



Antoine Craske
Tarik Djebien
Eric Sitraka Rakotobe
Rudy Stienne

Agenda

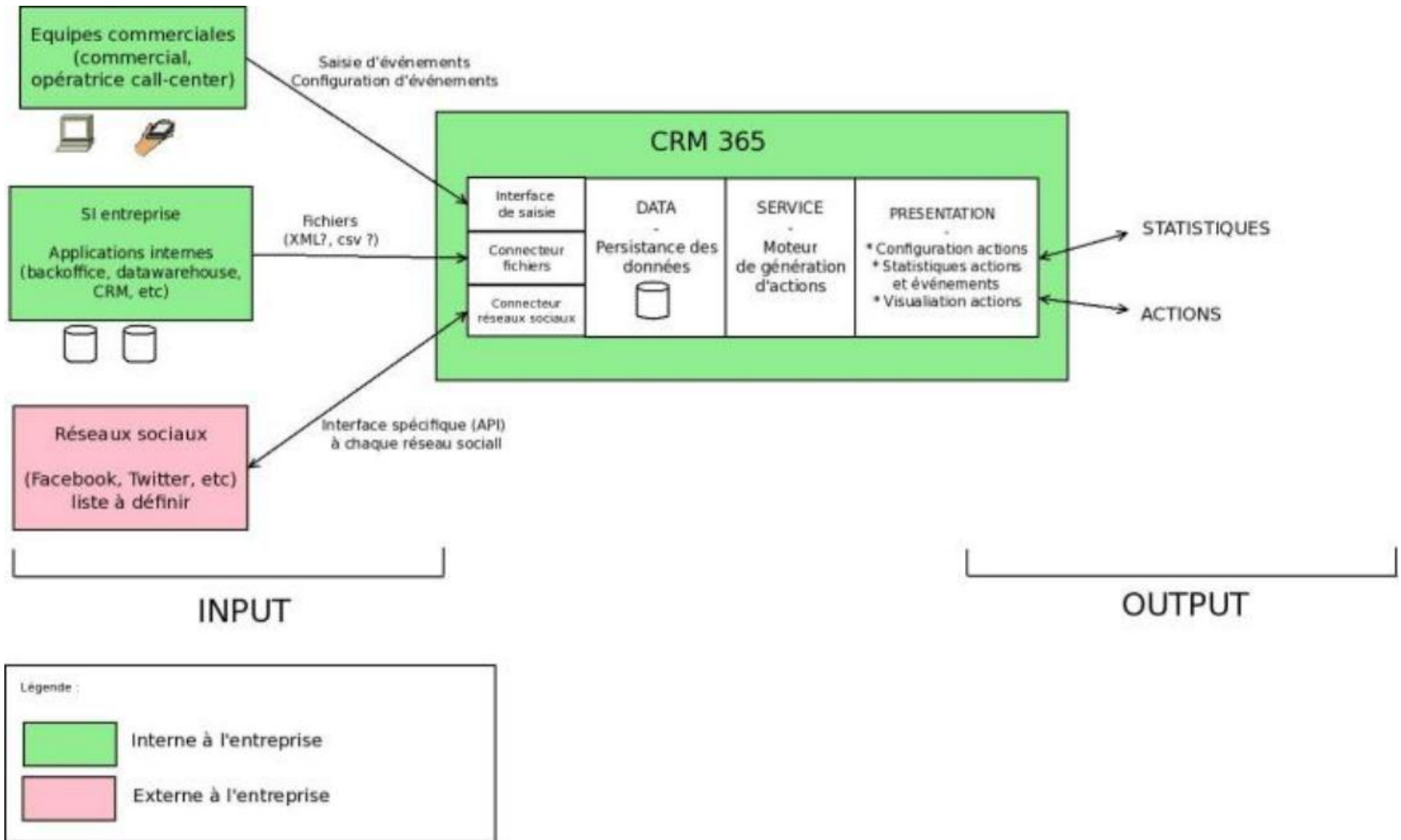
- Introduction
- Fonctionnement
- Cible
- Roadmap
- Next steps
- Maquettes
- Frameworks/API
- Architecture
- Demo

