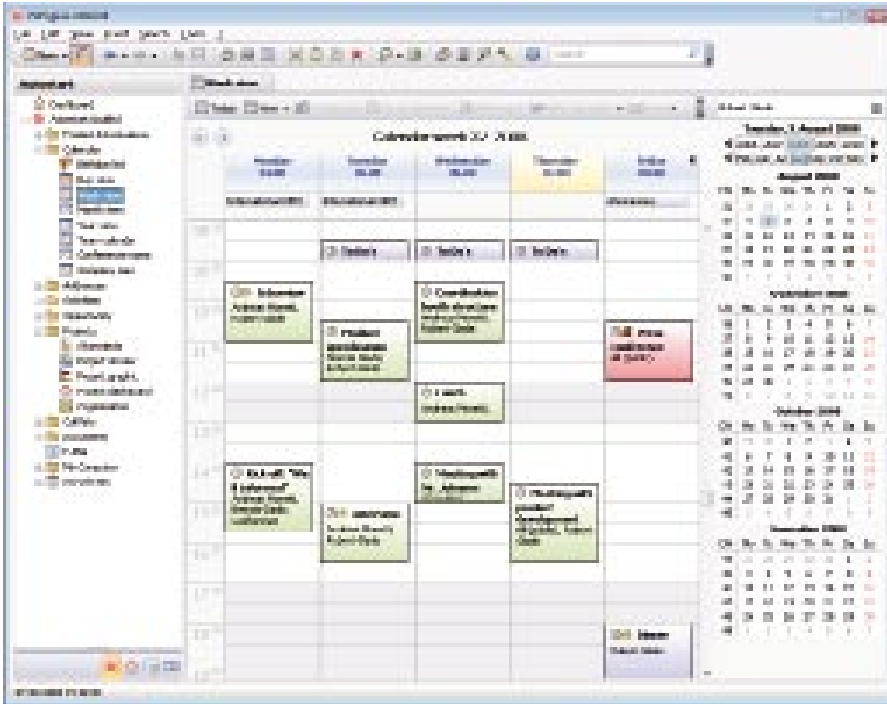
## Planification intelligente avec les rendez-vous, le calendrier et les événements

Grâce à une **gestion des rendez-vous** simplifiée et bien pensée dans CAS genesisWorld, tous les employés réduisent au minimum le temps qu'ils passent à l'organisation des rendez-vous. Par exemple, **l'assistant Rendez-vous** recherche des créneaux libres pour un ou plusieurs participants

compte-tenu de l'heure, du lieu, de la durée, des ressources et signale des **chevauchements**. Lorsqu'un rendez-vous est trouvé, CAS genesisWorld informe les participants invités ou enregistrés par courriel.

Autres fonctionnalités importantes:

- **Glisser-déposer** facilite le déplacement simple des rendez-vous directement dans le calendrier
- **Fonction alarme** rappelle au bon moment les rendez-vous importants
- **Rendez-vous périodiques et de groupes** sont créés facilement et simplement dans le calendrier
- **Droits d'accès** peuvent être définis de manière personnalisée pour chaque rendez-vous
- **Rendez-vous confidentiels** sont seulement visibles pour les participants
- **Calendrier de l'équipe** montre les rendez-vous de plusieurs utilisateurs dans un calendrier. Le calendrier de l'équipe est organisé en utilisant une liste de menu déroulante ou une saisie textuelle de noms ou d'abréviations
- **Gestion des ressources:** salles de réunion, projecteurs, ordinateurs portables ou voitures de société sont entrés avec les rendez-vous et les possibles chevauchements sont vérifiés



CAS genesisWorld permet aussi d'organiser facilement d'importantes réunions. Participants, salles et autres ressources sont ajoutés au rendez-vous, les chevauchements sont vérifiés immédiatement.

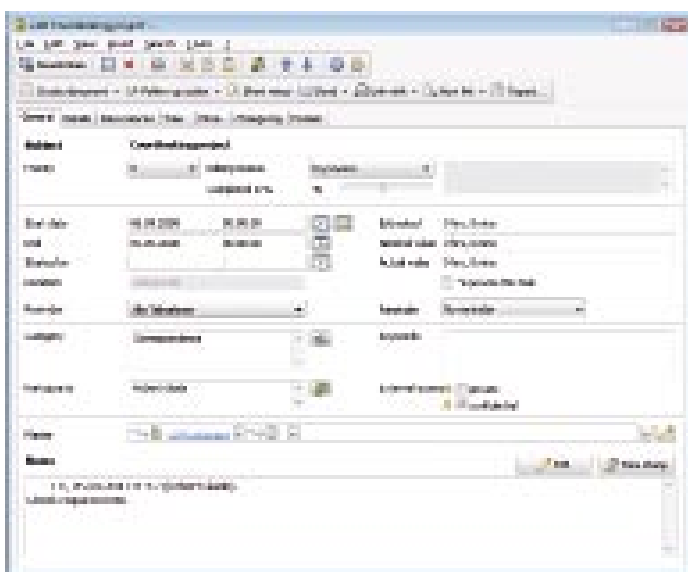
### + Exchange connect

Le module synchronise des données comme les courriels et rendez-vous entre CAS genesisWorld et Microsoft Exchange®/ Microsoft Outlook®. Un dossier client est ainsi créé, même si CAS genesisWorld n'est pas installé sur tous les postes, mais que le travail est effectué parallèlement à CAS genesisWorld et Microsoft Outlook®.

### Tâches et suivi pour des workflows efficaces

CAS genesisWorld gère, entre autres, des demandes, des réclamations, des demandes d'assistance, les congés, les absences et les arrêts maladie. Les tâches peuvent être créées comme **suivis** avec **avertissement** et **comme listes**. Elles peuvent aussi être affichées avec des rendez-vous, événements et congés sur un **axe de temps**. Elles peuvent être préférées, déléguées et catégorisées. De plus, le logiciel s'adapte au travail quotidien de chacun des employés.

**Garantie du travail d'équipe dans toute l'entreprise:** les fonctionnalités performantes du progiciel assurent une bonne coopération de tous les employés. Les courriels, adresses, tâches/suivis et calendrier sont utilisés conjointement dans l'entreprise.

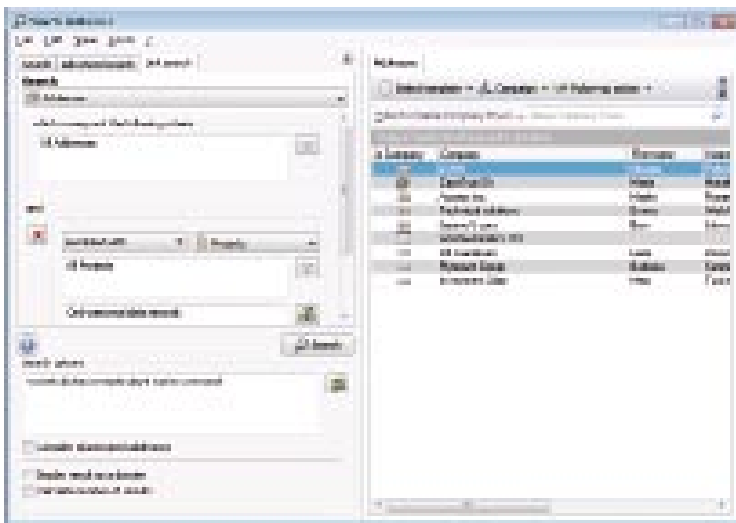


Les tâches peuvent être préférées, déléguées, catégorisées et accompagnées d'un schéma périodique. L'échéance, le temps requis et les droits d'accès sont définis individuellement.


