

# SMART LEADS

## CAHIER DES CHARGES

# Smart leads /HAFA

Version 1.3, 24/04/2019

Auteur : Olivier SALESSE, mentalworks

## 1. PRÉSENTATION GÉNÉRALE

### 1.1. Le besoin

HAFA est une entreprise Française située à YVETOT (Haute Normandie) spécialisée dans la fabrication de lubrifiants et d'huiles de haute qualité pour les professionnels du transport, du BTP et de l'industrie.

Après avoir confié fin 2016 à mentalworks la refonte du site web hafa.fr (réalisé avec le CMS open source Wordpress), HAFA a demandé à mentalworks d'imaginer et concevoir une application web métier – baptisée « smart leads » - permettant de répondre à plusieurs besoins de la direction commerciale et marketing que l'on ne retrouve pas dans la même application, justifiant un développement spécifique et original qui puisse proposer les fonctionnalités suivantes :

- Disposer d'un **outil métier centralisant les leads** de toutes les équipes commerciales (secteurs), doté d'un générateur de landing pages et d'un moteur de emailing permettant de créer des opérations commerciales/marketing tout en assurant la mise à jour des leads en retour,
- Permettre à la cinquantaine de commerciaux d'HAFA de **gérer leur propre liste de contacts** (prospects ou clients) de manière autonome,
- Permettra à chaque commercial de **qualifier ses contacts** en vérifiant la validité des informations (emails, téléphone, adresse etc.) au travers d'opérations com/marketing qui sont autant de prétextes et d'occasions de vérifier la validité des contacts et de leurs coordonnées,
- Permettre à la direction générale d'HAFA de **regrouper tous les contacts** et portefeuilles des commerciaux (pour éviter les doublons et les recouvrements – et éviter au passage que des contacts ne soient attribués à plusieurs commerciaux simultanément),
- Permettre aux commerciaux **d'importer/exporter leurs contacts** (et de suivre les contacts gagnés et perdus à chaque mise à jour de leur portefeuille). La source provient principalement de LinkedIn, chaque commercial pouvant exporter tous les mois ses contacts mais sans pouvoir identifier précisément ceux qui ont été gagnés et perdus (linkedin ne fournit pas cette information).

- Pouvoir créer des « **opérations** » **marketing ou communication** basées sur des templates types (jeux concours, petits déjeuners, webinaires, questionnaire de satisfaction etc.) qui ne sont autres que des landing pages générées par l'application sur un modèle qui sont envoyées par email aux contacts que l'on aura ciblé (à l'aide d'un moteur de recherche multicritères),
- L'application sera reliée à **l'API de sendgrid ou mailjet** pour assurer le routage des emails et vérifier la validité des emails avant (et après collecte),
- Pouvoir afficher un **tableau de bord d'activité** pour chaque commercial et un tableau de bord global pour suivre la performance globale de l'équipe commerciale. *Ce sont ces tableaux de bord qui devront être réalisés en Angular pour le projet des étudiants.*

## 1.2. Conception

La conception de l'application a fait l'objet de plusieurs ateliers de conception UX/UI avec le client qui ont permis d'aboutir aux wireframes joints en annexe de ce CDC (réalisés avec Balsamiq Mockup).

Chaque écran de l'application a été validé avant de passer à la phase d'habillage graphique aux couleurs de la charte d'HAFA pour ce premier projet pilote. Mentalworks a cependant anticipé la revente de cette application en la nommant « smart leads » afin d'en faire un futur produit sur étagère.

Concrètement, toutes les variables et paramètres de l'application, y compris les codes couleurs, logos etc. sont administrables dans le menu paramètres via un accès super admin (le client n'a accès qu'aux paramètres de second niveau).