Introduction

- CRM : Customer Relationship Management
 - Scope : Fidélisation client
- 365 : Vue transversale 365°



Fonctionnement



Cible (1/2)

- Constat
 - Reporting inexploités
 - Manque d'automatisation des décisions
- PME besoins de **fidélisation** client
- Contraintes
 - Facilité d'intégration SI
 - Coûts d'infrastructure faibles
 - Généricité

Cible (2/2)

- Utilisateurs
 - Décideurs
 - Direction marketing, relation client
 - Equipes commerciales
- Rôles
 - Administrateur : Configuration
 - Exécutants : Traiter les actions
 - Décideurs : Reporting

Roadmap

| Temps | Aujourd'hui | 20/04 | 22/06 |
|------------------------|---|---|--|
| Présentation | Page d'authentification Accès page d'accueil (présentation simple) | Présentation des données : - menu en page d'accueil - présentation des données clients et des événements (ergonomie et navigation simple) | Présentation des données : - sous menus - formulaire de configuration des actions - affichage des actions à traiter - affichage des statistiques (présentation élaborée avec navigation dynamique) |
| Fonctionnalités | Authentification Sans gestion des rôles | Alimentation d'événements : • clients et événements fichiers CSV par l'interface web Gestion des rôles | Configuration des actions : <ul style="list-style-type: none"> • affectation à un groupe • configurer les actions à générer sur critères • génération des actions • validation des actions Reporting |
| Technologies | Spring Security, MVC JAVA CSS, HTML, JSP Tests unitaires | ExtJS Tests d'intégration | |

Maquettes

- Cas d'étude
 - Agence de vente de mobile
 - Événement : Achat d'un mobile Samsung à 100 €
 - Action : Envoi d'email pour proposer une extension de garantir si un montant d'achat de mobile est supérieur à 100€