# Fonctionnalités pour le Marketing

## Fonctions de filtre et de recherche professionnelles

En plus de la recherche **spécifique** et **globale**, CAS genesisWorld propose une **recherche phonétique** qui peut aussi trouver même en cas d'orthographe différentes des adresses. Par exemple, il est possible de trouver M. Meyer de la société Schmitt & Co., même si l'utilisateur recherche Maier de Schmidt & Co. Les fonctions globales de filtre et de recherche servent à compiler des **listes de diffusion** avec des groupes cibles spécifiques.



La recherche de liens permet les interrogations complexes: les données sont sélectionnées en utilisant quelques paramètres.

La **recherche de liens**  inclut les liens d'un type de données lors de la recherche. Les utilisateurs trouvent ainsi des adresses de la catégorie «client» qui sont liées à une opportunité de vente des deux dernières années. Les critères de filtre pour une recherche de liens peuvent être enregistrés dans le navigateur.

## Gestion des campagnes pour un marketing ciblé

Avec CAS genesisWorld, vous pouvez sélectionner facilement des **groupes cibles** spécifiques à partir de la base de données adresses centrale et les contacter par courriel, courrier ou téléphone en fonction du **type de contact** souhaité.

Par contre, **l'assistant Campagnes** et de nombreux modèles sont disponibles pour l'envoi en série personnalisé. Ainsi, les entreprises ont bien en main leurs opérations de campagnes quotidiennes.

## L'intégration d'Inxmail développe l'e-mail marketing

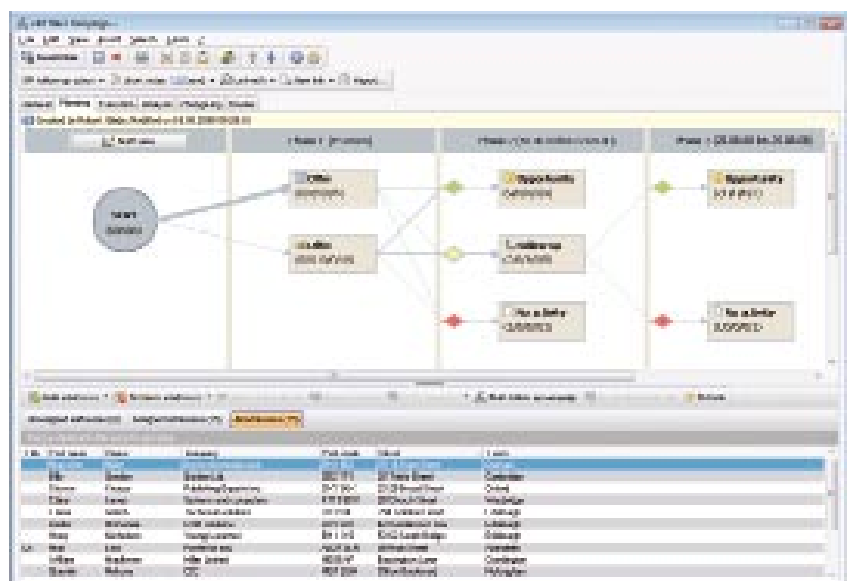
La connexion gratuite permet la coopération de CAS genesisWorld et Inxmail, outil d'e-mail marketing à acheter séparément. Inxmail a pour particularité de mesurer les réactions des destinataires et de les prendre en compte dans les campagnes de suivi. Cette procédure qualifiée de «Closed Loop Marketing» améliore la pertinence des messages pour les destinataires et veille à une image toujours plus précise du groupe cible.

## Le Marketing contrôle des campagnes de différents niveaux

Avec le module Marketing séparé, des **campagnes de différents niveaux** sont aussi planifiées et mises en pratique rapidement.

Le **Workflow-Designer graphique** garantit dès le début un aperçu général et une mise en œuvre structurée. Les fonctionnalités standard de CAS genesisWorld sont aussi utilisées ici: les adresses peuvent être ajoutées ou retirées rapidement de la liste de diffusion en utilisant le glisser-déposer ou en appuyant sur un bouton. Lors de l'envoi, les types de contact autorisés et préférés sont pris en compte:

les adresses sont automatiquement attribuées aux actions standard correspondantes (ex. courriel, envoi par la poste). Le module Marketing permet d'enregistrer les réactions des clients directement dans l'adresse, ce qui permet un **suivi cohérent**. Il inclut le budget mais aussi les coûts et fournit des **évaluations** diverses et variées pour **mesurer le succès**.



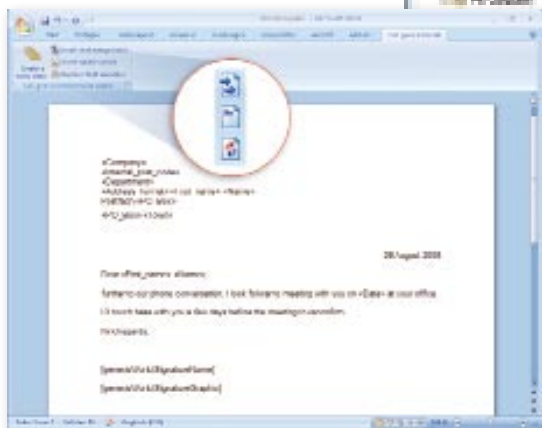
Avec le module Marketing en option, des campagnes de différents niveaux peuvent être planifiées, mises en œuvre et leurs résultats évalués.

# Fonctionnalités pour la **vente**

## Mieux communiquer par la gestion des documents

La gestion des documents commence avec des **modèles standardisés** pour les lettres, fax et courriels. Ils permettent d'économiser beaucoup de temps dans la correspondance quotidienne mais aussi lors de l'envoi de **courriers, fax et courriels en série personnalisés**. L'interface flexible vers les produits de **Microsoft Office®** permet de rédiger ou de modifier des documents directement dans Microsoft Office®. Les versions précédentes sont conservées grâce à la **gestion des versions**. Pour intégrer dans CAS genesisWorld les fichiers externes existants, utiliser le **glisser-déposer**.

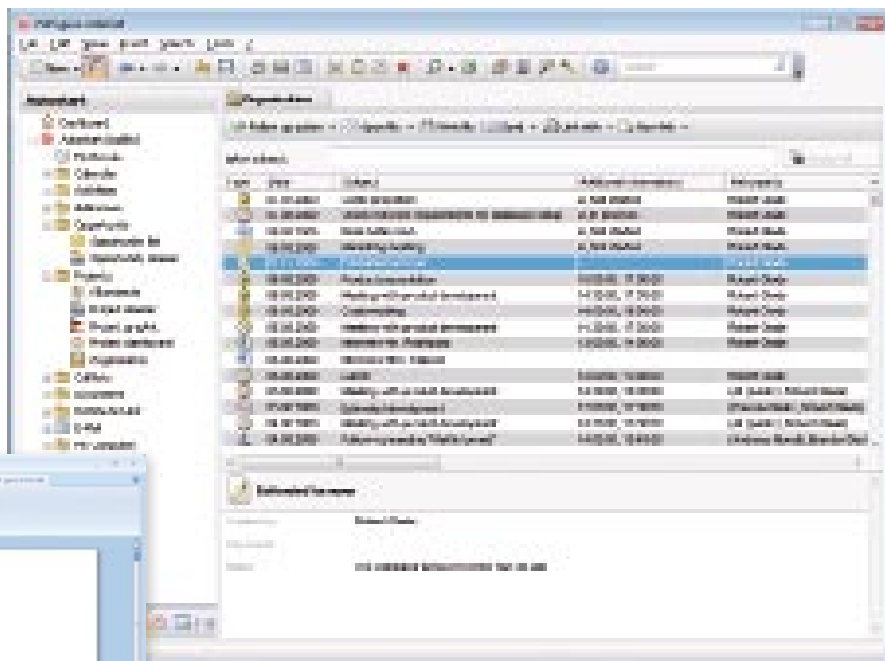
Ainsi, vous pouvez concentrer tous les documents qui sont **stockés de manière centralisée** dans CAS genesisWorld. Vous pouvez trouver à tout moment un utilisateur en utilisant la **recherche par mots entiers**. En triant par **Catégories**, ex. offre ou protocole, des **vues des listes** de certains documents sont rapidement créées. Tous les documents sont protégés par des **droits d'accès**.



