

Cahier des charges

Société : Saphir Véhicules & Automobiles

Adresse : Nouvelle Z.I. Cité Ettamir 4000 Sousse Tunisie

Identifiant unique : 1413521Z

Projet : Réalisation d'une application CRM

Présentation de l'entreprise :

Saphir Véhicules & Automobiles « SA.V.A. » est le représentant officiel des marques automobiles Hava, Great-wall, Foton sur la zone Sahel. Fort d'une longue expérience et de sa connaissance du terrain, la société assure la vente des véhicules neufs, la vente des pièces de rechanges ainsi que le service après-vente. La société est également l'importateur et distributeur officiel de la marque de chariots élévateur CHL et de la marque MAXBULL pour les engins BTP. Saphir Véhicules & Automobiles est actuellement le leader du marché de manutention en Tunisie. Elle assure également la vente des engins neufs, la vente des pièces de rechanges ainsi que le service après-vente. Saphir Véhicules & Automobiles est une société appartenant au groupe Zorgati, spécialisée dans la vente & distribution de pièces de rechanges multi-marques pour les camions poids lourds et agent officiel de la marque Renault Trucks en Tunisie.

Préambule :

Dans le cadre de l'amélioration de l'efficacité de son service commerciale, la société étudie l'éventuelle réalisation d'une application visant à jouer le rôle d'un CRM simple et dynamique d'une part pour faciliter la tâche pour son équipe commerciale et d'une autre afin de développer son suivi clientèle et d'offrir un service inégalée. De nos jours, 70% des ventes générés sont en dehors du showroom. Les fonctions réalisées par le projet d'application CRM sont actuellement réalisées par une personne physique et dépendent donc d'une présence physique ainsi que d'un acte répétitif et sujet de fautes humaines.

Besoin :

Application en APK, IOS, ouverte également via une adresse web pour un accès via chrome ou autres.

Front-end :

- Accès via un compte avec mot de passe pour chaque agent commercial.
- Onglets : - Edition Proforma, affaires en cours, affaires réalisé, Agenda des RDV, Tableau de bord d'accueil.

○ Edition proforma :

La fonction Edition proforma permet de remplir un formulaire et de déclencher l'envoi automatique d'un devis par mail standard, le document sera archivé dans le CRM après l'envoi. Les données saisies seront directement converti en Lead dans l'onglet affaires en cours.

Le formulaire à remplir contient les informations suivantes :

- ID vendeur (rempli automatiquement selon agent)
- Nom Client
- Adresse Client
- Numéro de téléphone
- Matricule fiscale
- Marque de produit
- Modèle de produit
- Bouton envoyer

Une fois le bouton envoyer est appuyé, un mail automatique se déclenche. Pour chaque modèle de véhicule ou d'engin, il existe un mail modèle qui aura 2 pièces jointes, 1 fichier pdf du devis généré, la fiche technique relative au produit.

L'envoi d'un proforma enregistre et converti automatiquement les données saisies en un lead généré dans le deuxième onglet « Affaires en cours ».

○ Onglet Affaires en Cours :

L'onglet affaires en cours permet de stocker tous les leads générés par l'agent, il contient tous les informations client et permet d'assurer un suivi pour clôturer l'affaire. il contient aussi une copie PDF de l'offre envoyé initialement, un bouton dans lequel l'agent indique le taux d'avancement de 0% à 100%. Si l'affaire est clôturée l'agent note l'affaire clôturé à travers le même bouton. Si l'affaire est perdu l'agent note l'affaire perdu tout en citant la cause de la perte « Cause : Prix, délai de livraison, qualité de produit, offre de chez concurrent,... ». Un espace commentaire est disponible afin de noter les détails.

Il existe aussi un autre bouton « actualiser l'offre » avec lequel l'agent peut déclencher une remise exceptionnelle. En appuyant sur actualiser l'offre, l'agent tape le nouveau prix en TTC, une notification d'accord passe à l'administrateur, si accepté, un nouveau mail avec l'offre actualisé se déclenche vers la boîte mail du client.

Pour chaque lead généré, si l'agent n'effectue pas un suivi « clôture, avancement » l'application génère une notification de rappel à l'agent, « rappel pour appel téléphonique au client, rappel pour suivi dossier client, rappeler pour mise à jour sur l'application. »

Une notification pour demander une mise à jour de la part de l'agent est demandée sur les affaires en cours chaque lundi et chaque samedi pour maintenir l'engagement de l'utilisateur de l'application.

○ Affaires réalisés :

Cet onglet englobe le tableau des affaires clôturé par l'agent avec toutes les données nécessaires sur le client, la date de clôture de l'affaire, un numéro de châssis ainsi que le modèle de véhicule sont attribué par l'administrateur une fois la livraison est effectuée.

- Agenda des RDV :

L'utilisateur ajoute ces RDV hebdomadaire sur cet agenda, un extrait sera effectuer de la part de l'administrateur ultérieurement.

- Tableau de bord d'accueil :

Il s'agit d'un tableau de bord affichant les indicateurs de performances :

- Dashboard mensuel sélection par marque ou global :
 - Nombre de Leads généré
 - Nombre de vente réalisés
 - Nombre d'affaires raté
 - Taux de conversion client
 - Efficacité de suivi affaires en cours
- Dashboard All time sélection par marque ou global :
 - Nombre de Leads généré
 - Nombre de vente réalisés
 - Nombre d'affaires raté
 - Taux de conversion client
 - Efficacité de suivi affaires en cours

Back end :

- Accès via un compte administrateur via l'application et via destkop si possible.
- Onglets :
 - 1- Gestion des comptes utilisateurs (création, modification, désactivation)
 - 2- Gestion des proformas (Upload des factures proformas en Excel, l'application modifiera par la suite le fichier Excel en ajoutant les données saisi par l'agent dans des cases prédéfini (exemple : Nom Client case F10, Adresse F11, Vendeur E12...). L'application générera par la suite le fichier PDF.
 - 3- Gestion des modèles e-mails : Injection des modèles mails incluant la fiche technique et la signature email unique pour chaque agent commerciale.
 - 4- Affaires en cours : Tableau englobant tous les états des commerciaux avec indication du vendeur et avec les mêmes fonctionnalités de gestion.
 - 5- Possibilité d'extraction de toutes les données, PDF, Excel ou autres
 - 6- Affaires réalisés : Tableau englobant toutes les affaires réalisées par agent et total avec gestion et possibilité d'ajouter le VIN (N°Chassis) et le modèle du véhicule.
- Tableau de bord d'accueil : Indicateur de performance avec possibilité de sélection sur tous les agents ou bien par agent :

Dashboard mensuel sélection par marque ou global :

 - Nombre de Leads généré
 - Nombre de vente réalisés
 - Nombre d'affaires raté
 - Taux de conversion client

- Efficacité de suivi affaires en cours
- Dashboard All time sélection par marque ou global :
 - Nombre de Leads généré
 - Nombre de vente réalisés
 - Nombre d'affaires raté
 - Taux de conversion client
 - Efficacité de suivi affaires en cours