



**SAS ITSTACKS**

128 Rue de la Boétie – 75008 Paris

RCS Paris : 894 748 672 – NII : FR4589478672

[info@itstacks.net](mailto:info@itstacks.net) – <https://itstacks.net>

**SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES**

Novuus CRM

2021 – Version 2.1

**RÉSUMÉ**

Ce document constitue les spécifications fonctionnelles réalisées par ITStacks présentée sous forme de cahier des charges qui servira de références pour la réalisation des plans d’architecture et de développement du projet demandé. À travers ce document, ITStacks valide avec le client l’ensemble des développements prévus pour le déploiement du CRM qui sera livré à NOVUUS en référence au contrat souscrit.

Table des matières

[II. INTRODUCTION 3](#_Toc71114503)

[III. Module Base de Données / Contacts 3](#_Toc71114504)

[1. Fonctionnalités 3](#_Toc71114505)

[2. Workflow d’utilisation 3](#_Toc71114506)

[3. Item & Menu 3](#_Toc71114507)

[4. Champs de la Base de Donnée 3](#_Toc71114508)

[IV. Module Téléprospection 4](#_Toc71114509)

[1. Fonctionnalités 4](#_Toc71114510)

[2. Workflow d’utilisation 4](#_Toc71114511)

[3. Item & Menu 4](#_Toc71114512)

[4. Modèle de Base de Donnée 4](#_Toc71114513)

[a. Fiche Type - Téléprospecteur (Compte Utilisateur Type Téléprospecteur) 4](#_Toc71114514)

[b. Fiche Type - Client 4](#_Toc71114515)

[c. Vue des Listes 5](#_Toc71114516)

[V. Module Commercial 5](#_Toc71114517)

[1. Fonctionnalités 5](#_Toc71114518)

[2. Workflow d’utilisation 5](#_Toc71114519)

[3. Item & Menu 5](#_Toc71114520)

[4. Modèle de Base de Donnée 5](#_Toc71114521)

[a. Fiche Type – Commercial (Compte Utilisateur Commercial) 5](#_Toc71114522)

[b. Vue des Listes 6](#_Toc71114523)

[VI. Module Projet 6](#_Toc71114524)

[1. Fonctionnalités 6](#_Toc71114525)

[2. Workflow d’utilisation 6](#_Toc71114526)

[3. Item & Menu 6](#_Toc71114527)

[4. Modèle de Base de Donnée 6](#_Toc71114528)

[a. Fiche Type Client - Bloc Projet 6](#_Toc71114529)

[b. Vue des Listes 7](#_Toc71114530)

[VII. Module Facturation 7](#_Toc71114531)

[1. Fonctionnalités 7](#_Toc71114532)

[2. Workflow d’utilisation 7](#_Toc71114533)

[3. Item & Menu 7](#_Toc71114534)

[4. Modèle de Base de Donnée 7](#_Toc71114535)

[a. Fiche Type Client 7](#_Toc71114536)

[b. Vue des Listes 8](#_Toc71114537)

[VIII. Compte Utilisateurs & Droits d’Accès 8](#_Toc71114538)

[1. Liste des Groupes 8](#_Toc71114539)

[a. Groupe Téléprospecteur 8](#_Toc71114540)

[b. Groupe Commercial 8](#_Toc71114541)

[c. Groupe Administration 8](#_Toc71114542)

[d. Groupe Super-Admin 8](#_Toc71114543)

[IX. AUTRES INFORMATIONS 8](#_Toc71114544)

[1. Modification des Workflows / Fiches Type / Séquences / Groupes / Droits d’accès 8](#_Toc71114545)

[2. Modèle de Base de Données 9](#_Toc71114546)

[3. Système d’alertes 9](#_Toc71114547)

[4. Création / Modification des Configurations 9](#_Toc71114548)

[X. ANNEXES 9](#_Toc71114549)

# INTRODUCTION

Le CRM sera composé de plusieurs modules chacun répondant à certaines étapes clés du tunnel de vente de l’entreprise Novuus.

Chaque module sera présenté sous la forme d’un cahier des charges fonctionnel qui sera validé par l’entreprise Novuus et servira de référence pour l’établissement par ITStacks de ses propres cahiers des charges technique & modèle de base de données.

Ce document ne pourra être en aucun cas revus, corrigé ou amélioré une fois validé et les développements démarrés.