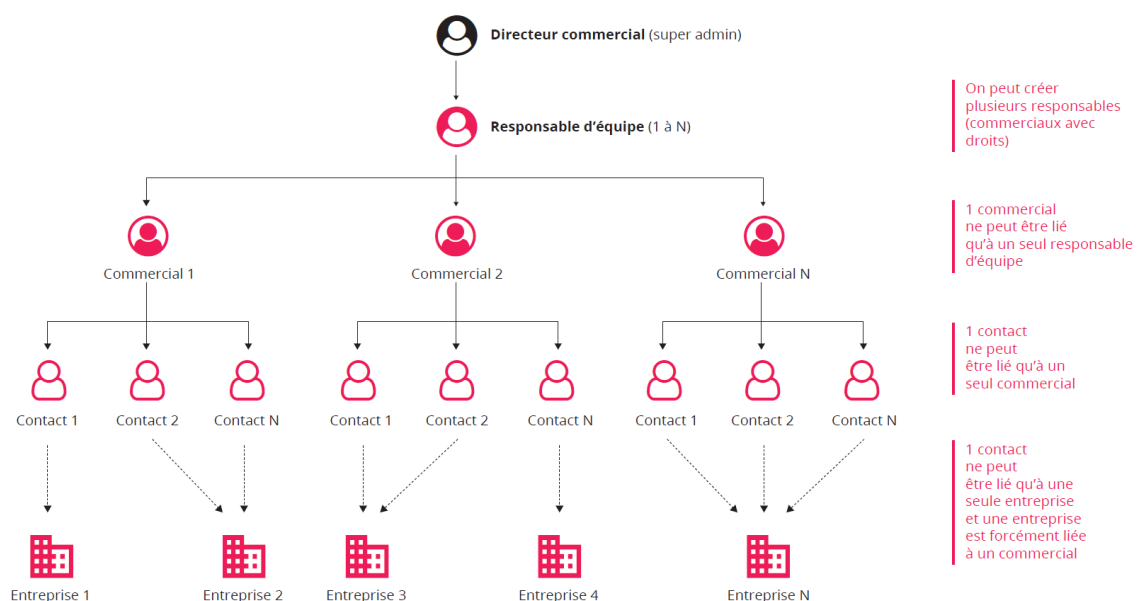
### Schéma conceptuel des portefeuilles des commerciaux :



