

Outils de CRM

Contexte

Nos commerciaux vont visiter tous les jours des clients, des prospects. Il faut qu'ils puissent avoir un outil permettant de ressortir les infos du client (si c'est un client), qu'ils puissent renseigner les infos si c'est un prospect, et qu'ils puissent renseigner un compte rendu de visite.

Idée Générale

Nous souhaiterions un client lourd hors-ligne qui puisse se synchroniser dès qu'il a une connexion, pour que les commerciaux aient toujours des données à jour.

Fonctionnement souhaité

Logiciel Client

Le logiciel comportera des onglets avec les fonctions suivantes :

- Accueil → pour avoir une visu/ un accès rapide à diverses fonctions sur les clients
- Client → pour rechercher un client existant, voir son historique ou dire qu'on l'a visité
- Prospect → pour renseigner un prospect ou en chercher un, ou en transformer 1 en client
- Stats → pour avoir une consolidation rapide de certaines données de statistiques
- Historique → une vue « calendrier » pour voir l'historique des visites

Logiciel Serveur

Il y aura une partie serveur qui s'occupera de :

- Générer les bases de données hors-ligne
- Intégrer les fichiers générés par l'application clients
- Envoyer des notifications mail

La synchronisation entre la partie client et serveur se fera par BTSync (ou autre système si de meilleures idées sont proposées)

Fonctionnement de l'application client

Onglet Accueil

L'onglet d'accueil présentera à l'utilisateur la liste des clients dans un tableau, classés par « date de revoir » en nombre de jours.

Les colonnes seront [c_client], [nom_client], [c_agence], [date_de_revoir]

Lors de la sélection d'un client, on pourra voir directement les infos pour le contacter **+ CA et CA N-1**

Il y aura aussi un tableau « dernière visite » avec la liste des clients pas vu depuis longtemps, ainsi que la date dernière visite en nombre de jours

Le choix entre les 2 tableaux se fera via un système d'onglets

Un indicateur s'affichera en vert si les bases hors lignes sont à jour, et s'affichera en rouge si les bases ont plus de xx heures (paramétrable dans le serveur). Il indiquera la date des bases ainsi que le message « vos bases ne sont pas à jour, merci de vous connecter pour les actualiser » + un bouton « actualiser » qui rechargera la base si elle s'est mise à jour depuis l'ouverture du logiciel

Onglet Clients

L'onglet client ressemblera à la fiche client, il permettra la recherche (par nom ou code client, avec des wildcard).

Les clients seront stockés dans une base locale, générée par l'application serveur, synchronisée par BTSync

Pour chaque client on récupérera :

- Les informations de base (nom, adresse, tel, contacts, etc...)
- **Le CA cumulé de l'année + N-1 (voir les temps de traitement)**
- Toutes les infos de dernières visite (winpneu.dbo.client_relation)

Demande de modification

On trouvera un bouton « demande de modification » permettra de demander une modification à la comptable en charge des fiches clients (paramétrable dans le serveur)

Lors de l'appui sur ce bouton, l'utilisateur pourra choisir sur quel(s) champ(s) il souhaite demander la modification, et en face saisir la modification.

A la validation le logiciel (hors-ligne) génère un fichier (au format choisi par le développeur) avec un nom unique (mais reconnaissable), qui se déposera dans un répertoire BTSync.

Visite ce jour

Un bouton « visite ce jour » ouvrira un pop-up champs texte pour que l'utilisateur puisse saisir le contenu de sa visite, mais il pourra aussi valider à vide.

Un champ contiendra la date actuelle, mais l'utilisateur pourra saisir une visite antérieure (la date sera bornée par un paramétrage, et impossible de saisir dans le futur)

Les champs à afficher seront paramétrables dans la partie automate, avec possibilité de mettre des champs sur plusieurs niveaux pour affiner les réponses

Exemple :

Type de contact :

- Visite (bouton radio)
- Téléphone (bouton radio)
- Mail (bouton radio)
- Agence (bouton radio)

Type de visite :

- Visite commerciale avec rdv (bouton radio)
- Visite commerciale sans rdv (bouton radio)
- Commande (checkbox)
- Livraison (checkbox)
- Relevé de parc (checkbox)
- Remise de proposition (checkbox)
 - o Agraire (checkbox)
 - o TP (checkbox)
 - o GC (checkbox)
 - o PL & PLP (checkbox)
 - o Lubrifiant (checkbox)
 - o Flotte entreprise (checkbox)

A la validation le logiciel (hors-ligne) génère un fichier (au format choisi par le développeur) avec un nom unique (mais reconnaissable), qui se déposera dans un répertoire BTSync.