Les documents pour la fusion sont créés rapidement avec des modèles.

## L'intégration de la téléphonie crée de bons contacts

L'intégration de la téléphonie établit en un clic la connexion souhaitée. CAS genesisWorld identifie les appels entrants, ouvre l'adresse du client correspondante ou une **note sur l'appel téléphonique** sur laquelle figure le contenu de l'appel. La note sur l'appel téléphonique est automatiquement liée aux bonnes données adresses. Les correspondants inconnus peuvent être vérifiés par un prestataire de services d'adresses externe. CAS genesisWorld compile les appels manqués et d'autres **listes** avec des exemples de protocoles d'appels.



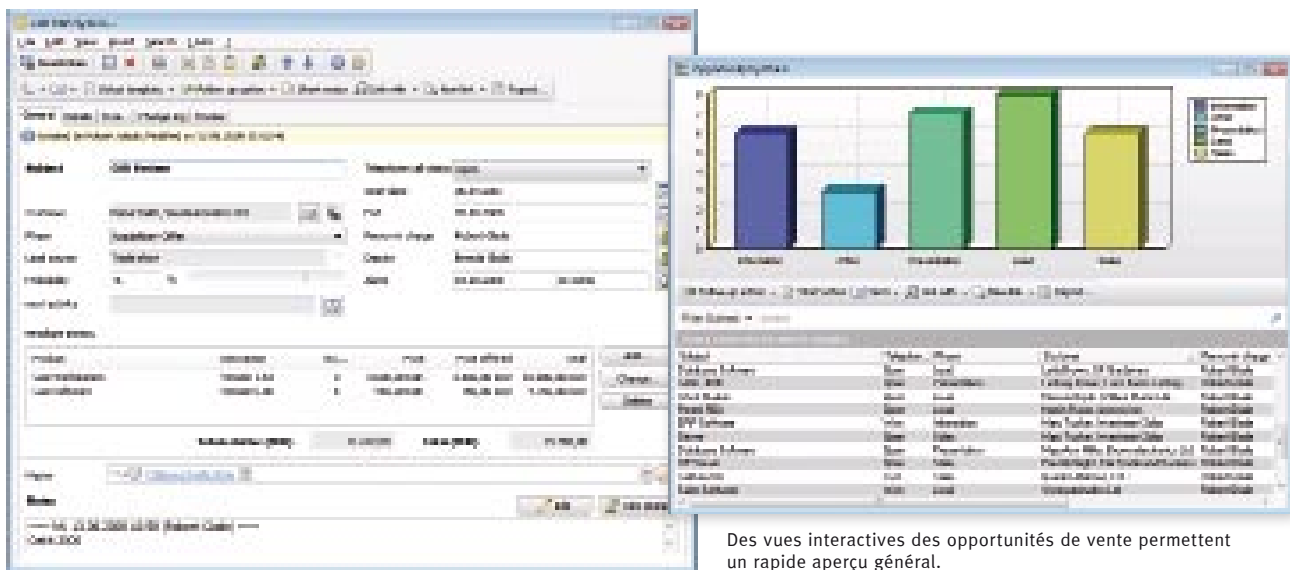
Les documents sont créés en utilisant la connexion à Microsoft Office®, par ex. avec Microsoft Word® et sont archivés dans CAS genesisWorld. Des modèles, le glisser-déposer mais aussi la recherche globale par mots entiers font gagner beaucoup de temps.



## Efficacité et fiabilité de l'organisation avec opportunités de vente

L'opportunité de vente représente le **cycle de vente complet** de la saisie des prospects au service après-vente en passant par le développement de l'offre et la signature du contrat. Le personnel des ventes est soutenu par l'«activité suivante» qui affiche les opérations à très court terme, que ce soit un appel téléphonique, un rendez-vous ou un rappel. Les **évaluations** des opportunités de vente sont possibles en fonction des droits d'accès et peuvent être facilement transférées vers Microsoft Excel® par exemple.

Les **analyses des forces et des faiblesses** peuvent aussi être réalisées avec des opportunités de vente pour localiser les clients et les prospects les plus rentables et pour préciser les **prévisions de chiffres d'affaires**.



Des vues interactives des opportunités de vente permettent un rapide aperçu général.

Le processus de vente peut être contrôlé efficacement par l'opportunité de vente

## Service d'action avec notifications automatiques

Le service d'action et de notification **automatise les processus standard**. Il informe le personnel des ventes lorsque le service clientèle a complété un dossier client ou il **envoie un courriel** de bienvenue lorsqu'un prospect devient un client. Il signale les anniversaires à venir et envoie des vœux d'anniversaire prédéfinis, surveille les délais, crée des rendez-vous, des notes téléphoniques et des tâches si certains événements tels que «facturer» ou «créer une opportunité de vente» apparaissent. Un employé des ventes peut facilement **s'abonner à des notifications** définies. Les notifications obligatoires et les règles de notification peuvent être configurées de manière centralisée.

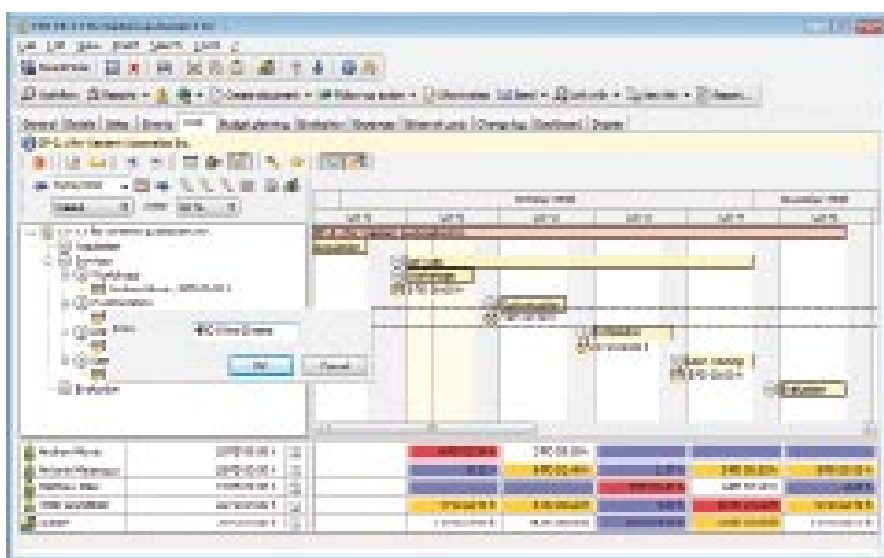
## ERP connect intègre la gestion des marchandises

Avec le module **ERP Connect** et une interface vers le système ERP respectif, les informations ERP, en plus des informations CRM, sont visibles dans le dossier client. Sans avoir à changer d'application, l'utilisateur ouvre des factures, des bons de livraison ou des offres directement dans CAS genesisWorld. Le système synchronise automatiquement des adresses entre les applications CRM et ERP. Un **catalogue de produits** créé simplement avec des photos et des argumentaires de vente fait de CAS genesisWorld un système central pour les ventes.

# Fonctions pour le **service et la gestion de projets**

## Gestion des projets avec structure et transparence

CAS genesisWorld illustre **la gestion complète de projets**: de **l'acquisition** de nouveaux clients en passant par la **planification des rendez-vous et des ressources**, du **Reporting** avec des rapports au **Controlling** sur différentes bases d'évaluations. Avec la **vue planification de l'équipe, le calendrier de groupe et le plan de projet**, l'utilisation et la disponibilité des ressources prévues sont toujours en vue.



Planifier des projets de manière structurée et les traiter précisément avec le module Project disponible en plus.

