



N° d'ordre :/.....



Université Cadi Ayyad
Ecole Nationale des Sciences Appliquées de Safi
Département Informatique, Réseaux et Télécommunications (IRT)

**Rapport D'avancement du
PROJET DE FIN D'ETUDES**
pour l'obtention du diplôme :
INGENIEUR D'ETAT
en Génie Informatique

VERTICAL IMMOBILIER



Réalisé Par
EZZAHRAOUI Meriam

Effectué à
NEOXIA BUSINESS SERVICES- Casablanca

Encadré à l'ENSAS par :
Prof. M. OUJAOURA

Encadré à NBS par :
Mlle MÎTA Oumaima

Année Universitaire: 2018 / 2019

Table of Contents

Introduction	2
Les phases de réalisation du projet	3
Les profils des utilisateurs d'une organisation sous Salesforce dans le secteur immobilier	4
La prospection :	4
Gestion du stock :	7

Introduction

A l'instar de nombreux autres secteurs, l'immobilier est touché par la transition digitale. Ce milieu subit de profondes transformations liées au numérique. Avec, à la clé, des gains tant en matière d'opportunités commerciales que d'efficacité dans la gestion des projets.

Le thème de mon stage porte sur la réalisation d'un portail sous Salesforce pour la gestion des projets immobilier. En effet, l'objectif principal de ce projet est de permettre aux promoteurs immobiliers d'effectuer des opérations usuelles à savoir la prospection, la gestion du stock... d'une façon paramétrable et dynamique.

Le présent rapport présente en détail les phases réalisées de ce projet.

Les phases de réalisation du projet

Un promoteur immobilier recourt à des opérations usuelles pour la gestion de son projet, Ces opérations seront les étapes de réalisation du portail à savoir :

- **Campagne Marketing**
- **Prospection**
- **Gestion du stock**
- **Gestion des remises**
- **Phase conclusion**
- **Gestion des échéances**
- **Gestion des réservations**
- **Administration des ventes**
- **Gestion des réclamations**

Jusqu'à présent j'ai pu réaliser les étapes suivantes :

- **La création d'une organisation Salesforce 'Developer Edition' dédiée au projet**
- **La Prospection**
- **La Gestion du stock**

Les profils des utilisateurs d'une organisation sous Salesforce dans le secteur immobilier

La première étape avant de commencer tous développements dans une nouvelle organisation Salesforce est la définition des profils des utilisateurs

Dans mon projet 12 profils d'utilisateur peuvent exister

- Administrateur système
- Président
- Direction
- Responsable Commercial
- Téléopérateur
- Commercial Siège
- Commercial Terrain
- Responsable Trésorerie
- Trésorerie
- Responsable Technique
- Chargé clientèle
- Agent SAV

La prospection :

1. Définition

Une **piste** est toute personne cliente potentielle d'un promoteur immobilier qui pourrait être intéressé par ses immobiliers.

Un **prospect** est toute personne cliente potentielle d'un promoteur immobilier qui a manifesté un intérêt à l'égard de ses biens immobiliers.

Les origines d'une piste/prospect sont :

- Call Center
- Visite ShowRoom
- Visite Siège
- Digital

Les canaux d'une piste/prospect sont:

- Site

- Facebook
- Twitter
- LinkedIn
- Whatsapp
- Panneaux publicitaires
- Média
- Autre

Règles de gestion

- L'unicité d'une piste par numéro de téléphone mobile.
- Les numéros de téléphone doivent obligatoirement être sous format international. Le processus de gestion de piste diffère selon sa provenance

Gestion des pistes d'origine Call Center (Appel entrants)

- La piste appelle
- La piste est prise en charge par le Call Center
- Le Call Center fait une première qualification de la piste
- La piste est attribuée automatiquement à l'un des commerciaux sièges du projet à tour de rôle et en prenant compte sa disponibilité
- Le commercial est notifié afin de contacter la piste et prendre un RDV
- Le commercial contacte la piste et positionne un RDV en créant un événement de type RDV
- L'événement est attribué automatiquement à l'un des commerciaux terrains du projet à tour de rôle et en prenant compte sa disponibilité
- Un email/SMS doit être envoyé à la piste dans lequel on précise la localisation (Modèles email/SMS à détailler)
- La piste peut honorer le RDV / ne pas honorer le RDV

La disponibilité des commerciaux est vérifiée à travers ce qui est renseigné sur leur agenda

En cas de départ en congé/repos, les commerciaux doivent le saisir sur leurs Agenda

Le système doit donner la possibilité aux Responsables Projet de changer l'affectation des pistes même après l'affectation automatique

Gestion des pistes d'origine Digital


- La piste remplit le formulaire
- La piste est créée
- Le processus Call Center est repris

Gestion des pistes d'origine Bureau de vente : Show Room

- Le commercial terrain accueille la piste
- Le commercial terrain crée la piste sur le système
- Un email institutionnel est envoyé à la piste après sa création
- Le commercial terrain crée la demande pour la piste
- La piste visite le bien