Homepage

Today - 23rd February 2012

EVENTS

10000 received

TOP 3

3500 Purchases

2400 Tweets on the word "MyCompany"

150 Returns

ACTIONS

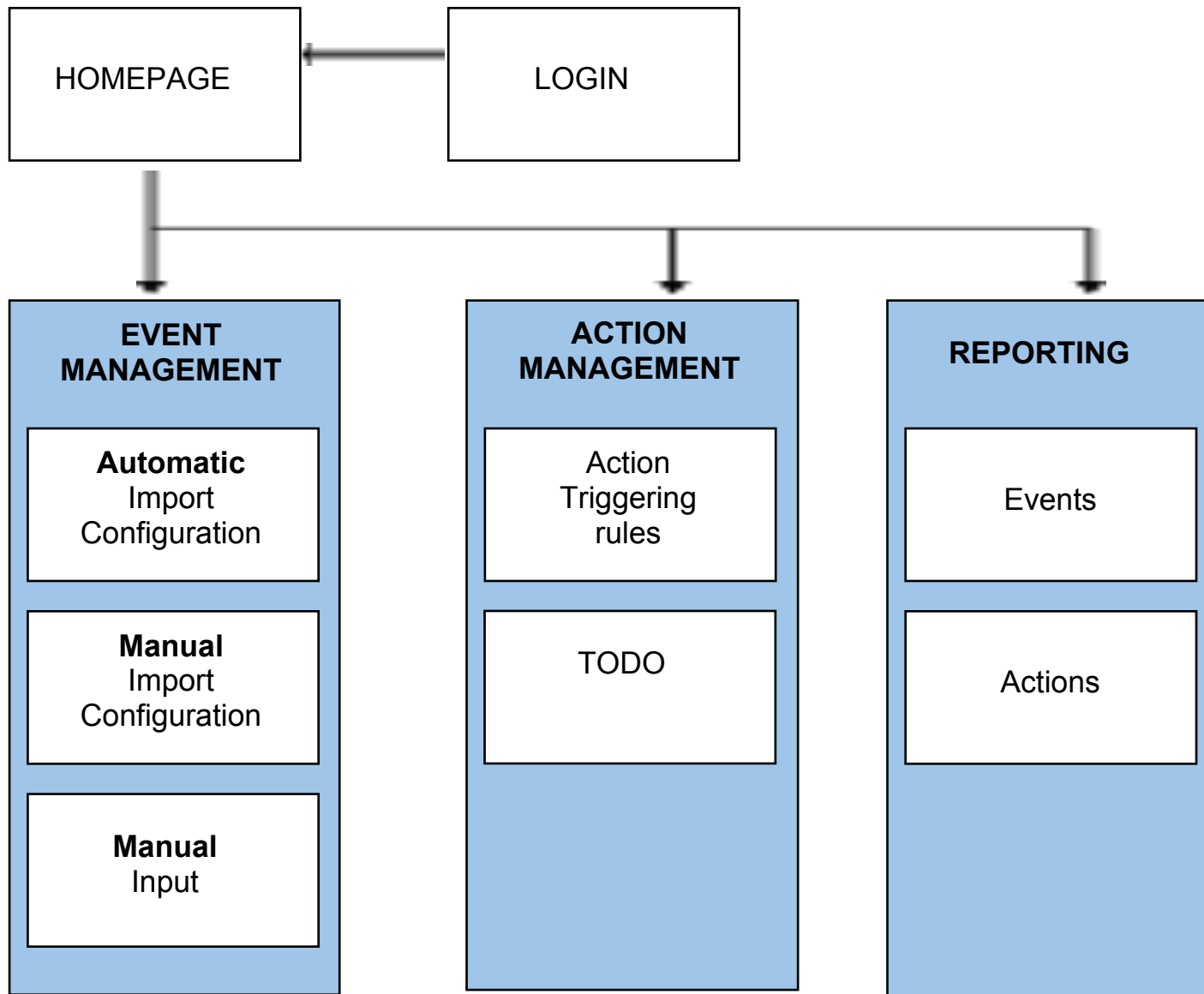
43 done

TOP 3

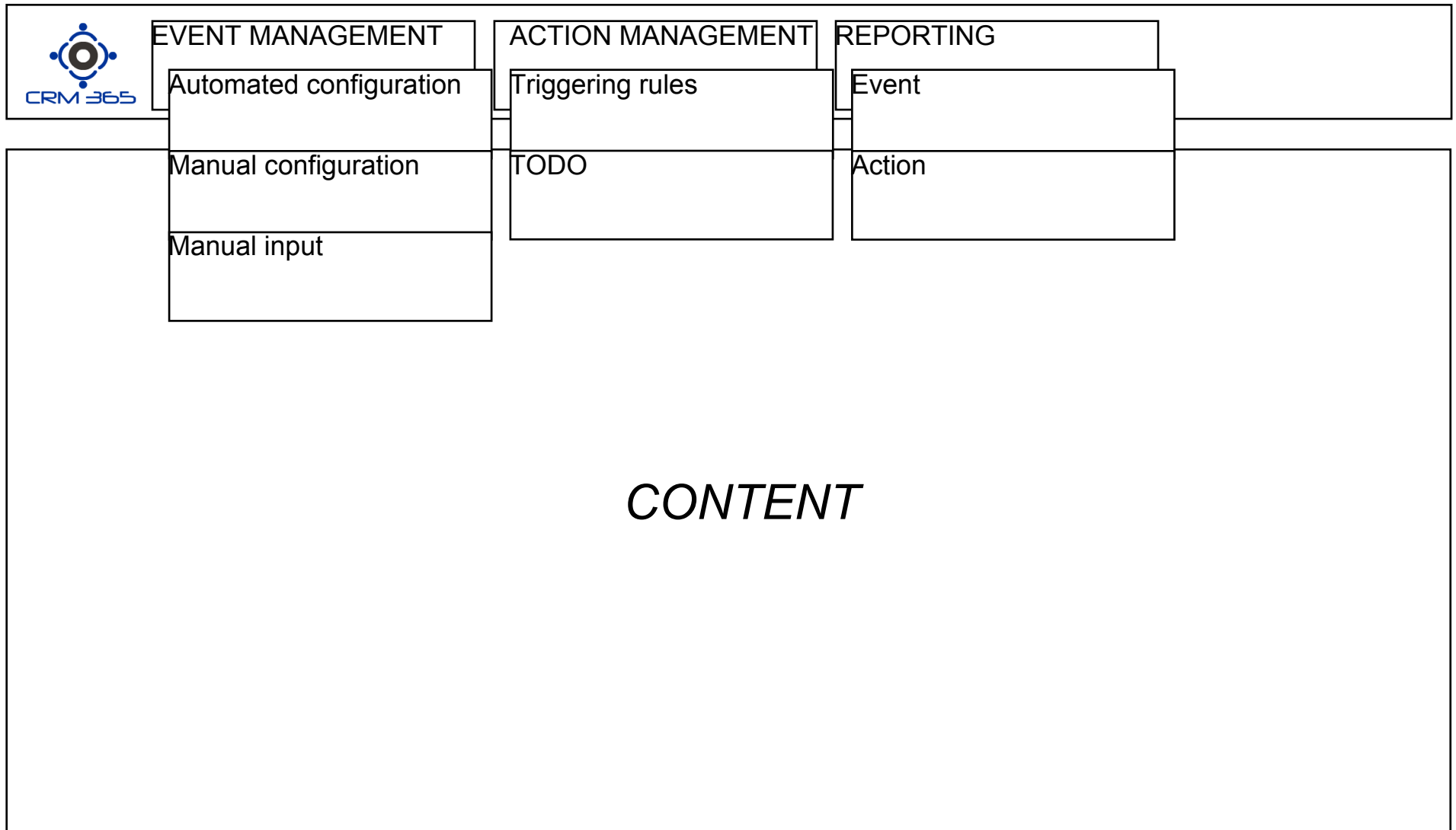
33 Calls for new promotion

10 Mailing to prospects on special offer 123

Arborescence



Charte graphique



Event management > Automated

Event choice

Load

Event :

Purchase

Description :

Mobile phone purchase

Add event

Parameters

| Parameter name | Parameter description |
|---|--|
| <input type="text" value="CustomerId"/> | <input type="text" value="Customer company number"/> |
| <input type="text" value="Model"/> | <input type="text" value="Mobile phone model"/> |
| <input type="text" value="Price"/> | <input type="text" value="Unit price in €"/> |

Save parameters

Event management > Manual

Event choice

Load

Event :

Special offer call

Description :

Call from call-center operator to customer

Add event

Parameters

| Parameter name | Parameter description | Defined values |
|---|--|-----------------------------------|
| <input type="text" value="CustomerId"/> | <input type="text" value="Customer company number"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text" value="Offer code"/> | <input type="text" value="Promotion code used"/> | <input type="text" value="1234"/> |

Save parameters

Event management > Manual Input

Event choice

Load

Event :

Special offer call

Description :

Call from call-center operator to customer

Parameters

| Parameter name | Parameter description | Value(s) |
|----------------|-------------------------|---|
| CustomerId | Customer company number | <input type="text" value="4684894611"/> |
| Offer code | Promotion code used | <input type="text" value="1234"/> |

Add event

Action management > Triggering rules

Action choice

Load

Action :

Mail sending add warrantly

Description :

Mail sending for 1 year additionnal warrantly

Add event

Trigerring clause

| Event | Event parameter | Criteria | Trigger Value |
|----------|-----------------|----------|---------------|
| Purchase | Price | > | 100 |

