TP2 : Gestion de la Relation Clients (GRC / CRM)

I. Tables à gérer

- Prospect(nom, prénom, société, fonction, email, téléphone, adresse, site web, Statut, Source)

- Client(société, téléphone, adresse, site web)

- Contact(nom, prénom, fonction, email, téléphone, client, password)

- Opportunité(nom, montant, étape, date de clôture, client, produits)

- Produit(nom, description, photo, prix, quantité)

- Rendez vous(Date, heure, compte rendu, client, commercial)

- Utilisateur(Nom, prénom, email, password)

II. Liste de sélection :

- Etapes(Prospection, Proposition/Devis, Négociation/Vérification, Clôturée/Gagnée,

Clôturée/Perdue)

- Source(Web, Téléphone, Partenaire, Salon, Bouche à oreille, Liste prospects, Autre)

- Statut(Chaud, Froid)

III. BackOffice :

Deux types d'utilisateurs

1.Commerciale :

- Ajouter, modifier, supprimer et lister les Prospects

- Ajouter, modifier, supprimer et lister les Clients

- Ajouter, modifier, supprimer et lister les Contacts

- Ajouter, modifier, supprimer et lister les Opportunités

- Transformation des prospects en contacts et clients

- Master details clients avec contacts

- Master details clients avec opportunités

- Master details opportunités avec produits

- Impression d'un devis à partir d'une opportunité

- Impression d'une facture à partir d'une opportunité

2. Admin :

- Même fonction que gestionnaire + ajouter, modifier, supprimer et lister utilisateurs et produits

- Statistiques :

-Diagramme à secteur : Nombre d'opportunités par étapes

-Diagramme à bâtons : Sommes des montants des opportunité par mois de l'année courante

IV. FrontOffice :

- Connexion d'un contact

- Visualisation de ses informations (Contacts + Clients)

- Possibilité de mettre à jour ses informations (Contacts + Clients)

- Visualisation des opportunités liés aux clients avec leurs produits et facture

TP2 : Customer Relationship Management (GRC/CRM)

I. Tables to be run

- Prospect (name, first name, company, function, email, phone, address, website, Status, Source)

- Client (company, telephone, address, website)

- Contact (name, first name, function, email, phone, client, password)

- Opportunity (name, amount, stage, closing date, customer, products)

- Product (name, description, photo, price, quantity)

- Appointment (Date, time, report, client, commercial)

- Username (name, first name, email, password)

II. Picks list:

- Steps (Prospection, Proposal/Quote, Negotiation/Verification, Closed/Winning,

Closed up / lost )

- Source (Web, Phone, Partner, Living Room, Word of Mouth, Lead List, Other)

- Status ( Hot, Cold )

III. BackOffice :

Two types of users

1. Commercial:

- Add, edit, delete, and list prospects

- Add, edit, delete and list Customers

- Add, edit, delete, and list contacts

- Add, edit, delete, and list opportunities.

- Turning leads into leads and clients

- Master client details with contacts

- Master client details with opportunities

- Master details opportunities with products

- Print out a quote from an opportunity

- Printing an invoice from an opportunity

2. Admin :

- Same function as manager + add, edit, delete and list users and products

- Statistics:

- Sector Chart: Number of opportunities by steps

-Stick chart: Sum of opportunity amounts per month of the current year

IV. FrontOffice :

- Connecting a contact

- Visualization of your information (Contacts + Clients)

- Possibility to update your information (Contacts + Clients)

- Visualization of opportunities related to customers with their products and invoice

Clients 3 pages Meriem

Oppotunites 3 pages Meriem

Utilisateurs 3 pages Ismaila

Produit 3 pages Ismaila

Rendez-vous Hana

logIn Hana

registration Kingstone

profile Kingstone