Le CRM sera composé de 6 modules principaux qui seront livrés avec les fonctionnalités décrites dans le présent document :

###### Dashboard (Dernier module developpé)

###### Base de Données / Contact

###### Téléprospection

###### Commerciale

###### Projet

###### Facturation ==> Feuille de Partenariat (Résumé du Projet / Deal) - Projet à Facturer

# Module Base de Données / Contacts

## Fonctionnalités

Le Module Téléprospection devra permettre de réaliser les fonctionnalités suivantes :

###### Intégration & Catégorisation de fichier prospect via import de fichier Excel (modèle de test à fournir – en attente de validation)

###### Création de fiches prospects manuelles

## Workflow d’utilisation

1. L’administrateur pourra importer les fichiers Excel dans le CRM (1 ligne = 1 entrée)
2. Les fiches contacts seront organisées par secteur géographique

## Item & Menu

Item Name : Base de Données

Sous-menu :

##### Liste

##### Statistiques

## Champs de la Base de Donnée

##### Nom

##### Prénom

##### Code Postal

##### Email

##### Téléphone

# Module Téléprospection

## Fonctionnalités

Le Module Téléprospection devra permettre de réaliser les fonctionnalités suivantes :

###### Edition / Mise à jour / Suppression de fiches prospect

###### Affichage de Listing

###### Filtre de données des Listings

###### Dashboard avec statistique du module

## Workflow d’utilisation

1. L’administrateur pourra importer les fichiers Excel dans le CRM (1 ligne = 1 entrée)
2. Les fiches contacts seront organisées par secteur géographique
3. Les téléprospecteurs pourront accéder aux fiches contacts attribuer à leur zone géographique pour pouvoir les traiter
4. Ils pourront mettre à jour les informations de la fiche une fois traitée
5. Si une fiche aboutit à la prise d’un rendez-vous :
   1. Le Téléprospecteur pourra consulter les agendas des commerciaux afin de connaitre leurs disponibilités et saisir un RDV pour le compte et sur l’agenda du commercial concerné
   2. Celle-ci passe au niveau supérieur et devient un RDV qui sera suivi via le module commercial (Mise à jour Statut + Changement de Module)

## Item & Menu

Item Name : Téléprospection

Sous-menu :

##### Liste (Filtrer par droits d’accès)

##### Statistiques

## Modèle de Base de Donnée

### Fiche Type - Téléprospecteur (Compte Utilisateur Type Téléprospecteur)

#### Bloc - Information Téléprospecteur

##### Nom

##### Prénom

##### Email

##### Secteur Géographique : MultiListe (Sélection de Secteur Géographique par codes INSEE Dept.)

### Fiche Type - Client

#### Bloc - Information Client

##### Nom Contact ou Société

##### Prénom

##### Adresse

##### Code Postal

##### Pays

##### N° Téléphone

##### N° Portable

##### Email

##### Catégorie de Client : LD (Médecin / Chirurgien / Vétérinaire)

##### Déjà Sous contrat Novus : Thicklist (Oui / Non)

##### Type d’Équipement fourni (LD = Liste technologie)

#### Statut Prospect (Option – Code Couleur différent pour chaque statut)

##### Date

##### Statut Prospect

###### Appel NQ + Détail Appel NQ : LD (Ne répond pas / Répondeur (Inclus Message laissé) / Barrage Secrétaire)

###### Appel Q + Détail Appel Q : LD (Pas Intéressé / A Rappeler / RDV à prendre / RDV fixé)

##### Observations

#### Statut Commercial (Option – Code Couleur différent pour chaque statut)

##### Date

##### Statut Commercial

###### AppelC NQ

###### AppelC Q

###### Médecin au Téléphone

###### Projet Démarré

###### 

###### **ET/OU**

###### RDV Reporté (Date / Heure / Observations)

###### RDV Annulé / Non réalisé - Observations

###### Pas Intéressé - Observations

###### R2 (Date / Heure / Observations)

###### AICI (Argu interrompu par Chargé d’investissement)

###### AIMG (Argu interrompu par Médecin Généraliste)

##### Observations

### Vue des Listes

##### Nom Contact ou Société

##### Code Postal

##### N° Téléphone

##### Email

##### Catégorie de Client

##### Statut

##### Date

# Module Commercial

## Fonctionnalités

Le Module Commerciale devra permettre de réaliser les fonctionnalités suivantes :

* Consulter les fiches clientes existantes
* Création / Edition / Mise à jour / Suppression de fiches prospect
* Gérer les RDV via Agenda partagé (règles destinataires à définir)
  + Affichage Listing des RDV
  + Filtre de données des Listings
* Dashboard avec statistique du module