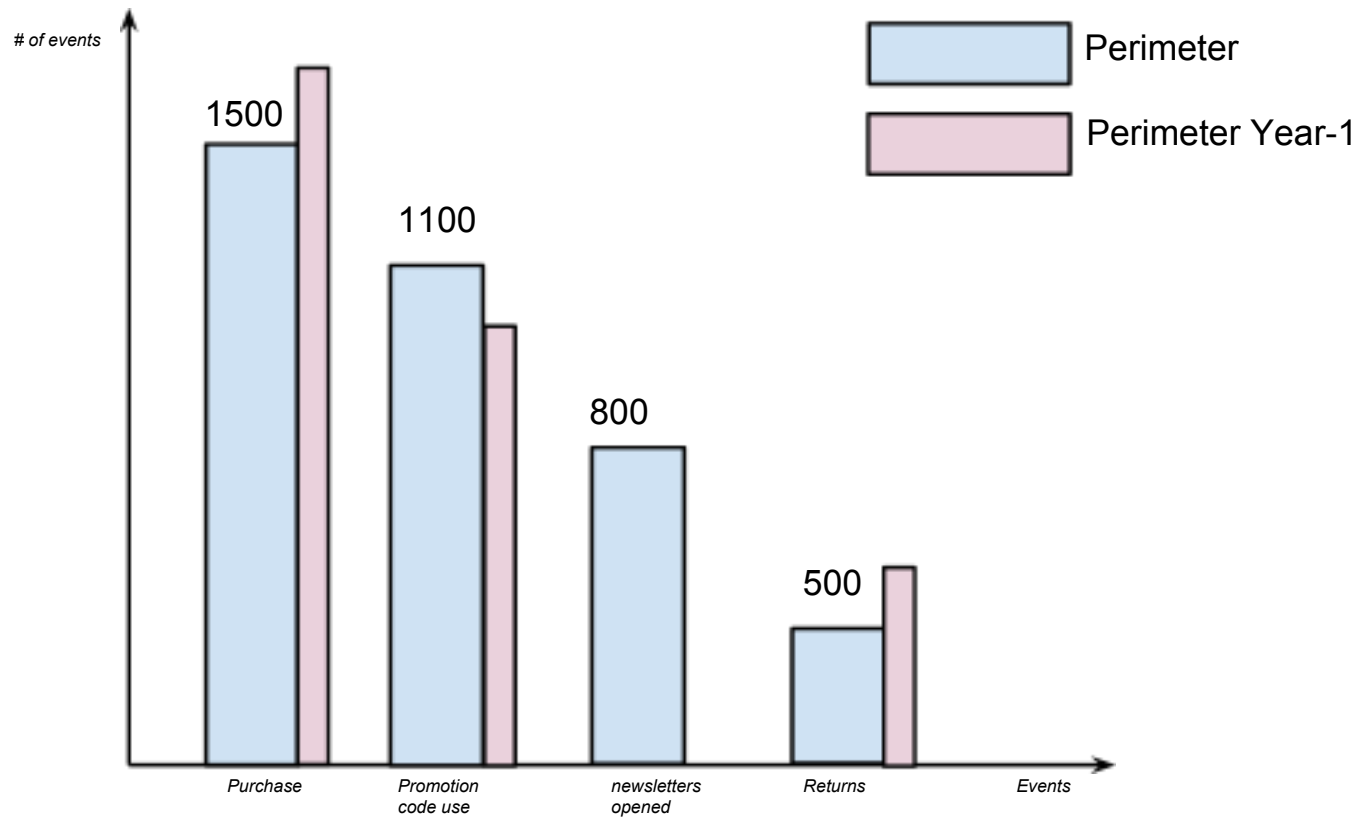
Save parameters

Reporting > Events