Historique des visites

Un bouton « historique des visites » permettra de voir tout l'historique des visites de ce client, avec les commentaires saisis s'il y en a.

L'historique sera à aller chercher dans la base winpneu, dans la table « client_relation »

Par défaut l'historique masquera les enregistrements avec « origine_relation » = LIT, mais il sera possible de les afficher.

Par contre on ne reprend pas tout ce qui est « c_archive » = O par économie

Date de revoir

Un champ « date de revoir » sera alimenté par l'utilisateur, pour signifier la date à laquelle il souhaite revoir son client.

L'utilisateur aura les choix prédéfinis : 1 semaine / 2 semaines / 1 mois / 3 mois / 6 mois / 1 an + possibilité de mettre leur propre date

Type de parc

Il sera possible de cocher le type de parc du client, avec le nombre de véhicules par types :

- VL
- VUL
- AGRI
- TP

- GC
- PL & PLP

Onglet Prospect

L'onglet prospect se présentera aussi sous la forme d'une fiche client simplifiée.

Il permettra :

- De renseigner les infos d'un prospect
- De rechercher un prospect existant
- De mettre des dates de visites et des commentaires
- De basculer un prospect en client

Le prospect est limité d'accès à la personne qui l'a créé.

Création de prospect

Un bouton « nouveau » permettra créer un prospect en renseignant des informations de base

Les informations nécessaires sont :

- Nom

A la validation le logiciel (hors-ligne) génère un fichier (au format choisi par le développeur) avec un nom unique (mais reconnaissable), qui se déposera dans un répertoire BTSync.

Une vérification de duplicata sera faite sur le numéro de téléphone avant de valider

Recherche de prospect

Le masque par défaut permettra la recherche d'un prospect sur liste déroulante du nom. A la sélection toutes les infos apparaitront + les boutons :

- Transformation en client
- Visite ce jour
- Historique visites

Bouton « Transformation en client »

A l'appuie sur ce bouton, le système vérifie si toutes les cases obligatoires en saisie de création clients sont renseignées.

En annexe la liste des champs qui seront affichés/obligatoire pour transformer un prospect en client.

Si tout est bon, le logiciel (hors-ligne) génère un fichier (au format choisi par le développeur) avec un nom unique (mais reconnaissable), qui se déposera dans un répertoire BTSync.

La transformation ne sera pas instantanée, elle se fera par la validation d'une comptable (avec rajout d'infos obligatoires). Une notification par mail sera faite lors de la création définitive du client + on lancera une re-génération de la base hors ligne.

Lors de la transformation, les visites du prospect seront reprises dans le client avec un indicateur permettant de faire la différence entre les visites avant et après la création du compte (par exemple en mettant un préfixe [PROSPECT] à l'objet)

Si le mode de règlement CH n'apparaît que si le client est un agriculteur. Dans le cas d'un CH l'échéance est bloquée à 20 jours date de facture

Si le mode de règlement LD est choisi → RIB obligatoire (avec vérif) + signature client dans un encart

Bouton « visite ce jour »

Le bouton « visite ce jour » a le fonctionnement identique que dans la fiche client, mais pour un prospect

Bouton « historique de visite »

Le bouton « historique de visite » a le fonctionnement identique que dans la fiche client, mais pour un prospect

Modification d'un prospect

Un prospect pourra être modifié directement par l'utilisateur. La modification générera un fichier qui modifiera la base des prospects.

Un prospect dont une mise à jour a été effectuée mais non intégrée par l'automate affichera un indicateur

Suppression d'un prospect

Un prospect pourra être supprimé par la personne qui l'a créé, ou la personne à qui il est rattaché.

Onglet stats

Les statistiques sont les suivantes :

- Histogramme cumulé des visites de clients par type de grille commerciale mois par mois + prospects
- Le nombre de devis remis par type par mois
- Le CA généré
- % de client visité en fonction du % de prospect

Les stats s'imprimeront sur 1 seule page A4

Les utilisateurs « administrateurs » pourront voir les stats de tous les commerciaux, sur simple changement dans une liste déroulante

Onglet Historique

Une vue sur forme de planning permettra de voir les visites faites. L'utilisateur ne pourra voir que ses visites, alors que l'administrateur aura une liste déroulante de tous les utilisateurs pour superviser et choisir celui qu'il souhaite voir.

Fonctionnement de l'application serveur

Automate

L'application serveur pourra fonctionner en mode automate, pour récupérer régulièrement les fichiers synchronisés par les clients, et intégrer les données

Une tâche planifiée se fera aussi toutes les nuits pour régénérer les bases de clients et de prospect qui seront déployées sur les postes clients.

Lors de la génération des bases hors-ligne, nous excluons automatiquement tous les prospects qui n'ont pas eu de mouvements depuis x mois.