Gestion des pistes d'origine Bureau de vente : Siège

- Le commercial siège accueille la piste
- Le commercial crée la piste sur le système
- Le commercial siège positionne un RDV pour une visite ShowRoom en créant un événement de type RDV
- L'événement est attribué automatiquement à l'un des commerciaux terrains à tour de rôle et selon sa disponibilité
- Le processus Visite ShowRoom est repris


 Mlle Meriame EZZAHRAOUI

[+ Suivre](#) [N](#)

Détails

Associé

▼ Informations sur la piste

Nom complet	Mlle Meriame EZZAHRAOUI	Statut de la piste	Nouveau
Source de la piste	Digital	Canal de la piste	
Téléphone mobile	+212638928185	Téléphone	
Adresse e-mail		Adresse CIN	
Propriétaire de la piste	 Taha Berrada	Adresse de correspondance	
Projet			

▼ Info Marketing

Profession	Tranche de salaire
------------	--------------------

Figure 1 : Création d'une piste D'origine digital

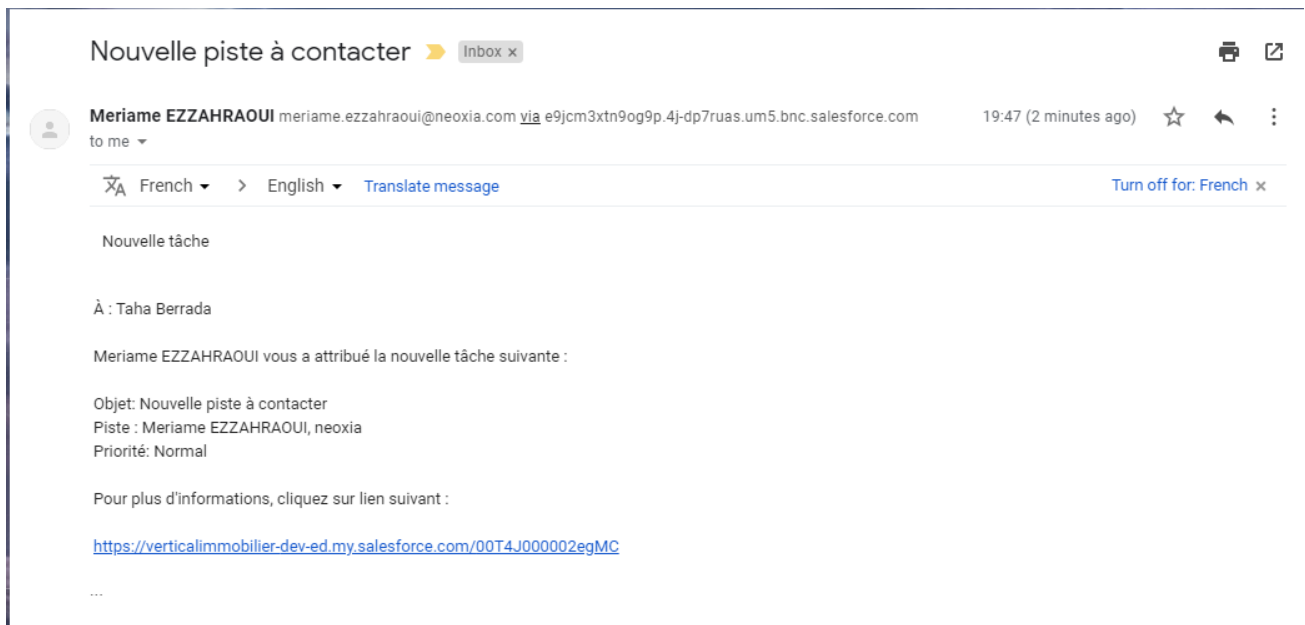


Figure 2 : Le message envoyé au commercial siège

La figure 1 et 2 montres qu'après la création d'une piste d'origine digitale (Figure 1) cette piste est automatiquement attribué à un commercial siège, et ce dernier reçoit un email à cet effet (figure 2).

Gestion du stock :

1. Définition

Une **opportunité** est une vente potentielle d'un bien. On parle d'opportunité quand le client visite le showroom, et quand un commercial lui fait une première offre commerciale.

L'opportunité est caractérisée par :

- Montant : prix du bien attaché.
- Date de clôture : date prévisionnelle d'achat.
- Étape : état d'avancement de l'opportunité
- Bien : besoin en question
- Propriétaire : commercial qui gère l'affaire

Les étapes de l'opportunité sont :

- 1er face à face
- Offre commerciale
- Phase conclusion
- Désistement

2. Gestion des règles

Ci-dessous un schéma décrivant le processus de recherche des biens):

- Le commercial clique sur le bouton “Chercher biens” au niveau de la demande
- L’interface stock affiche la liste de tous les biens libres adéquats répondants à la demande de la piste ou du prospect
- Les champs importants pour filtrer la recherche sont:
 - Projet
 - Nature du bien
 - Type du bien
 - Etat du bien
 - Etage
 - Vue
 - Consistance
 - Budget
 - Superficie
 - Ville
 - Options
- Le commercial crée une opportunité pour un bien précis en renseignant le montant
- Lors de la création de l’opportunité, on distingue entre deux cas:
 - **1er cas: si la demande est associée à une piste**
 - i. La piste est automatiquement convertie en prospect
 - ii. L’opportunité est créée avec le statut “Offre commerciale”
 - iii. La demande est attribuée au prospect
 - **2ème cas: si la demande est associée à un prospect**
 - i. L’opportunité est créée avec le statut “Offre commerciale”
 - Après la création d’une opportunité associée au prospect, à sa demande et au bien proposé, un mail est automatiquement envoyé contenant une description générale du projet et du bien
 - Le commercial peut ajouter des signataires en précisant leurs parts.

