



# **CRM**

## **Open Source**

**The Student brief, guide pratique de la recommandation**

**Workshop 27/03/2022 07/04/2022**

## Le contexte

Le monde de l'entrepreneuriat est de plus en plus plébiscité par les Français. Dans ce cadre, chaque nouvel entrepreneur doit réaliser du chiffre d'affaires et utiliser ou développer des compétences commerciales afin de vendre ses produits ou services.

Les techniques et workflows des commerciaux ne sont pas toujours évident pour tous, et l'utilisation d'outils de gestion de la relation client (GRC ou CRM en anglais) est souvent coûteuse à la fois en temps et en argent.

Il existe quelques CRM Open Source disponibles sur le net, mais ceux-ci sont complexes car disposent de trop nombreuses fonctionnalités.

Le but de ce projet va donc être de créer un CRM Open Source avec les fonctionnalités primaires uniquement, et qui devra être très facile à prendre en main.

## L'annonceur

Depuis près de 10 ans, NK Informatique accompagne ses clients dans leurs projets informatiques à plusieurs niveaux. Actif sur tout l'hexagone, nous concevons et réalisons de nombreux sites ou applications web (CRM, ERP, Intranet, Extranet...).

NK Informatique prend également en charge la réalisation de tous les besoins en graphisme : print, web, logo ou encore identité visuelle complète.

Forts de notre expérience et d'une expertise reconnue, nous sommes également amenés à la partager avec les talents de demain en lien avec plusieurs centres de formations en présentiel ou en ligne, ou encore à réaliser des audits dans diverses entreprises.

## Le brief

Comme présenté ci-dessus, vous allez devoir créer un CRM Open Source. Le but d'un CRM est - comme expliqué plus haut - de simplifier la gestion de la relation client.

Voici les attendus au niveau applicatif :

Lors de votre arrivée sur l'application, vous devrez automatiquement être dirigé sur une page de connexion. Aucun enregistrement ne doit être possible. Un compte administrateur doit être présent par défaut sur l'application.

Une fois connecté, l'application proposera plusieurs parties :

- un dashboard (page sur laquelle vous arrivez une fois que vous vous êtes connecté
- une page de listing et gestion des leads
- une page de listing et gestion des prospects
- une page de listing et gestion des clients
- une page de listing et gestion des actions possibles à réaliser
- une page de gestion des comptes utilisateurs (gérable et accessible uniquement par le compte administrateur créé par défaut)

**Rappel** : Lors d'un workflow commercial classique, le fait de récupérer un contact (mail, téléphone ou autre) représente ce qu'on appelle un **lead**. Lorsque nous engageons une discussion avec un **lead**, celui-ci passe au statut de **prospect**. Si une vente à lieu, alors le statut du contact passe à **client**. Il est important de rappeler que des leads ou des prospects peuvent être considérés comme "morts", c'est-à-dire qu'ils ont renvoyé une réponse formellement négative à la prospection ou à la tentative de vente.

L'application devra donc vous permettre de gérer automatiquement les contacts, de telle sorte qu'ils soient triés en **lead**, **lead mort**, **prospect**, **prospect mort**, ou bien en **client**. (L'utilisateur ne devra donc que renseigner les informations des contacts, et les différents statuts devront être automatiquement gérés en fonction des actions qui auront lieu.

Vous devrez différencier plusieurs types de contacts : les contacts B2B et B2C. Votre outil devra s'adapter aux deux besoins (soit enregistrer des informations sur une entreprise, soit enregistrer une information sur une personne

physique). Faites attention, une entreprise peut disposer de plusieurs contacts humains en son sein !

L'étape suivante consistera en la gestion des actions à mener. Le but d'un tel outil est également de garder une trace de toutes les opérations effectuées qui concernent les contacts. De la sorte, à chaque fois que vous envoyez un mail à un contact (peu importe qu'il soit lead, prospect ou client), vous devez le renseigner sur la fiche du contact de telle sorte à pouvoir retrouver l'information plus tard.

Notez ici que la première action de contact d'un lead devra permettre de le transformer automatiquement en prospect. Si les informations de contact renseignées s'avèrent fausses, le **lead** passera au statut "**lead mort**".

La page d'affichage d'un contact (lead / prospect / client) devra permettre d'identifier rapidement s'il s'agit d'un client B2B ou B2C, devra contenir toutes ses informations ainsi que l'historique de toutes les actions réalisées auprès du contact.