## ⊕ Le module Project assure le succès des projets

Le module optionnel Project améliore les fonctionnalités de la gestion de projets de CAS genesisWorld. Les **workflows** sont définis par des **étapes importantes** et des **modèles pour les projets**. Des rôles sont attribués aux employés et ressources matérielles. Ainsi, seuls les modules et **rôles** nécessaires doivent être sélectionnés et les employés responsables attribués lors de la création d'un projet d'acquisition.

**L'arborescence** **P** flexible, configurable avec diagramme de Gantt intégré et les dépendances **prédécesseur/successeur** garantissent un bon aperçu général. D'importants déroulements de projets mais aussi l'utilisation et la disponibilité des ressources prévues sont ainsi présentés de manière cohérente. Les planifications de **Microsoft Project®** et de **Open Workbench** peuvent aussi être intégrées.

Les **ressources** sont prévues au niveau du processus et sont représentées clairement dans une **vue utilisation**. Les **heures, dépenses et prestations externes** sont enregistrées et synchronisées avec le budget.

Pour des **offres individuelles**, les utilisateurs enregistrent des taux horaires et journaliers pour les prestations proposées et des **listes**

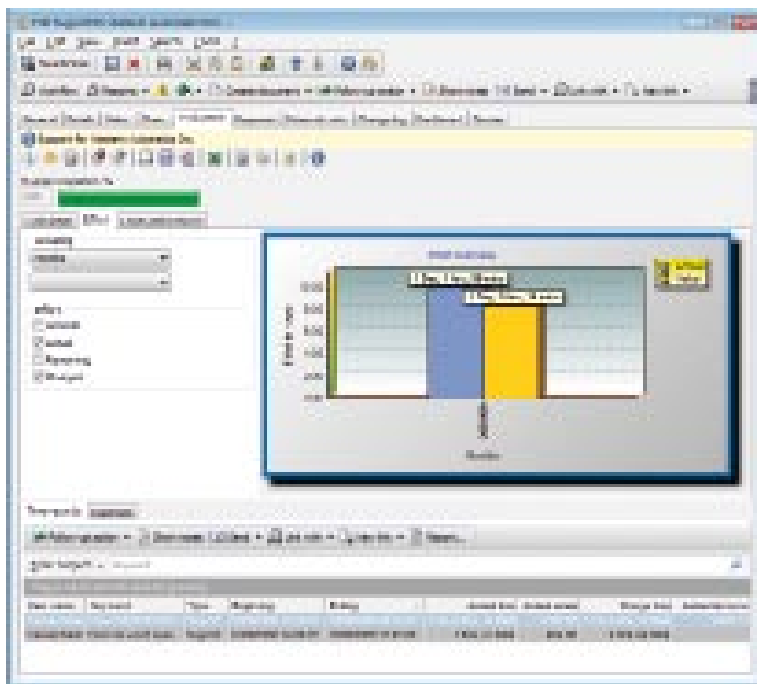
**de prix et de rabais** spécifiques au client dans le **catalogue de produits** CAS genesisWorld.

Un controlling complet, un traitement des projets orienté en fonction des coûts et du temps, une **prévision des opportunités** avec évaluation du chiffre d'affaires et **planification du budget** selon les sections de frais augmentent les possibilités. Une **gestion d'escalation** intégrée contribue aussi à former des projets plus réussis.

## ⊕ Module Helpdesk pour une gestion de service professionnelle

Avec le module supplémentaire Helpdesk, les **demandes d'assistance** sont enregistrées et traitées efficacement. Les employés rédigent des contrats de service, estiment l'utilisation du produit et conservent les accords individuels. Les réserves et le transfert des **dossiers d'incident** sont supportés autant que les notifications internes et externes à base de règles. **L'enregistrement de temps automatique ou manuel** garantit le contrôle complet sur les coûts de service. Lors des évaluations des dossiers d'incident par client, le droit aux prestations de chacun des clients est documenté et la couverture des coûts de service peut être adaptée régulièrement.

Les dossiers d'incident traités se retrouvent dans une **base de données FAQ**. Les documents FAQ sont mis à la disposition des employés du service d'assistance qui peuvent les parcourir facilement. Les documents FAQ sélectionnés peuvent être mis à disposition en externe dans un portail en ligne.



Renseignements compétents et contrôle complet des coûts dans le département Service avec le module optionnel Helpdesk.

## ⊕ Connexion MindManager pour CAS genesisWorld

La connexion de **Mindjet MindManager®**, leader sur le marché dans le secteur du Mindmapping, à CAS genesisWorld étend la présentation graphique claire des données CAS genesisWorld et leurs liens. Les différentes données telles que les adresses, les opportunités de vente, les rendez-vous, les tâches, etc. peuvent être traitées dans Mindmaps, complétées et renvoyées dans CAS genesisWorld. Sur ce point, les utilisateurs ont besoin du Mindjet MindManager®.

## ⊕ Module Timeclient online pour décomptes de frais

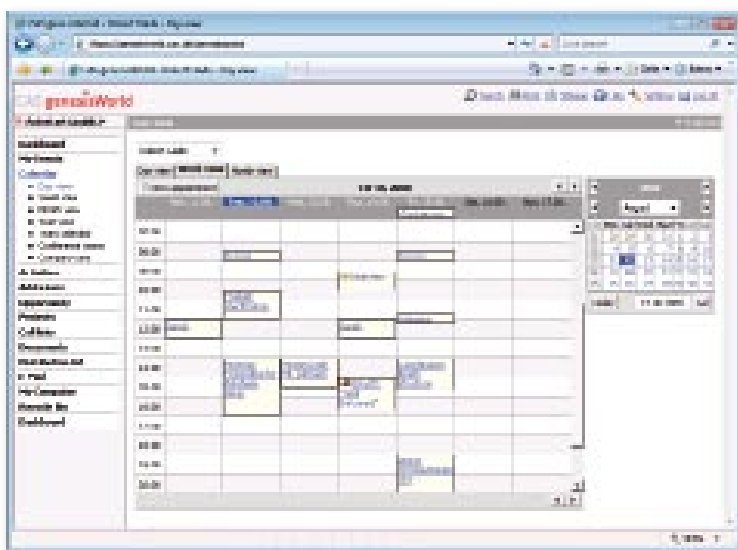
Avec le module Timeclient online disponible séparément, le service extérieur enregistre facilement les durées de projet et de déplacement, les dépenses journalières et les notes de frais sur Internet. Le **carnet de route électronique** enregistre les kilométrages et fait la différence entre les déplacements professionnels et privés. Toutes les données sont attribuées directement aux rendez-vous, événements, projets et clients.



# Fonctionnalités du CRM mobile

## + Module Mobility – informé quand vous voulez et où vous voulez

Avec le module Mobility, les conseillers clientèle peuvent traiter à tout moment des adresses, rendez-vous et tâches dans le système CRM de CAS genesisWorld avec leur terminal mobile ou via Internet et créer à nouveau des données. Les sièges et les succursales des sociétés peuvent aussi travailler sur la même base de données.



Web access permet de travailler avec CAS genesisWorld via Internet. Les fonctionnalités-clé sont toutes disponibles.

Les possibilités suivantes sont disponibles à cet effet:

- **Réplication des données** permet la synchronisation des bases de données CAS genesisWorld sur différents sites et sur ordinateurs portables
- **Web access** garantit l'accès en ligne via un navigateur Internet
- **Mobile access** permet l'accès direct via des terminaux mobiles comme les PDA et les smartphones

## + Mobile CRM for Blackberry

Les utilisateurs de Blackberry ont aussi un accès direct à CAS genesisWorld. Mobile CRM for Blackberry offre les fonctionnalités les plus souvent utilisées: recherche, mise à jour et vue Dossiers des adresses, rendez-vous et tâches, connexion téléphonique et courriel.