L'automate aura une gestion fine des erreurs d'intégration conservera le nom des fichiers intégrés pour ne pas faire plusieurs fois la même chose, et enverra un mail à l'administrateur en cas de problèmes

Fichier d'échanges

Les formats de fichiers ne sont pas imposés, mais ils doivent être légers pour permettre des synchronisations rapides, et permettre la recherche le cas échéant

Fichiers générés par le serveur

- Base client hors ligne
- Base prospects hors ligne
- Fichiers nécessaires à la génération des listes déroulantes

Il est à définir si les historiques de visites doivent être stockés dans les mêmes bases ou dans des bases séparées

Fichiers générés par le client

- Visite de Client → VC_XXXXXXXXX.XXX
- Demande de Modification Client → MC_XXXXXXXXX.XXX
- Création Prospect → CP_XXXXXXXXX.XXX
- Modification Prospect → MP_XXXXXXXXX.XXX
- Visite de Prospect → VP_XXXXXXXXX.XXX
- Demande de Création Client → CC_XXXXXXXXX.XXX

Action par fichier

- VC → insert dans la table de winpneu.dbo.client_relation au format imposé (voir annexe)
- MC → envoie notification mail + insert winpneu.dbo.client_relation au format imposé (voir annexe)
- CP → insert dans la table prospect
- MP → update dans la table prospect
- VP → insert dans la table de visites prospects
- CC → insert dans l'outils de création client + notification mail (comptable + demandeur)

Tous les inserts seront accompagnés d'un champ contenant le nom unique du fichier, et à chaque insert on vérifiera si ce fichier n'a pas déjà été traité.

Paramétrages automate

- Serveurs smtp (adresse, user, psswd, ssl, tls, etc...)
- Adresse(s) de notification comptable (sur demande de création client)
- Intervalle de contrôle de nouveaux fichiers
- Durée d'expiration des bases hors ligne
- Génération des bases hors-ligne après chaque intégration ou en tache planifiée ou les 2
- Emplacement des fichiers à intégrer
- Emplacement des bases hors-lignes

- Table de correspondance **user windows**/**user winpneu**/**adresse mail**/**nom affiché**/**admin** (pour retour de création client)
- Adresse(s) mails de notification d'erreurs
- Borne de jour la saisie de visite
- Gestion de l'emplacement des logs
- Gestion de la durée de conservation des logs
- Paramètre de winpneu.dbo.client_relation.c_archive = 0 ➔ définir le temps avant d'archiver automatiquement
- Durée de conservation des prospects en hors ligne
- Contenu et champs du bouton « visite ce jour » (type de boutons, arborescence, etc...)
- Type de parc

Notifications par mail

Il y aura pour certaines actions des notifications automatiques générées par l'automate

Création Client

Lors de l'intégration d'un fichier CC, un mail est envoyé à l'adresse comptable prévue dans l'automate. Ce mail se présentera sous la forme :

- Expéditeur ➔ adresse mail de la personne qui a saisie
- Objet ➔ [Création Client] \$nom_client
- Corps ➔ Un nouveau client est en attente de validation, accédez à sa fiche en cliquant sur le lien suivant :

Lorsque la comptable va valider un client issu d'un prospect CRM, la validation enverra automatiquement le mail suivant au demandeur

- Expéditeur ➔ adresse mail de la personne qui a saisie
- Objet ➔ [Création Client] \$code_client - \$nom_client
- Corps ➔ Le client \$code_client - \$nom_client vient d'être validé et créé dans winpro. Il sera disponible dans le CRM à la prochaine actualisation, la facturation winpro est déjà possible.

Modification Client

Lors de l'intégration d'un fichier MC, un mail est envoyé à l'adresse comptable prévue dans l'automate. Ce mail se présentera sous la forme :

- Expéditeur ➔ adresse mail de la personne qui a saisie
- Objet ➔ [Modification Client] \$code_client - \$nom_client
- Corps ➔ \$user a demandé la modification du client \$code_client - \$nom_client, il rapporte les changements suivants :
 - Champ XXX1 : « xxxxx » remplacé par « yyyyyy »
 - Champ XXX2 : « xxxxx » remplacé par « yyyyyy »
 - Champ XXX3 : « xxxxx » remplacé par « yyyyyy »
 -

L'insert dans la table relation_client notifiara la demande. Une fois effectuée la comptable pourra clore le sujet.

Fonction de l'automate

Réaffectations de prospect

Il sera possible dans l'automate d'accéder à une fonction de réaffectations de prospects, pour répondre à la problématique de changement, évolution, etc.... des commerciaux.

On pourra faire les modifs en chaine sur plusieurs critères : secteur, code postal, commercial, etc...