Il doit donc être possible de rajouter manuellement des actions auprès de tous les contacts. Chaque action peut être simplement référencée comme un appel téléphonique ou un envoi de mail par exemple. Tous les types d'actions (mail / tel / fax....) doivent pouvoir être administrés et ajoutés par l'administrateur. Un commentaire long doit pouvoir être saisi manuellement par l'utilisateur pour chaque action associée à un contact.

**NB** : Pensez à lister les actions classées par dates et classées chronologiquement par ordre décroissant (les plus récentes en haut, les plus anciennes en bas).

Il doit être possible de paramétrer des rappels automatiques d'actions sur les prospects tous les X jours. Il faut donc gérer une "Todo List", qui pourra être mise en place par l'utilisateur et qui pourra contenir un texte court. L'idée ici est de permettre à l'utilisateur de se mettre des rappels par exemple pour se souvenir de renvoyer un mail dans 5 jours à un contact s'il n'a pas reçu de réponse de ce dernier !

Cela implique quelques particularités en plus :

- Il faut pouvoir ajouter des réponses aux actions des contacts dans la timeline (pour savoir qui a répondu, quand, et ce qu'il a dit par exemple).
- Il faut également demander à garder ou non les rappels planifiés s'il y en a lorsque l'on ajoute une action à un contact. Par exemple, si j'ai un rappel dans 3 jours sur le contact A, et que celui-ci vient de me répondre, alors lors de la saisie de l'information de réponse de sa part, un message doit me permettre de supprimer le rappel qui était initialement prévu.

Notez que les Todos devront pouvoir être notés comme “réalisés”, et donc automatiquement se transformer en action réalisée à propos d'un contact.

L'ensemble de ces fonctionnalités doit vous permettre de créer un dashboard interactif et pertinent pour l'utilisateur. Vous devez y inclure :

- La liste des actions à mener (avec les dates pour chacune)
- Quelques statistiques de votre choix
- Des actions rapides permettant d'accéder rapidement aux informations qui vous paraîtront importantes.

Pour finir sur les fonctionnalités, il faudra pouvoir exporter la liste de tous les contacts et leurs informations, ainsi que leur statut et la dernière action menée au format **.csv** . Il devra aussi être possible d'ajouter des contacts via un import de fichier **.csv** (uniquement les contacts, pas la partie statut ni action).

Notez qu'il est également attendu un site au format “Landing Page” pour présenter le projet. Ce site devra être au format HTML / CSS uniquement (JS autorisé).

Il est fortement recommandé d'utiliser des templates HTML/CSS (je vous recommande AdminLTE, mais vous pouvez prendre n'importe lequel).

## Les attendus

Vous devrez livrer un repository github par groupe, par mail à l'adresse [k.niel.pro@gmail.com](mailto:k.niel.pro@gmail.com) le 07/04/2022 entre 16h30 et 17h30. Un rendu par groupe. Il devra contenir l'ensemble du code du CRM et de la Landing Page.

Vous devrez également déployer votre landing page sur Github Page et transmettre l'URL publique dans le mail.

Vous devrez réaliser un readme parfaitement présenté qui décrira votre projet, ainsi que la manière de l'installer.

Vous devrez également réaliser une documentation (format markdown également, sur un ou plusieurs fichiers et intégrée à votre repo). Cette documentation devra permettre de présenter parfaitement les fonctionnalités du CRM et présenter des cas concrets d'utilisation pour que tous les utilisateurs puissent apprendre à l'utiliser rapidement et simplement.

## **L'accompagnement pour le projet**

Vous serez en autonomie le premier jour (Mercredi 29) pour vous familiariser avec votre équipe, le projet, et votre organisation. Kévin NIEL sera disponible via teams pour répondre à vos éventuelles questions et vous guider si nécessaire.

Une présentation orale (support de présentation optionnel) sera faite le Jeudi 06 Avril.

Le vendredi 07 Avril sera consacré à la réalisation des readme et livrables rédigés attendus.

## **Les conseils aux étudiants**

Commencez par réaliser la conception de la base de données ainsi que la liste des routes à réaliser afin de mieux vous répartir la suite du travail.

Les technologies à utiliser ne sont pas obligatoires, mais je vous recommande soit une stack MVC Laravel (les B1 sont formés dessus) soit une stack JS (express / react) mais les B1 ne sont pas formés dessus.

## **Les groupes**

Les groupes vous seront communiqués par Martin Louvel.