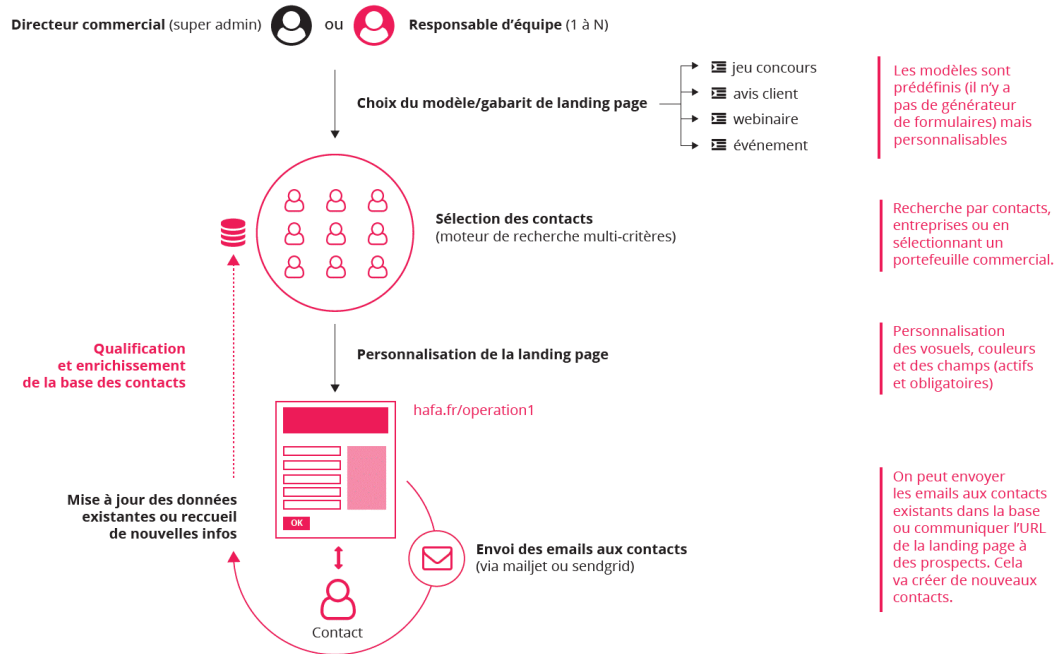
## SmartLeads

### Concept des portefeuilles commerciaux

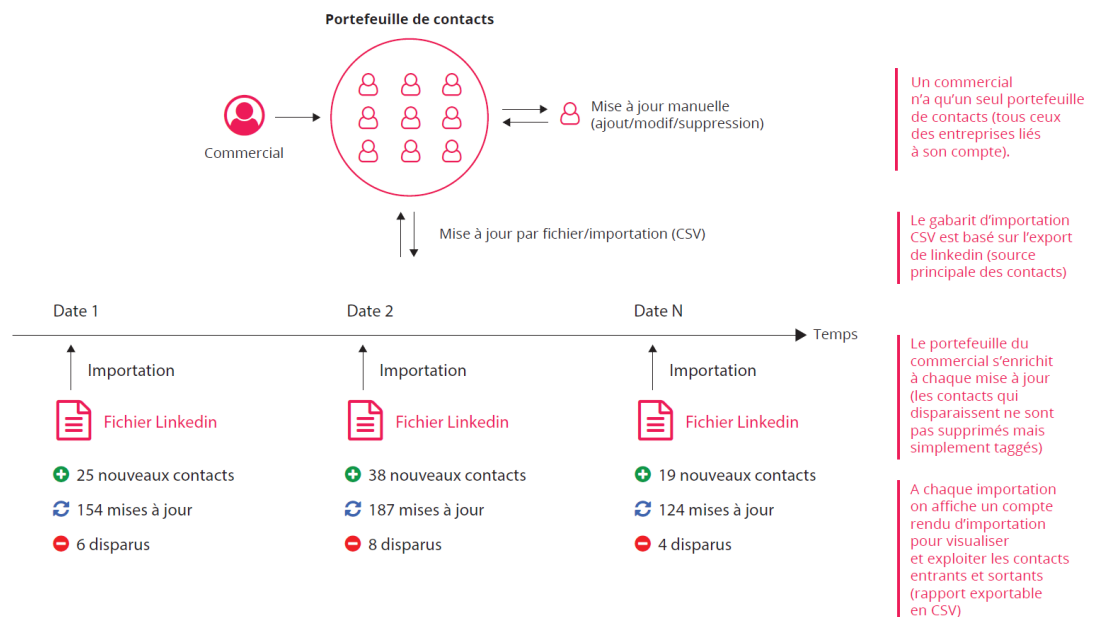
24-04-2017



## Schéma conceptuel des opérations :



## Schéma conceptuel des mises à jour des portefeuilles de contacts



## 2. SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES

### 2.1. Entités

#### CONTACTS

##### CHAMPS OBLIGATOIRES

Code client\* (autogénéré lors de la création de la fiche mais modifiable – vérification d’unicité, il ne peut y avoir de doublons dans la table des codes clients) (alpha)

Genre\* (h/f)

Prénom\* (alpha)

Nom\* (alpha)

*Statut (actif/inactif)*

*Date de création de la fiche\* (date)*

*Date de dernière mise à jour\* (date)*

*Auteur de la dernière mise à jour (id user)*

##### CHAMPS OPTIONNELS

Photo (jpg, png, gif) max 1 Mo, taille variable selon les vues

Date de naissance (date)

Métier (select – liste administrable)

Tél mobile (alpha)

Profil LinkedIn (URL)

Profil Facebook (URL)

Profil Twitter (URL)

Email (unique – expression régulière pour vérifier la syntaxe)

+ statut vérifié oui/non (détecté automatiquement suite à la validation d’un formulaire d’opération)

Opt-in newsletter clients (oui/non) [objet non commercial – simple info ou email de demande de mise à jour]

Opt-in offres/promos (oui/non) [objet commercial – dépend des opérations, une case à cocher permettra lors de la création d’une opération de préciser si l’objet de l’opération est de nature commerciale ou non ; on ajoutera le contact à la liste des destinataires en fonction de cet état].

*\*Champs de liaison avec une fiche entreprise :*

Nom de l’entreprise (select 2 vers la liste des entreprises actives)

Nom du poste (alpha)

Date de début du poste (date)

Date de fin du poste (date) (si la date saisie est antérieure à la date du jour courant alors cela veut dire que ce poste est obsolète et que la personne ne l’exerce plus – on bascule alors son poste à l’état inactif dans l’onglet poste et on réinitialise tous les champs liés au poste : entreprise, nom du poste, date début/fin, pouvoir décisionnel, responsable n+1, tél fixe direct, tel standard, remarques)

Pouvoir décisionnel (select – liste administrable)

Responsable N+1 (select 2 vers la liste des contacts actifs de la même entreprise )

Tel fixe direct (alpha)

Tel du standard (alpha)

Remarques (texte)

#### Onglet Identité

Affiche les champs d'information personnelles à gauche et les champs d'information liés à l'entreprise à droite. Les champs « entreprise » n'étant pas obligatoires, il est possible de créer une fiche contact simple, avec uniquement les informations de base (sexe, prénom, nom).