Annexe 1 : Table winpneu.dbo.client_relation

[origine_relation] [char](3) → CRV
[date_relation] [datetime] → date de visite
[heure_relation] [char](5) → heure de visite
[type_entite] [char](1) → C
[c_entite] [char](30) → code client
[c_user] [char](4) → code utilisateur winpneu, pris dans la table de correspondance
[type_relation] [char](1) → S
[objet] [char](80) → Visite du [date_relation]
[commentaire] [nvarchar](max) → commentaire saisie par l'utilisateur + « saisie via le CRM »
[num_relation_sujet] [int] → 0
[c_archive] [char](1) → N

Annexe 2 : Champs de saisie des prospects

Nom	champs bdd	Afficher	Saisie Obligatoire
catégorie client	[c_fam_client] [char](4) NULL	X	X
sous catégorie client	[c_sfam_client] [char](4) NULL	X	X
titre	[c_titre] [char](4) NULL	X	-
nom	[nom_client] [char](35) NULL	X	X
adresse 1	[adr1_fac] [char](35) NULL	X	X
adresse 2	[adr2_fac] [char](35) NULL	X	-
adresse 3	[adr3_fac] [char](35) NULL	X	-
département	[dep_fac] [char](4) NULL	X	X
bureau distributeur	[bur_dis_fac] [char](3) NULL	X	X
ville	[ville_fac] [char](35) NULL	X	X
agence	[c_agence] [char](4) NULL	X	X
Commercial	[c_rep] [char](4) NULL	X	X
pays	[c_pays] [char](4) NULL	X	X
téléphone	[tel_1] [char](20) NULL	X	X
fax	[fax] [char](20) NULL	X	-
portable	[tel_2] [char](20) NULL	X	-
n° TVA	[contact_divers_1] [char](40) NULL	X	-
SIRET	[contact_divers_2] [char](40) NULL	X	X
Activité	[contact_divers_3] [char](40) NULL	X	-
mail	[contact_divers_4] [char](255) NULL	X	-
Périodicité	[c_per] [char](1) NULL	X	X
Regroupement BL	[c_regpmt_bl] [char](1) NULL	X	-
Regroupement CDE	[c_regpmt_fac] [char](1) NULL	X	-
Edition relevé	[c_releve] [char](1) NULL	X	-
Autorisation BL	[c_autoris_bl] [char](1) NULL	X	-
Grille Conditions	[c_catc] [char](8) NULL	X	X
Frais Fixes	[c_frais_fixe] [char](1) NULL	X	-
Référence Client Obligatoire	[c_ref_oblig] [char](1) NULL	X	-

Mode de Règlement	[c_mod_rgl_1] [char](2) NULL	X	X
Nb de jours	[nb_jour_1] [int] NULL	X	X
Jour de l'échéance	[jour_1] [char](2) NULL	X	-
Type de Facturation	[c_type_fact] [char](1) NULL	X	-
A l'attention de	[c_attention] [char](35) NULL	X	-
Code NAF	[c_ape] [char](10) NULL	X	-
Création de Société	[date_creation_ste] [datetime] NULL	X	-
BIC	[bic] [char](11) NULL	X	Si c_mod_rgl_1 = LD
IBAN	[iban] [char](34) NULL	X	Si c_mod_rgl_1 = LD
Code Pays	[codepays] [char](2) NULL	X	-
Code Monnaie	[codemonnaie] [char](3) NULL	X	-
Type édition facture	[type_edition_fac] [char](1) NULL	X	X

Paramétrage Serveur

- Intervalle de contrôle de nouveaux fichiers **format cron**
- Emplacement des fichiers à intégrer **chemin absolu**
- Emplacement des bases hors-lignes **chemin absolu**
- Gestion de la durée de conservation des logs **durée**
- Paramètre de winpneu.dbo.client_relation.c_archive = 0 définir le temps avant d'archiver automatiquement **durée**

Paramétrage Application

- Durée d'expiration des bases hors ligne **durée**
- Borne de jour la saisie de visite **durée**
- Durée de conservation des prospects en hors ligne **durée**

Paramétrage séparé

- Adresse(s) de notification comptable (sur demande de création client) et Adresse(s) mails de notification d'erreurs
- Contenu et champs du bouton « visite ce jour » (type de boutons, arborescence, etc...)
- Type de parc
- Table de correspondance user windows/user winpneu/adresse mail/nom affiché/admin (pour retour de création client)

Configuration Symfony

- Serveurs smtp (adresse, user, psswd, ssl, tls, etc...)

???

- Gestion de l'emplacement des logs
- Génération des bases hors-ligne après chaque intégration ou en tâche planifiée ou les 2