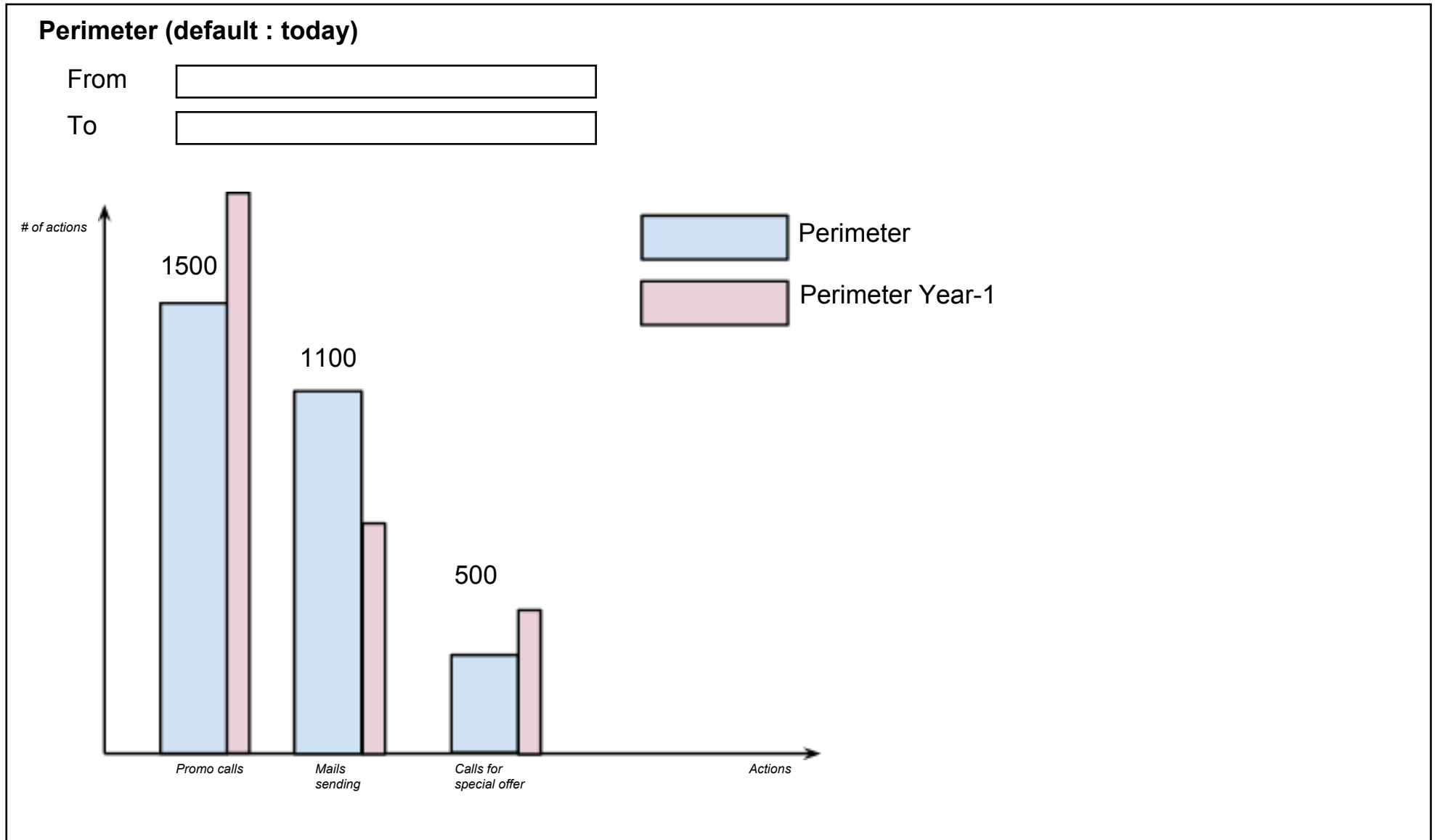
Perimeter (default : today)