### **Onglet Postes**

Affiche la liste des postes qu'à occupé le contact au fil du temps. On crée automatiquement un nouveau poste lorsque l'utilisateur change d'entreprise dans le sélecteur « Entreprise » de l'onglet identité (ou qu'on renseigne une date de fin antérieure à la date courante).

Cela va créer un nouveau bloc « Poste » et remettre à zéro les champs liés au poste (Nom du poste, Pouvoir décisionnel, Responsable N+1, tél fixe, tel du standard et remarques qui sont tous des champs liés à l'entreprise).

Dans cette vue, on pourra éditer les informations de chaque poste archivé et les supprimer (pour anticiper le cas où on se trompe en changeant d'entreprise – il suffira de supprimer le nouveau poste créé par erreur et de resélectionner le poste précédent dans la liste).

Techniquement, c'est donc le poste « actif » qui l'on affiche et que l'on peut modifier directement dans le premier onglet « identité ». Mais on retrouve ce poste dans l'onglet « postes » pour basculer sur un autre, le modifier ou en créer un autre.

### **Onglet Notes [option/bonus]**

Permet de saisir des notes/commentaires concernant le contact, pour pouvoir tracer la relation commerciale dans le temps et la partager avec les autres utilisateurs.

### **Onglet Historique [option/bonus]**

Permet de savoir quelles infos ont été modifiées, à quelle date et comment (manuellement ou via une importation de fichier).

## **ENTREPRISES**

### **CHAMPS OBLIGATOIRES**

Nom du commercial responsable de cette entreprise\* (*Compte suivi par*)

Code entreprise\* (alpha, autogénéré mais modifiable manuellement – vérification d'unicité)

Nom\* (alpha) – UNIQUE (comparaison sans tenir compte des majuscules/minuscules)

Statut\* (select) (piste, prospect, client, inactif, etc)

*Statut (actif/inactif)*

*Date de création de la fiche (date)*

*Date de dernière mise à jour (date)*

*Auteur de la dernière mise à jour (id user)*

### **CHAMPS OPTIONNELS**

Logo (jpg, png, gif) max 1 Mo, taille variable selon les vues

Potentiel [étoiles] (10 niveaux possibles : 5 étoiles à demi niveaux)

Activité (code NAF) (select /administrable)

Statut juridique (select /administrable)

N° de SIRET (alpha) (vérifier que la valeur est unique, pas de doublon possible)

Effectifs (select /administrable)

Chiffre d'affaires (select /administrable)

Email (vérifier à la saisie par expression régulière la syntaxe + unicité + statut confirmé - lien cliqué)

Adresse (alpha)

Code postal (num) (pas limité à 5, variable selon pays)  
Ville (alpha)  
Pays (select /administrable)  
Téléphone (alpha)  
Fax (alpha)  
Site web (URL)  
Remarques (texte long)

#### **Onglet Notes [option/bonus]**

Permet de saisir des notes/commentaires concernant l'entreprise, pour pouvoir tracer la relation commerciale dans le temps et la partager avec les autres utilisateurs.

#### **Onglet Historique [option/bonus]**

Permet de savoir quelles infos ont été modifiées, à quelle date et comment (manuellement ou via une importation de fichier).

### **COMMERCIAUX**

*L'accès à la rubrique « Equipe commerciale » et à son contenu n'est possible que par un utilisateur ayant les droits de « responsable d'équipe », « directeur commercial » ou « dirigeant » (pas les commerciaux eux-mêmes qui auront accès à leur propre fiche via « mon compte » situé en haut à droite de l'interface).*

#### **Onglet « identité »**

##### **CHAMPS OBLIGATOIRES**

Code collaborateur\* (autogénéré mais modifiable manuellement – vérification d'unicité) (alpha)  
Genre\* (homme/femme/non binaire)  
Prénom\* (alpha)  
Nom\* (alpha)  
Profil/droits\* (select)

Profil/droits\* (select : commercial, responsable d'équipe, directeur commercial, dirigeant)  
(Commercial par défaut – seul le directeur commercial ou un super admin peut modifier le profil d'une fiche)

*Statut (actif/inactif) (si inactif, le commercial ne peut plus se connecter à l'application)*