## + Synchroniser avec données Mobile sync

Mobile sync est prêt pour toutes les entreprises qui répliquent leurs données. La **synchronisation des données** peut s'effectuer – en fonction de l'appareil – sur le poste via une station d'accueil, une connexion câblée, par infrarouge ou bluetooth; une synchronisation est aussi possible par réseau local sans fil, GSM ou GPRS, si le système d'exploitation **Symbian** ou **Windows Mobile** est installé sur votre terminal. CAS genesisWorld Mobile sync repose sur la technologie de mobiaccess de la société InformatiX.



Avec genesisWorld, ayez toujours à portée de main les bonnes informations – au bureau, à domicile et en déplacement. Les employés sont plus flexibles, le flux d'informations est accéléré.



# Fonctionnalités pour le Reporting

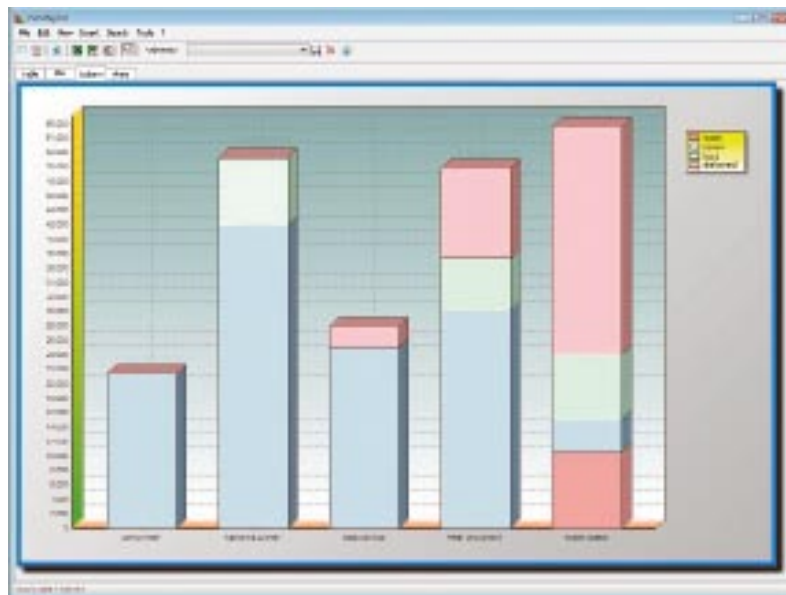
## Des évaluations et des rapports créent une fiabilité de la planification

Des rapports de tout type sont facilement créés avec CAS genesisWorld sur la base de toute la base de données. **Les rapports actualisés automatiquement** et les compilations de divers rapports maintiennent l'utilisateur informé de l'actuel état des connaissances. Il est possible d'ouvrir et de traiter chaque rapport en un seul clic. L'aperçu général se présente **sous forme de tableaux, graphiques, diagrammes, ...** (diagramme circulaire, en barres ou en aires).

De nouveaux rapports sont créés rapidement dans CAS genesisWorld avec les plus de 80 **modèles dépendants du contexte**: des opportunités de vente et du potentiel de chiffre d'affaires à attendre jusqu'aux tâches et ressources en passant par des évaluations de campagnes. Avec l'aperçu avant impression, vous pouvez vérifier les rapports et les corriger le cas échéant. Le **calendrier des rapports** qui crée les évaluations dans des intervalles de temps prédéfinis et les envoie aux employés sélectionnés via le service d'action et de notification offre une assistance intelligente.

## ⊕ Le module Report complète les fonctionnalités des rapports

Report est disponible comme module supplémentaire pour CAS genesisWorld. Des **fonctions de filtre flexibles** permettent d'évaluer toutes les données, liens et temps de travail **à plusieurs niveaux**. Des champs numériques individuels, le nombre de données liées mais aussi le nombre total de liens peuvent être affichés comme total, minimum, maximum ou moyenne et les résultats exportés facilement vers Microsoft Excel® ou Microsoft Access®. Avec la connexion à **Crystal-Reports**, les rapports Crystal Reports sont intégrés et présentés sous forme de graphique dans CAS genesisWorld.



Les opportunités de vente sont évaluées en détail.

## ⊕ Le module Analysis facilite les évaluations

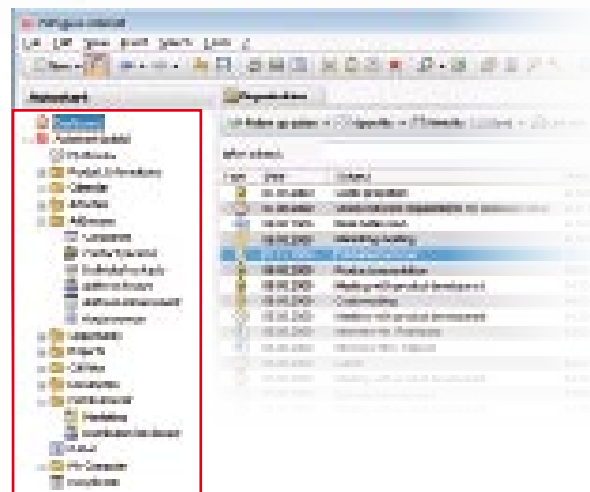
Le module Analysis étend les fonctionnalités standard de CAS genesisWorld pour les analyses multidimensionnelles et les évaluations des données d'entreprise. De plus, les données de gestion des stocks, ERP et CRM sont présentées de manière structurée, par exemple le chiffre d'affaires par unité de temps en fonction des zones de ventes et des canaux de distribution. Le module Analysis utilise la technologie OLAP et se base sur les programmes **HaPeC-Xstream** et **Cognos Powerplay**.



# Flexibilité

## pour utilisateurs et administrateurs

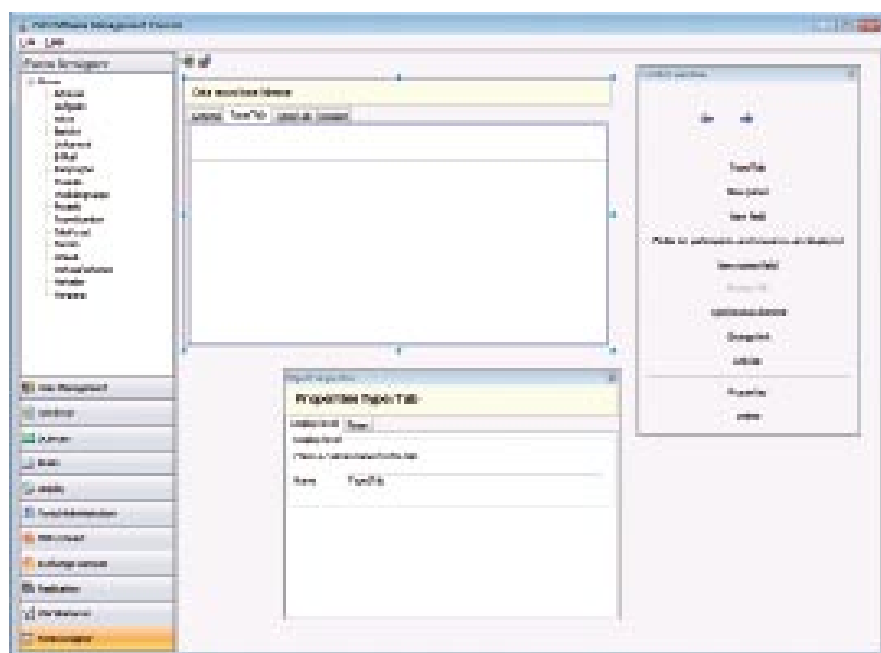
Chaque entreprise possède des flux de travaux, des procédures et des objectifs individuels. Cela s'applique aussi à chacun des employés. Avec CAS genesisWorld, personne ne doit s'adapter aux procédures nouvelles, spécifiques au programme, mais c'est plutôt CAS genesisWorld qui s'adapte avec flexibilité aux besoins existants et aux procédures individuelles. Chaque utilisateur peut adapter, par exemple, **les formats de liste, les fonctions de filtre, les calendriers (d'équipe) et les éléments de navigation** à ses besoins. Les vues du navigateur peuvent être sauvegardées sur demande et envoyées à des collègues. Les paramètres sont **enregistrés de manière centralisée** de manière à ce que l'utilisateur puisse travailler sur n'importe quel poste PC. En outre, il est possible de définir la personne qui pourra importer et exporter des données et sera autorisé à enrichir des adresses ou effectuer des répliques. L'administrateur applique les objectifs facilement avec **l'attribution des droits**.