From

To



Reporting > Actions

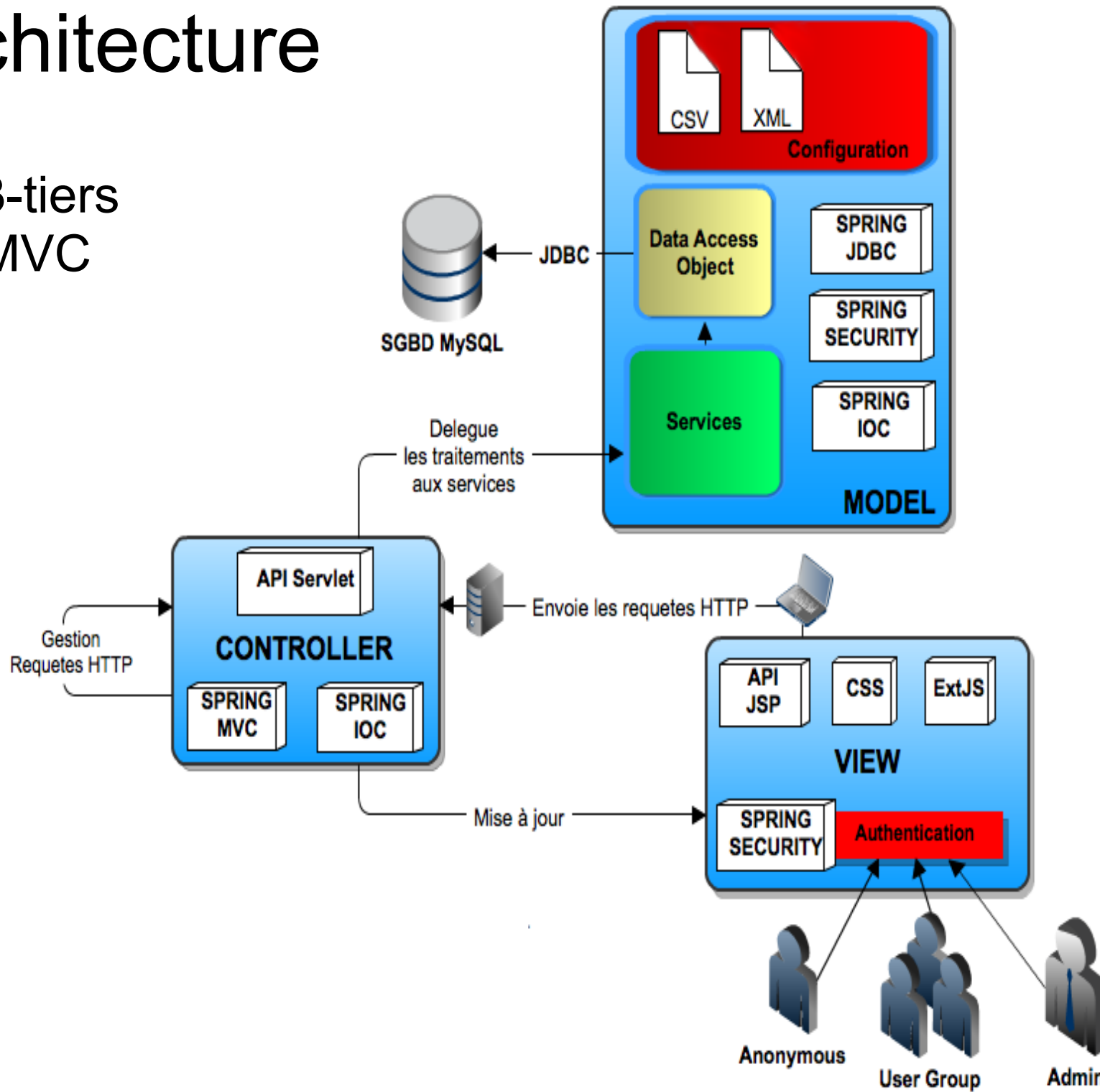


Next steps

- Implémentation des fonctions basiques orienté agile
 - Sprint 2 semaines
 - Validation architecture
 - Pilotage des risques
- Formation et intégration de frameworks