*Date de création de la fiche\* (date)*

*Date de dernière mise à jour\* (date)*

*Auteur de la dernière mise à jour (id user)*

##### **CHAMPS OPTIONNELS**

Date de naissance (date)  
Date d'arrivée/départ (dates)  
Profil linkedin (URL)  
Profil Facebook (URL)  
Profil Twitter (URL)

Email (unique – expression régulière pour vérifier la syntaxe + état vérifié si lien cliqué)  
Mot de passe (alpha, min X caractères – X étant paramétrable)

Zone affectée (select > zones)  
Fonction/poste (alpha)  
Responsable N+1 (select vers un autre commercial)  
Tél mobile (alpha)  
Tél fixe direct (alpha)

Remarques (texte)

Photo (jpg, png, gif) max 1 Mo, taille variable selon les vues

#### **Onglet « Entreprises »**

Affichage d'un tableau listant toutes les entreprises dont le commercial est responsable de compte.

(Requête qui récupère tous les contacts des entreprises dont le commercial est « responsable de compte »)

#### **Onglet « Contacts »**

Affichage d'un tableau listant tous les contacts présents dans le portefeuille du commercial.

(Requête qui récupère tous les contacts des entreprises dont le commercial est « responsable de compte »)

#### **Onglet Historique [option/bonus]**

Permet de savoir quelles infos ont été modifiées, à quelle date et comment (manuellement ou via une importation de fichier).

### **OPÉRATIONS**

#### CHAMPS OBLIGATOIRES

Code opération\* (alpha, unique)

Nom de l'opération\* (alpha)

Type d'opération\* (select) (renvoie vers la liste des gabarits d'opérations prédéfinis proposés)

#### CHAMPS OPTIONNELS

Entreprises ciblées (select multiple)

Objet du email (alpha) (exigé avant envoi)

Nombre de relances auto (numérique de 0 à X, champ à griser tant que la date d'envoi et la date de clôture n'est pas renseignée) (si 0 : pas de relance, X ne peut être supérieur en réalité au nombre de jours séparant la date d'envoi de la date de clôture)

Date d'envoi (date) [par défaut la date du jour de l'envoi effectif]

Date de clôture (date) [exigée avant envoi]

Le bouton « Envoyer » est grisé tant que la date de clôture et l'objet du email ne sont pas renseignés

Si l'opération est clôturée, les clients qui cliquent sur l'URL de la landing page se verront afficher un message paramétrable dans l'admin les informant que l'opération est terminée + bouton les renvoyant vers une URL de renvoi (site web par exemple).

Auteur (select commercial)

Remarques (texte)

*Statut (actif/inactif) (si inactif, les clients qui arriveront sur la landing page auront un message les informant que l'opération n'est pas accessible actuellement pour cause de maintenance – message paramétrable dans l'admin)*

*Date de création de la fiche\* (date)*

*Date de dernière mise à jour\* (date)*

*Auteur de la dernière mise à jour (id user)*

#### ONGLET PARAMÉTRAGE

**Partie gauche** : informations concernant le email qui sera envoyé

Objet du email\*

Visuel du email (550 pixels de large, hauteur libre)

Texte du email\*

Libellé du bouton (non obligatoire si le client ne fait qu'envoyer une simple information par email, sans renvoi vers une landing page)

**Partie droite** : informations sur la landing page de destination

Titre de de la page\* (Titre affiche en grand + balise TITLE html)

Visuel de la page (960 pixels de large, hauteur libre)

Titre d'introduction\* (sous titre)

Texte d'introduction\*

Libellé du bouton (non obligatoire, si la page ne fournit qu'une information sans formulaire)

Bouton de refus (si le destinataire clique dessus, on saura qu'il ne faudra pas le relancer)

## ONGLET FORMULAIRE

Le cahier des charges de l'application en V1 n'intègre pas de générateur de templates/gabarits tout simplement parce qu'il est facile d'identifier les différents types d'opérations commerciales dont peut avoir besoin toute entreprise. Dans le cadre du projet étudiant, afin de simplifier les choses, on ne prévoit qu'un seul gabarit « universel » qui permettra de satisfaire les différents types d'opérations en choisissant les champs à afficher et ceux qui doivent être renseignés obligatoirement.

L'intégration HTML/CSS du email responsive qui sera envoyé est donc identique dans tous les cas, c'est juste la partie centrale (champs de formulaire) qui sera plus ou moins développée.