Le navigateur est conçu individuellement selon les besoins de chaque employé. De longues périodes de recherche appartiennent ainsi au passé.

### ➕ Form Designer pour des interfaces/masques individuels

Avec le Form Designer, les interfaces/masques de différents types de données sont présentés individuellement et adaptés ainsi aux besoins de l'entreprise. De nouveaux champs avec des aides à la sélection et des attributions de champ peuvent être créés. La structure de données correspond alors aux besoins de l'entreprise individuelle et satisfait aux besoins spécifiques en rapport avec les flux de travaux et la structure de l'entreprise.



L'administrateur reçoit tous les moyens pour créer de nouveaux champs dans les masques existants mais aussi des types de données complets avec l'infrastructure.



### ⊕ LDAP permet l'accès aux adresses CAS genesisWorld

Le serveur LDAP autorise l'accès aux adresses dans CAS genesisWorld via le protocole Lightweight Directory Access Protocol (LDAP). Il est alors possible de rechercher dans les adresses CAS genesisWorld depuis les programmes qui supportent ce service; elles peuvent alors être entrées comme destinataire du courriel par exemple. Le système de droits CAS genesisWorld est appliqué, c'est-à-dire que seules ces adresses auxquelles l'utilisateur a les droits correspondants, sont disponibles. Le serveur LDAP est souvent utilisé par des utilisateurs qui ne travaillent pas avec le propre Client de messagerie de CAS genesisWorld.

### ⊕ Database Designer illustre les structures de l'entreprise

L'administrateur représente la structure de données spécifique à l'entreprise à l'aide du Database Designer. Il peut créer des **types de données individuels** ou adapter des champs aux types de données existants. Par exemple, il est possible de créer un nouveau type de données ou un nouvel objet «Gestion des salles» avec les champs Numéro de salle (chiffre), nombre de places (chiffre), équipement (texte), etc.

### ⊕ Loadbalancing crée de la performance

Avec Loadbalancing, les administrateurs ont la possibilité de distribuer automatiquement les ouvertures de session des clients aux différents serveurs d'applications. Ainsi, des serveurs d'applications individuels peuvent être utilisés plus largement pour certaines tâches, par ex. la réplication. La répartition des charges est configurée dans le Server Manager et peut être contrôlée par trois critères: utilisation du processus, utilisation de la mémoire et nombre de connexions du client.

### ⊕ Data connect connecte des applications

Le module Data connect étend les services de ERP connect. Avec ce module, toutes les données d'applications tiers peuvent être connectées et synchronisées dans CAS genesisWorld.

### Acquisition flexible

CAS genesisWorld offre aussi la flexibilité nécessaire lors de l'acquisition: En plus de **l'achat de licences**, CAS Software AG offre un **«bail pour PME»** au moyen duquel CAS genesisWorld est loué et fonctionne sur les propres postes de l'entreprise. Seules les licences utilisées actuellement dans le mois de facturation sont payées. Le changement avec toutes les données – de la location à l'achat – est possible à tout moment, ce qui garantit l'investissement de CRM.

# Solutions par branches et connexions

## CAS genesisWorld jette des ponts

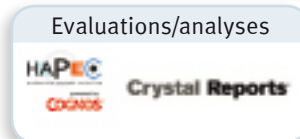
CAS genesisWorld intègre par défaut les données du pack Microsoft Office® depuis Microsoft Outlook®, via 20 systèmes ERP et autres applications. CAS genesisWorld forme l'environnement de travail central qui compile toutes les informations pour l'utilisateur sur une seule interface. Plusieurs connexions pratiques et solutions supplémentaires simplifient le travail des PME. De nouvelles extensions et solutions sont constamment développées – même pour des besoins individuels. Résultat: des solutions pour de nombreuses branches. Vous trouverez une compilation et une description détaillées de plus de 90 solutions/connexions sur le site [www.cas.de](http://www.cas.de).

Des solutions spéciales sur la base de CAS genesisWorld sont disponibles pour les branches:

- Automobile
- Banques
- Recherche
- Universités
- Industrie
- Services d'ingénieur
- Services informatiques
- Ecoles
- Tourisme
- Conseil en gestion
- Associations
- Assurance



Les logos sont des marques déposées du fabricant en question.



Extrait du monde de solutions global autour de CAS genesisWorld.

# Internationalisation

## Unicode et formats des pays

CAS genesisWorld est prêt pour une utilisation internationale. Grâce à l'**Unicode**, les caractères chinois, grecs ou cyrilliques sont correctement affichés dans les adresses. A ce sujet, les adresses sont affichées dans les formats de pays spécifiques.

### CAS genesisWorld est disponible dans les langues suivantes:

- allemand
- anglais
- français
- italien
- néerlandais
- espagnol
- tchèque
- hongrois
- croate
- roumain
- turc
- polonais

Le multilinguisme continue dans l'aide à la saisie et dans le navigateur.

## ⊕ Timezone pour relations commerciales internationales

La nécessité de pouvoir travailler sur différents fuseaux horaires consiste à utiliser des produits CAS à l'international. L'important ici: l'affichage correct d'activités sensibles aux fuseaux horaires telles que les rendez-vous, tâches, congés et conversations téléphoniques. Elles sont affichées dans la vue journalière et hebdomadaire du fuseau horaire utilisé.



## Extensions: modules pour CAS genesisWorld


<b>ERP connect, Data connect et Exchange connect</b> pour importantes connexions	page <b>4, 7</b> <b>13</b>	<b>Conexión Mind Manager</b> pour Mindmapping professionnel	page <b>9</b>	<b>Form Designer</b> pour interfaces individuelles	page <b>12</b>
<b>Marketing</b> pour gestion complète de campagnes	<b>5</b>	<b>Mobility</b> pour CRM mobile	<b>10</b>	<b>Database Designer</b> pour l'affichage de structures d'entreprise	<b>13</b>
<b>Sales</b> pour processus de vente réussis	<b>7</b>	<b>Mobile CRM</b> for Blackberry	<b>10</b>	<b>LDAP Server</b> pour gestion transversale des adresses	<b>13</b>
<b>Project</b> pour gestion méthodique des projets	<b>8</b>	<b>Mobile sync</b> pour la synchronisation avec des terminaux mobiles	<b>10</b>	<b>Loadbalancing</b> pour une performance élevée	<b>13</b>
<b>Helpdesk</b> pour gestion professionnelle des services	<b>9</b>	<b>Analysis Standard/Premium</b> pour analyses multidimensionnelles	<b>11</b>	<b>Timezone</b> pour des relations commerciales internationales	<b>15</b>
<b>Timeclient online</b> pour l'enregistrement du temps et des dépenses	<b>9</b>	<b>Report</b> pour rapports structurés et évaluations ad hoc	<b>11</b>		







Différents modules de CAS genesisWorld peuvent s'employer en option sur différents postes ou dans des groupes de travail dans presque n'importe quelle combinaison.

# CAS genesisWorld



## du premier coup d'œil

CAS genesisWorld est la solution CRM idéale pour les PME. Simple, efficace et rentable sur la durée. Avec un court temps d'introduction et une commande intuitive, mais aussi extrêmement professionnelle en même temps: avec une importante fonctionnalité de base, une technologie très récente, adaptable et extensible – vos demandes personnelles seront ainsi satisfaites de manière optimale.