## Workflow d’utilisation

1. Le commercial pourra créer ou consulter les fiches du CRM
2. Les fiches contacts seront organisées par secteur géographique
3. Les commerciaux pourront accéder aux fiches contacts attribuer à leur zone géographique pour pouvoir les traiter
4. Ils pourront mettre à jour les informations de la fiche une fois traitée
5. Si une fiche aboutit à la mise en place d’un projet :
   1. Celle-ci passe au niveau supérieur et devient un PROJET qui sera suivi via le module Projet (Mise à jour Statut + Changement de Module)

## Item & Menu

Item Name : Commercial

Sous-menu :

##### Liste (Filtrer par droits d’accès)

##### Agendas (Afficher l’agenda de l’utilisateur ou tous les agendas pour les administrateurs)

##### Statistiques

## Modèle de Base de Donnée

### Fiche Type – Commercial (Compte Utilisateur Commercial)

#### Bloc Information Commercial

##### Nom

##### Prénom

##### Email

##### Secteur Géographique : MultiListe (Sélection de Secteur Géographique par codes INSEE Dept.)

##### Observations

### Vue des Listes

##### Nom Contact ou Société

##### Code Postal

##### N° Téléphone

##### Email

##### Catégorie de Client

##### Commercial

##### Statut Commercial

##### Date

# Module Projet

## Fonctionnalités

Le Module Projet devra permettre de réaliser les fonctionnalités suivantes :

###### Consulter les fiches projet existantes

###### Création / Edition / Mise à jour / Suppression de formulaire projet

###### Affichage Listing des Projet

###### Filtre de données des Listings

###### Dashboard avec statistique du module

## Workflow d’utilisation

1. Le Commercial pourra créer des fiches projet pendant ou après le RDV
2. Les fiches projet seront organisées par type de technologie
3. Ils pourront mettre à jour les informations de la fiche une fois traitée
4. Si un projet aboutit à un bon de commande :
   1. Celui-ci passe au niveau supérieur et devient un Bon de Commande qui sera suivi via le module Facturation (Mise à jour Statut + Changement de Module)

## Item & Menu

Item Name : Projet

Sous-menu :

##### Liste (Filtrer par droits d’accès)

##### Statistiques

## Modèle de Base de Donnée

### Fiche Type Client - Bloc Projet

#### Bloc Information Projet

##### Id

##### Date

##### Client\_id

##### Client\_name

##### Prospect\_id

##### Commercial\_Id

##### Technologie Vendue : LD (CardioSecure / SomnoTouch / Spirobank / Lumify / Vision)

##### Mensualité : LD (119€ / 169 / 291,84 / 149 / 99 / 129 / 79 / 189 / 269,21 – Autre : Saisir Mensualité)

##### Nombre de Mensualités : LD (12 / 24 / 36 / 48 / 60)

##### Total HT du Contrat

##### Option Rachat : Thickbox Oui / Non

##### Si oui : Durée Restante / Montant mensualité

##### PJ

##### CNI R/V

##### RIB

##### Déclaration 2035

##### Déclaration 2042

##### Bilan Comptable

##### Feuille de Partenariat

##### Autres

##### Report Mensualité : 3 mois / 6 mois

##### Statut PJ : OK / Erroné / Manquant

##### Observations

##### Statut Projet : Rejeté / EA validation / Accepté

#### Bloc Livraison

##### Etat Livraison : LD (A commander / Commandé / Colis en préparation / A livrer / En cours de Livraison / Livré)

##### Date de l’état

##### Observations

### Vue des Listes

##### Date

##### Id

##### Client\_id

##### Commercial\_id

##### Technologie Vendue

##### Total HT Contrat

##### Statut Projet

# Module Facturation

## Fonctionnalités

Le Module Facturation devra permettre de réaliser les fonctionnalités suivantes :

###### Consulter les projets validés existants

###### Générer des Feuilles de partenariats

###### Création / Edition / Mise à jour / Validation / Suppression des Feuilles de Partenariats

###### Affichage Listing de Feuille de Partenariat

###### Filtre de données des Listings

###### Création / Edition / Mise à jour / Validation / Suppression de Feuilles de Partenariats

###### Dashboard avec statistique du module

## Workflow d’utilisation

1. L’administrateur pourra suivre les Feuilles de Partenariat générés
2. La facturation des projets se fera de façon manuelle par la comptabilité de Novuus avec leur système existant
3. Il pourra pointer les factures et encaissements reçus de façon manuelle en dehors du CRM