De même le webdesign de la page de destination (HTML/CSS responsive également) est unique avec un nombre de champs maximum prédéfini, seule la longueur de la page variera en fonction des champs qui auront été choisis (cochés) et rendus obligatoires pour chaque opération.

On prévoit simplement une fonction de duplication d'une opération existante qui servira de modèle de base, évitant ainsi d'utiliser une bibliothèque de gabarits prédéfinis.

On présente ci-dessous la liste de tous les champs possibles proposés lors de la création d'une opération. Pour chaque champ, on donne la possibilité à l'utilisateur de cocher les champs qu'il souhaite afficher (mais non éditables), qu'il souhaite rendre éditables (pour que le client puisse les modifier ou les compléter) et avec une option requis/obligatoire associée (en effet, en fonction des opérations, on peut souhaiter exiger telle info ou telle autre) :

### Infos sur le contact/client

Genre (select Homme/Femme/Non binaire)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Prénom (alpha)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Nom (alpha)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Date de naissance (date picker)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Email pro (email)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Tél mobile (alpha)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Tél fixe direct (alpha)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Profil Linkedin	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Profil Facebook	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Profil Twitter	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Métier (sélecteur)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Nom du poste (alpha)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis



### Infos sur l'entreprise associée

Entreprise (ID connu)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Activité (NAF) (select)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Statut juridique (select)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
N° SIRET (alpha)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Effectifs (select)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Chiffre d'affaires (numérique, M€)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Email (email)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Adresse (alpha)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Code postal (num)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Pays (select)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Tél du standard (alpha)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Fax (alpha)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis
Site web (URL)	<input type="checkbox"/> Afficher	<input type="checkbox"/> Éditer	<input type="checkbox"/> Requis

Recevoir la newsletter

Affiché systématiquement en fin de formulaire

Recevoir les offres/promotions

Affiché systématiquement en fin de formulaire

Les champs suivants ne sont pas proposés, réservés à une qualification interne au CRM :

*Code client*

*Code entreprise*

*Début d'entrée en poste*

*Date de départ*

*Pouvoir décisionnel*

*Responsable N+1*

*Remarques contact*

*Remarques entreprise*

Pour chaque opération envoyée, selon les champs choisis, on affichera les informations dont on dispose en pré-renseignant les formulaires concernés. Il sera ainsi possible de les modifier ou de les compléter si des champs sont vierges (et de récupérer les infos manquantes si certains sont obligatoires).

### ONGLET CIBLAGE

Cette vue a pour objectif de déterminer les emails qui seront envoyés par l'opération. Pour y arriver, il faut définir des critères de ciblage qui proviennent de 3 sources :

- Les contacts
- Les entreprises
- Les commerciaux

Pour chaque source (objet du 1er sélecteur), on proposera une liste de champs qui en découle (objet du 2e sélecteur). Enfin, il suffit de saisir la valeur cible attendue qui dépend du type du champ : soit une chaîne de caractère, une valeur numérique, une date ou un sélecteur. Le 3e sélecteur devra donc s'adapter pour permettre de saisir la bonne information selon le type de champ attendu.

C'est la combinaison de ces trois informations qui va former un « critère de ciblage ».

Etant donné qu'une opération ne peut se limiter à un seul critère, il est possible d'ajouter X critères qui vont se cumuler avec un ET logique. On aurait pu proposer à l'utilisateur un ET ou un OU logique global ou même par ensemble de critères mais cela aurait complexifié le développement (ce qui a été retenu dans la version de Smart CRM développée par mentalworks). Restons simple avec uniquement un ET logique pour ce projet étudiant.

Pour que ce soit le plus clair possible, on présente ci-dessous le détail des champs du sélecteur n°2 en fonction des 3 sources proposées dans le sélecteur n°1 :

Si « CONTACTS » sélectionné alors proposer les choix suivants dans le sélecteur n° 2 :

Métier [sélecteur]

Pouvoir décisionnel [sélecteur]

Si « ENTREPRISES » sélectionné alors proposer les choix suivants dans le sélecteur n° 2:

Code entreprise [alpha]

Nom [alpha]

Statut [sélecteur]

Activité [sélecteur]

Effectifs [sélecteur]

Chiffre d'affaires [sélecteur]

Code postal [alpha]

Ville [alpha]