Fonction	Brève description
<b>Fonctionnalités liées à tous les secteurs de l'entreprise</b>	
Tableau de bord	Tableaux de bord de l'entreprise, des clients et des projets avec toutes les informations importantes de la base de données et des modules interactifs. Récapitulatif ciblé des données liées, affichage clair sous forme de tableaux, diagrammes, feux, etc.
Gestion des adresses	Gestion centralisée des adresses avec champs supplémentaires individuels, aides à la saisie et consignes de saisie, listes de diffusion, gestion des interlocuteurs avec la possibilité d'entrer des photos portrait, critères de recherche et de filtre, etc. Adresses publiques, sensibles à l'utilisateur et privées. Exportation simple de données vers Microsoft Excel®, statut du contact Unicode, formats de pays.
Dossiers client	Dossier client chronologique avec toutes les activités, documents, correspondance, projets, opportunités de vente et documents de gestion des stocks (données ERP).
Catégories	Catégories individuelles comme client A, B, C, fournisseur, coopération pour les adresses et autres types de données.
Assistant Adresses	Assistance intelligente lors de l'enregistrement des adresses. Analyse automatique des données mal structurées qui sont mises à disposition sous forme d'adresse de société, interlocuteur ou contact.
Contrôle de la cohérence avec les adresses	Vérification automatique pour savoir si les valeurs entrées dans une adresse vont ensemble, par ex. le CP pour le lieu, le prénom pour l'en-tête ou le code banque pour la banque.
Détection des doublons	CAS genesisWorld offre une vérification facile lors de l'insertion/modification des adresses. Détection complète des doublons lors de l'importation en masse avec vérification, synchronisation et élimination des doublons par OMIKRON Adress Center (à obtenir séparément).
Gestion des rendez-vous/événements	Vues journalières/hebdomadaires/mensuelles, calendrier de l'équipe/des collègues/des ressources, calendrier du chef avec administration spéciale des droits, modifications faciles des rendez-vous avec la fonction glisser-déposer, vérification des chevauchements des rendez-vous avec possibilité d'interaction, gestion des ressources, rendez-vous pour des discussions confidentielles, rendez-vous périodiques et de groupe, rendez-vous sur une journée entière, fonction de rappel, notification pour de nouveaux rendez-vous, etc.
Assistant Rendez-vous	Recherche facile de créneaux libres avec plusieurs employés et ressources dans une période définie.
 Intégration Microsoft Outlook®	Utilisation commune et synchronisation des adresses, rendez-vous et tâches pour une base de données actualisée dans les deux systèmes avec le module Exchange connect à obtenir séparément.
Tâches/suivis	Présentation sous forme de listes ou intégrée dans les vues calendrier, listes de tâches personnalisables, par ex. selon les types de tâches, la fonction rappel en cas d'arrivée à échéance, délégation des tâches avec suivi, notification automatique à réception d'une tâche déléguée, affichage du statut d'édition mais aussi de la durée de traitement, statut de priorité en fonction de A,B,C, des tâches de l'équipe et périodiques. Administration des dépenses avec des valeurs pour prévues, estimées et réelles. Préattribution des priorités (c'est-à-dire que toutes les tâches sont d'abord attribuées avec Prio A comme réglage par défaut).
Intégration des courriels	CAS genesisWorld comme client de messagerie standard (POP3/SMTP/IMAP4), archivage direct des courriels avec assistant d'archivage pratique, connexion automatique aux projets et adresses, envoi de publipostages électroniques personnalisés. Vérificateur d'orthographe, assistant d'absences, signatures des courriels, supporte UTF-8 et MAPI. Codage SSL et TLS pour SMTP.

Fonction	Brève description
Liens	Des valeurs définies peuvent être attribuées aux liens entre les données. Il est possible de définir et d'afficher: la raison pour laquelle les données sont liées, comment elles sont liées (rôle du lien entre les données, par ex. société mère/filiale du groupe) et quelle proportion (m:n, 1:n, 1:1). Les liens sont consignés ensemble dans le journal et peuvent être reproduits sur demande.
 Liens primaires	Les liens primaires sont utiles, par exemple, dans les opérations sur projet lorsqu'il faut attribuer au projet toutes les données enregistrées dans le système et qu'il faut attribuer à une adresse le projet lui-même.
 Structure du groupe	Les sociétés peuvent être liées les uns aux autres par des relations mère/fille (1:n). La structure du groupe peut être comprise par un graphique et adaptée grâce à l'onglet Structure du groupe.
 Arborescence	Rapide aperçu des liens et des hiérarchies pour tous les types de données.
 Type & statut	Aides à la saisie à deux niveaux «Type» et «Statut» avec champs obligatoires et affichage dynamique des onglets pour tous les types de données. Les valeurs du champ «Statut» varient en fonction de la valeur choisi pour le champ «Type». Avec le champ «Type», vous pouvez aussi contrôler les onglets affichés dans les masques de données. L'utilisateur voit précisément les informations dont il a besoin. Les adresses de type «Client» obtiennent alors un onglet supplémentaire pour toutes les informations client correspondantes, par ex. rabais et coordonnées bancaires.
 Numérotation automatique	Génération automatique de numéros en fonction des séries de numéros spécifiques à la société: tout nouveau document ou toute nouvelle adresse reçoit ainsi automatiquement un nouveau numéro.
 Aides à la saisie hiérarchiques	Pour la présentation des données selon des structures hiérarchiques, par ex. groupes avec zones de ventes Continent, Pays, Etat, ...
Onglets	Les vues du navigateur peuvent être présentées dans un nouvel onglet, sans fermer les vues existantes – travail parallèle avec navigation rapide sans avoir de nombreuses fenêtres ouvertes.
Travail intelligent	Assistant d'informations personnel, fonction rappel, notifications, données confidentielles, listes, vues des liens, importation et exportation, fonctions glisser-déposer, protocoles de modification, fonction d'impression, assistants pour opérations de plusieurs niveaux, par ex. extensions du navigateur, etc.


## Fonctionnalités liées au **Marketing**

Recherche et filtre	Recherche rapide et détaillée par filtre dans tous les types de données. La recherche par filtre peut inclure ou exclure de la recherche tous les champs d'un type de données.
 Recherche de liens	Inclut dans la recherche des liens, ce qui augmente la précision du groupe cible. Par ex., toutes les adresses qui sont liées à une opportunité de vente sont sélectionnées en un tour de main.
Recherche par mots entiers	Recherche dans l'ensemble des archives des documents mais aussi dans les documents. Les informations sont toujours trouvées.
Recherche phonétique	Recherche aussi selon des orthographes similaires: Dupont, Dupon ou Dupond.
Gestion des campagnes	Aide à la sélection des groupes cibles et des actions (publipostage classique ou électronique ou prospection téléphonique) et à l'exécution de ces actions. Des critères de filtre et de recherche confortables, listes de diffusion, assistant Campagnes, publipostages électroniques au format HTML et modèles facilitent le travail.
Gérer la documentation marketing	Toute la documentation du marketing est gérée de manière centralisée. Les mailings des dernières années sont retrouvés rapidement et les évaluations du taux de réussite rapidement établies.
Gestion des événements	Planification complète des événements avec gestion des salles, organisation des invitations et estimations.
Campagnes de courriels	Newsletter, archivage et évaluation des campagnes de courriels avec la solution professionnelle E-Mail et Permission-Marketing d'Inxmail (vendu séparément).
 Marketing	Module optionnel pour le contrôle et l'exécution de campagnes à plusieurs étapes. La présentation graphique des différentes étapes avec mailings, listes de diffusion et taux de réponse simplifie le travail quotidien pendant les campagnes.