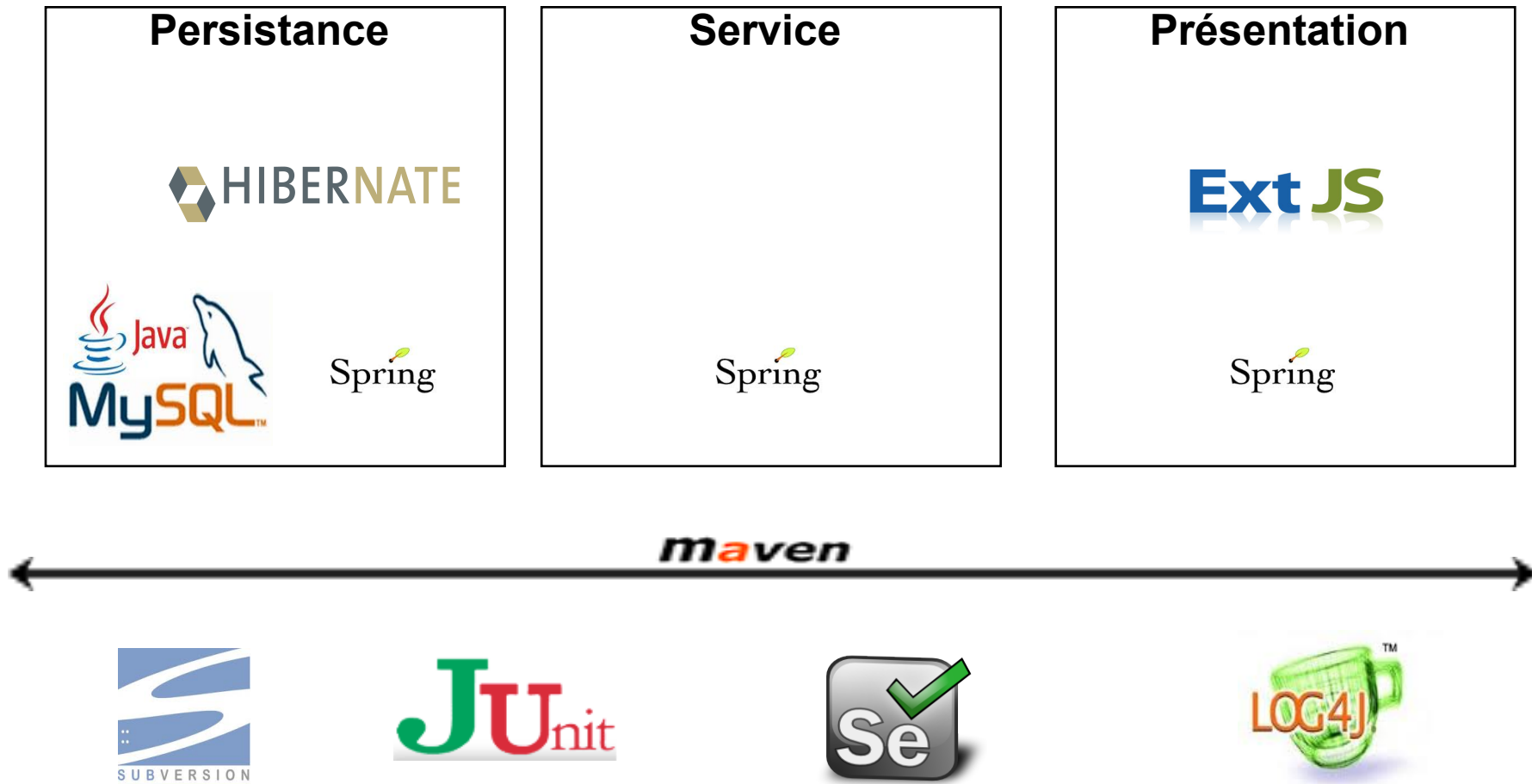
Architecture

- 3-tiers
- MVC



Frameworks/API

Objectif : Augmentation productivité, maintenabilité, réutilisation, déploiement



Démonstration

- Déploiement et présentation page de Login / Accueil