Si « COMMERCIAUX » sélectionné alors proposer les choix suivants dans le sélecteur n° 2:

Code collaborateur [alpha]

Nom [alpha]

Profil/droits [sélecteur]

Zone affectée [sélecteur]

## PARAMÈTRES

### Identité du client

Nom de l'application pour le client (ex HAFA leads)

Logo du client (upload)

Adresse

Complément

Tél

Fax

Email (affiché dans la page contact)

Email qui reçoit les alertes administrateur

Email qui reçoit les demandes envoyées par le formulaire de contact

### Paramètres liés à la charte graphique

- Couleur primaire (barres colorées du menu, onglets, picto de colonne active dans les tableaux, couleur de survol des pictos, couleur des cases à cocher actives, couleur des textes avec chiffres)
- Couleur des champs obligatoires dans les formulaires
- Couleur des boutons
- Couleur des tags des entreprises
- Couleur des tags des contacts
- Couleur des tags des scores

### Paramètres liés aux notes :

- Echéances [Dur] > 15 min avant, 30 min avant, 1h avant, 2h avant, 4h avant, 1 journée avant
- Catégorie [Admin] > Liste avec libellé + code couleur
- Priorité [Admin] > Liste avec libellé + code couleur

### Paramètres liés aux contacts :

- Métier [Admin] > libellés alpha, affichés par ordre alphabétique

- Pouvoir décisionnel [Admin] > libellés alpha + choix de l'ordre d'affichage

**Paramètres liés aux entreprises :**

- Statut [Admin] > libellés alpha + code couleur
- Secteurs d'activité [Admin] > récupérer la liste des codes NAF officiels, affichés par ordre alphabétique
- Statut juridique [Admin] > libellés alpha + choix de l'ordre d'affichage
- Effectifs [Admin] > libellés alpha + choix de l'ordre d'affichage
- CA [Admin] > libellés alpha + choix de l'ordre d'affichage

**Paramètres liés aux commerciaux :**

- Départements [Admin] > Tableau avec la liste des départements (France métropolitaine)
- Zones affectées [Admin] > liste de territoires, chacun étant défini par un ou plusieurs départements (cela permet de créer des zones géographiques sur mesure, sans dépendre des régions officielles)

**Paramètres liés aux opérations :**

- Libellé du bouton « Non intéressé » (permet à un client qui reçoit un email de participation à un jeu concours de dire que cela ne l'intéresse pas, ce qui lui évitera de recevoir les emails de relance auto)

### 3. PROTOTYPE (UX/UI design)

Le prototype réalisé sous Adobe XD est accessible à cette adresse :

<https://xd.adobe.com/view/d209d9ef-f390-428f-60cf-a1abba124b70-a438/>

### 4. QUESTIONS/RÉPONSES

**Doit-on développer des notifications ?**

J'ai finalement supprimé la présence des notifications qui apparaissait dans les premières maquettes pour alléger votre développement, j'ai conservé par contre les notes qui représentent le développement optionnel qui permettra d'obtenir des points bonus pour la note du projet (ce n'est donc pas obligatoire : ne développez cette partie que si le reste fonctionne et à été testé - je préfère que ce qui est fait soit plus restreint mais de qualité que de tout commencer sans rien finaliser avec des bugs). Je complèterai le fichier XD dans quelques jours pour préciser le contenu de certains onglets mais avec cette première base vous avez déjà de quoi faire en intégration.

**Doit-on développer les onglets historique ?**

Idem que les notes, à développer uniquement en complément pour obtenir des points bonus, cela ne fait pas partie du périmètre fonctionnel de base demandé.

**Comment se calculent les notes des commerciaux ?**

J'avais expliqué le principe du calcul du score des commerciaux lors de la présentation de l'écran "tableau de bord" durant ma dernière intervention ; j'avais indiqué que je ne demandais pas de clé de pondération pour votre projet mais que cela pourrait plus tard être une évolution (pour s'adapter aux besoins de chaque client). Ce n'est pas grave, c'est à moi de préciser cela aussi par écrit pour que tout soit clair pour tout le monde. Voici donc la règle de calcul :

Le score d'un commercial se calcule en additionnant le nombre de contact gagnés (ajoutés) + le nombre de contacts mis à jour (non pas par le commercial lui-même dans le BO mais suite aux opérations envoyées aux contacts : ce sont donc eux qui font gagner un point à chaque fois qu'ils valident un formulaire qui leur a été envoyé) - le nombre de contacts perdus (contacts qui ont été supprimés ou qui ont été marqués comme

"inactif" suite à une importation de fichier CSV/linkedin). Donc si on prend un exemple (celui de la maquette Vincent DUMONT : son score de 26 = 5+24-3).