Ci-dessous un schéma décrivant le processus de conversion des pistes en prospect faite directement:

- Le commercial convertis une piste en prospect en cliquant sur le bouton standard “Convertir”.
- La conversion permet la création d’un prospect et d’une opportunité avec le statut “1er face à face” tout en gardant les informations nécessaires de la piste
- La conversion permet d’associer automatiquement la demande de la piste au prospect

Service

Accueil

Chatter

Comptes

Contacts

Requêtes

Rapports

Tableaux de bord

Biens

Demandes

Chargement...

Plus

Tous

Recherchez dans Salesforce

Projet

Kenzi

Nature du bien

- Aucun -

Type du bien

- Aucun -

État du bien

- Aucun -

Étage

- Aucun -

Vue

Disponible

Jardin

Façade principale

Piscine

Sélectionné

Consistance

- Aucun -

Budget

- Aucun -

Superficie

- Aucun -

Options

Disponible

Piscine

Garage

Ascenseur

Caméra de surveillance

Sélectionné

AM1E9N

Upper Road 3411, no.34 CA

Create Opportunity

AM-1ES1N

Upper Road 3411, no.34 CA

Create Opportunity

Previous

Next

Figure 5 : L'onglet dédiée à la gestion du stock

10

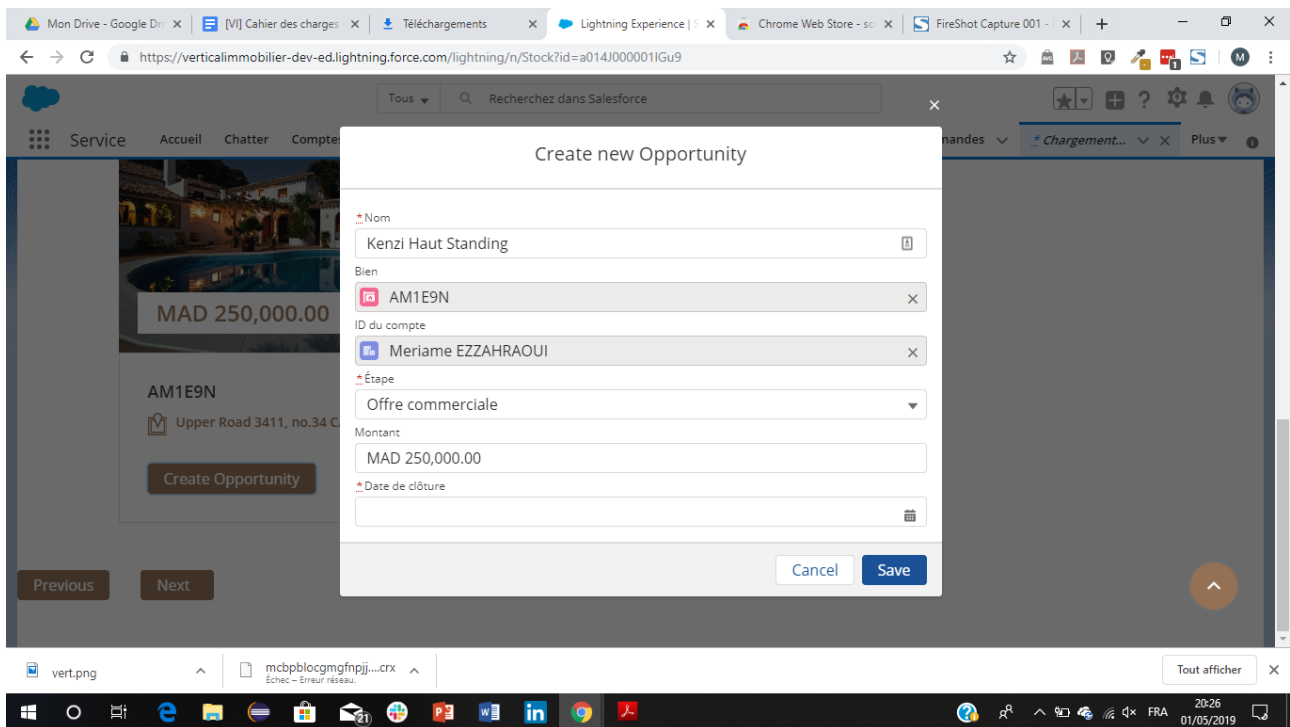


Figure 6 : La création d'une nouvelle opportunité

Les figures montrent le processus de la gestion du stock.

A noter le filtre de la figure f est dynamique ctàd qu'on peut modifier les champs du filtre selon ce qu'on veut aussi pour les couleurs de la page ils sont adaptables.