## Item & Menu

Item Name : Facturation

Sous-menu :

##### Liste (Filtrer par droits d’accès)

##### Statistiques

## Modèle de Base de Donnée

### Fiche Type Client

#### Bloc Information client

##### Nom Contact ou Société

##### Prénom

##### Adresse

##### Code Postal

##### Pays

##### N° Téléphone

##### N° Portable

##### Email

##### Catégorie de Client : LD (Médecin / Chirurgien / Vétérinaire)

#### BLOC STATUT

##### Appel NQ + Détail Appel NQ : LD (Ne répond pas / Répondeur (Inclus Message laissé) / Barrage Secrétaire)

##### Appel Q + Détail Appel Q : LD (Pas Intéressé / A Rappeler)

##### Observations

#### BLOC RDV

##### Date

##### Heure

*Si possible ==> Sélection Calendrier / Fixer RDV avec le commercial (Selection Calendrier)*

*(Mise à jour Statut + Changement de Module)*

### Vue des Listes

##### Nom Contact ou Société

##### Code Postal

##### N° Téléphone

##### Email

##### Catégorie de Client

##### Statut

##### Détail Appel NQ

##### Détail Appel Q

##### Date

# Compte Utilisateurs & Droits d’Accès

## Liste des Groupes

### Groupe Téléprospecteur

Le groupe Téléprospecteur pour avoir accès à :

##### Module Téléprospecteur

##### Fiches contact par zone géographique

##### Agenda des Commerciaux Concernés (Lecture Seule sans Détail + Prise de RDV)

#### Comptes Utilisateurs à créer

##### A définir

### Groupe Commercial

Le groupe Commercial pour avoir accès à :

##### Module Téléprospecteur

##### Module Commercial

##### Module Projet

##### Fiches contact par zone géographique

##### Agenda Individuel (Lecture Seule sans Détail + Prise de RDV)

#### Comptes Utilisateurs à créer

##### A définir

### Groupe Administration

Le groupe Administration pour avoir accès à :

##### Module Projet

##### Module Facturation

### Groupe Super-Admin

Le groupe Super-Admin pour avoir accès à :

##### Module Dashboard

##### Module Base de Donnée (avec droit d’import)

##### Module Téléprospecteur

##### Module Commercial

##### Module Projet

##### Module Facturation

##### Agenda Complets (Avec Détail + Modification)

#### Comptes Utilisateurs à créer

##### Julien

##### Amira

# AUTRES INFORMATIONS

## Modification des Workflows / Fiches Type / Séquences / Groupes / Droits d’accès

Une fois les configurations établies, celles-ci seront déployées comme telles et ne pourront faire l’objet d’aucun changement avant livraison définitive.

## Modèle de Base de Données

Une fois validée, les champs définis seront déployés comme tels et ne pourront faire l’objet d’aucun changement avant livraison définitive.

## Système d’alertes

Le système ne sera pas livré muni de module permettant de créer des alertes sur-mesure & relance pour :

##### Relances Tâches téléprospecteur

##### Relances Tâches Commerciaux

##### Relances Tâches Projet & Livraison

##### Relances Tâches Facturation

## Création / Modification des Configurations

La livraison effectuée conformément au présent cahier des charges et validés de façon définitive par le client (dans les limites des documents établis et validés précédemment) fera office de clôture définitive du projet.

Toutes modifications ultérieures à appliquer sur le CRM, qu’elle soit inhérente à une erreur lors de la conception / validation du cahier des charges, détection de nouveaux besoins, mise en place de nouvelles fonctionnalités ou évolutions des fonctionnalités existantes, pourra être effectué sous réserve de la mise en place de nouveaux accords commerciaux entre l’entreprise ITstacks et la société Novuus pour le développement de ces nouvelles demandes.

# ANNEXES

NDA : Document à signer avant le démarrage du projet

Matrice : Matrice-Novuus-V1.4.pdf

# ACCORD ENTRE LES PARTIES

Il est convenu que l’ensemble des livrables qui seront développés et fournis par ITStacks incluront uniquement les fonctionnalités détaillées au présent cahier des charges, dans les mesure établis au sein de ce document.

Toute fonctionnalité, service, option supplémentaire ou demande particulière n’étant pas exposé au présent document fera l’objet de développement supplémentaire non prévus au contrat initial souscrit.

**Pour Novuus**

Signataire :

Date de Signature :

Signature (précédé de la mention “Lu et Approuvé – Bon pour développement”