## Fonction

## Brève description

Fonctionnalités liées aux **ventes**

Documents & correspondance	Intégration de courriers, fax, courriels mais aussi de tous les documents (présentations, annexes), des modèles Microsoft Word®, des publipostages classiques et électroniques, archivage dans les dossiers client/projet, classement des documents par offre, protocole, dossier; archivage en masse de documents, gestion des versions, favoris, échange simple d'annexes externes, impression d'étiquettes, etc.
Téléphonie	Téléphonie avec identification de l'appelant, composition du numéro directement depuis la liste ou dossier clients, note automatique lors de l'appel avec lien à l'adresse, enregistrement automatique de la durée de l'appel, listes des appels/rappels, etc.
Identification du numéro d'appel	Les numéros de téléphone qui sont encore inconnus dans CAS genesisWorld, peuvent être vérifiés automatiquement par un fournisseur externe de services d'adresses. Lorsqu'une adresse correspondante est identifiée, celle-ci est créée sur demande comme donnée dans CAS genesisWorld mais aussi liée à la note téléphonique. En cas de transferts d'appels, le premier appelant s'affiche et est lié à la note téléphonique.
Note téléphonique	Apparaît pour les communications, est rempli par l'utilisateur et lié automatiquement aux adresses correspondantes.
Notification de rendez-vous lors de l'appel	L'appelant reçoit automatiquement un message lorsque le collègue appelé a entré un rendez-vous actuel dans le calendrier. Une petite fenêtre popup affiche la fin du rendez-vous.
Opportunités de vente	Présentation de toutes les phases d'une opportunité de vente de l'enregistrement du lead jusqu'au service après-vente, en passant par l'offre et la signature du contrat; possibilités de recherche et de filtre sur tous les champs, etc.
Service d'action et de notification	Définition de règles dans tout le système personnalisables qui entraînent automatiquement des notifications individuelles ou des opérations de suivi. Des modifications de la base de données entière ou des parties sont surveillées, de même pour les types de liens.
Intégration des données ERP/gestion du stock	Informations CRM et ERP du dossier client sans changer d'application, factures, bons de livraison accessibles directement avec le module optionnel  ERP connect.
Liste double	Cette liste présente deux types de données au choix interactifs ensemble, combinés, filtrés et via une logique de lien. D'autres évaluations sont possibles par des rapports correspondants. Les adresses peuvent être affichés avec les opportunités de vente – quel chiffre d'affaires a déjà été réalisé avec tous les contacts pris lors du salon? Les opportunités de chiffre d'affaires ouvertes et le statut des ventes répondent à cette question dans la vue Liste double.

Fonctions pour le **service et la gestion de projets**

Gestion des projets & dossiers projets	Présentation claire de toutes les données fondamentales liées au projet, par ex. rendez-vous, tâches, documentation, notes téléphoniques. Statut total des projets (feu de signalisation: rouge, jaune, vert).
Planification de la structure des projets	Arborescence avec diagramme de Gantt interactif pour les plans de structure des projets dans une hiérarchie flexible des événements avec des étapes importantes et des relations prédécesseur/successeur.
 Planification des ressources	Planification des efforts des employés, gestion des capacités et aperçu des charges de travail et des disponibilités.
 Enregistrement du temps et des dépenses	Enregistrement du temps au niveau du client, projet et procédure. Enregistrement des dépenses avec fonctions intégrées pour justificatifs, dépenses journalières et frais de déplacement.
 Gestion des offres et des commandes	Les postes Offres peuvent être créés à partir du catalogue de produits. Créez des offres ou des justificatifs ERP en un clic de souris.
 Contrôle des projets	Evaluation de tous les enregistrements de temps, dépenses et prestations externes et synchronisation avec la planification budgétaire.
 Demandes d'assistance	Création et suivi des demandes d'assistance du premier contact à la résolution du problème. Avec fixation des délais, responsables, priorités, délégation, etc.
 Contrats de service	Aperçu des produits utilisés, des kits de maintenance et des durées de validité des contrats de service. Facturation par le système ERP.
 Client web	Entrée des demandes d'assistance avec aperçu sur les demandes en cours et accès à la base de données FAQ par Internet.
 Intégration Microsoft Project	Traitement des projets dans Microsoft Project et Open Workbench.

## Fonction

## Brève description

Fonctionnalités du **CRM mobile**

⊕ Réplication	Synchronisation des données possible avec les sites, les ordinateurs portables des employés du service extérieur ou les portails d'entreprise.
⊕ Web access	Accès en ligne par un navigateur Internet. Travail confortable sur chaque ordinateur avec un accès Internet. Idéal pour le travail à domicile.
⊕ Mobile access	Accès en ligne pour terminaux mobiles tels que les PDA/terminaux de poche. Les données et fonctions sont disponibles en temps réel.
⊕ Mobile CRM for Blackberry	Solution spéciale pour Blackberry: accès en ligne à CAS genesisWorld. Les fonctions centrales sont intégrées.
⊕ Mobile sync	Synchronisation des données avec des appareils sur lesquels Symbian ou Windows Mobile est installé.

Fonctionnalités pour le **Reporting**

Rapports et évaluations	Rapports actualisés automatiquement sous forme de tableaux, diagrammes ou graphiques. 80 modèles de rapport liés au contexte. Envoi programmable, par ex. le vendredi aux supérieurs.
⊕ CRM analytique	Possibilités d'évaluation multidimensionnelles (OLAP) de toutes les données de CAS genesisWorld avec la solution Cognos/HaPeC Business Intelligence.
⊕ Module Report	D'autres fonctions professionnelles pour les rapports et évaluations. Connexion à Crystal Reports.

**Flexibilité** pour les entreprises

Navigateur	Inclut des entrées pour une navigation rapide entre les vues. Possibilité de créer une arborescence personnelle avec vos propres vues. Possibilité d'importer et d'exporter des navigateurs. Le navigateur allègue des structures pour les zones de travail.
Administration	Administration intuitive avec possibilités d'adaptation flexibles. Création simple et adaptation des types de données avec vos champs, par ex. Gestion claire des utilisateurs et des modules.
Système de droits	Système de droits sophistiqué pour demandes professionnelles, avec gestion des utilisateurs et des groupes, attribution détaillée des droits jusqu'au niveau des champs des données avec administration simple et claire. Droits d'administrateur sur plusieurs niveaux et groupes hiérarchiques.
Types de données	CAS genesisWorld contient de série numerosos tipos de conjuntos de datos como citas, tareas, direcciones, proyectos, procesos, documentos, vacaciones, correo electrónico, llamadas telefónicas, oportunidades de venta, etc.
Bases de données	Supporte Microsoft SQL dans Standard Edition ou Desktop Edition (MSDE, SQL Express), Oracle dans Standard Edition ou Enterprise Edition.
⊕ Loadbalancing	Utilisation optimale du serveur par répartition Client automatique.
Customizing	Diverses possibilités de réglage pour l'utilisateur mais aussi l'administrateur: de l'adaptation personnelle du navigateur, du tableau de bord à la création de nouveaux types de données, champs avec aides à la saisie, champs obligatoires et modifications des masques, mécanisme automatique hotfix et service pack par une mise à jour directe sur Internet, etc.
Possibilité de gérer plusieurs clients	Aide plusieurs clients qui travaillent sur un serveur avec des bases de données séparées.

Utilisation **internationale**

Formats d'adresses internationaux	CAS genesisWorld propose des formats d'adresses spécifiques aux pays.
Unicode	Lors de recherches, de publipostages, etc., les adresses peuvent être présentées et utilisées avec des caractères au choix, par ex. chinois.
⊕ Possibilité de fuseaux horaires	Coopération facile dans différents fuseaux horaires. Présentation correcte des activités sensibles aux fuseaux horaires telles que les rendez-vous, tâches, événements, congés et communications téléphoniques.