### **Pouvez-vous préciser l'affectation des entreprises aux zones géographiques et aux commerciaux ?**

Un commercial est affecté à une zone définie (chaque zone est une liste de départements, grain le plus petit finalement retenu). Une entreprise est suivie par un commercial (ou pas) mais par un seul.

Dans une entreprise, vu qu'on ne demande que la ville et le code postal, pour trouver toutes les entreprises d'un département si on veut les exporter ou leur envoyer un email (via une opération) il suffit de rechercher toutes les entreprises dont le code postal correspond aux chiffres du département (exemple : pour l'OISE (60), on récupèrera toutes les entreprises dont le code postal commence par 60xxx, donc Compiègne, Creil, Senlis, Chantilly, Noyon etc).

### **Pouvez-vous préciser la règle d'importation des contacts LinkedIn ?**

L'importation de fichiers CSV de contact provenant de linkedin est possible pour chaque commercial à partir de la liste de ses contacts (mon profil > mes contacts). Cela permet de rattacher ces contacts directement à chaque commercial connecté qui réalise cette mise à jour régulièrement (sans se soucier de la provenance géographique des contacts qui sont liés à des entreprises).

Un administrateur a toutefois la possibilité de réaliser un import de contacts global (via un format CSV). Dans ce cas, pour simplifier, ce fichier ne contiendra pas de colonne « entreprise ». Ces contacts ne seront donc pas associés à des entreprises existantes (pour éviter les doublons, etc.), il faudra passer par une affectation manuelle si on veut associer ces contacts importés à des entreprises existantes.

### **Pouvez-vous préciser la règle d'importation des entreprises ?**

Un administrateur a la possibilité d'importer un fichier CSV d'entreprises. Dans ce cas, vu que le fichier contient une colonne « Code postal », cela permettra d'associer automatiquement les entreprises aux commerciaux pour lesquels une zone géographique leur a été affectée.

Cela revient à dire qu'un commercial ne peut suivre une entreprise d'une autre zone. Il est responsable forcément de toutes les entreprises dont le code postal commence par les 2 premiers chiffres de la liste des départements dont il a la responsabilité (une zone étant définie par 1 ou N départements).

Quand on crée une zone, bien évidemment, on ne peut choisir dans la liste que les départements qui restent, c'est-à-dire qui ne sont pas déjà affectés à une zone, cela évite les recouvrements.

### **Nous avons remarqué que sur chacune des pages affichant les tableaux comme par exemple la liste des entreprises, contact, etc... Il y avait le bouton avec l'icône « télécharger » qui représente sans doute « l'export » mais qu'il n'y avait plus de bouton « Télécharger le gabarit » est-ce normal ?**

Le premier picto avec la flèche vers le bas permet d'exporter le résultat de la sélection du tableau si on a filtré avec le bouton recherche (et pas uniquement la page affichée, il faut prendre en compte la pagination). Le fichier exporté est donc en soit le gabarit à respecter si on veut utiliser la fonction d'importation (2<sup>e</sup> picto avec un bâtiment et un +).

### **Dans l'édition d'une entreprise, il y a un « Potentiel » avec jusqu'à 5 étoiles, à quoi correspond-il exactement et comment le compléter/calculer ?**

C'est juste informatif/déclaratif, c'est une note attribuée par le commercial en allant survoler les étoiles et qui est mémorisée lors du clic, il n'y a donc rien à calculer.

**Dans le cahier des charges nous avons une donnée pour la « catégorie de l'entreprise -> Catégorie (select-administrable) (ex : indépendant, TPE, PME-PMI, grand compte, groupe international) ; cependant, dans les maquettes, cette donnée n'est pas renseignée, doit-on l'enlever de la base de**

**donnée ?**

En effet, la catégorie a été supprimée, inutile finalement grâce au couple que forme le CA et les effectifs (qui permet de classer dans la majorité des cas les entreprises par taille).

**Dans le cahier des charges, vous aviez prévu deux attributs concernant le CA actuel de l'entreprise mais aussi son « Dernier CA ». Hors, dans la maquette, on ne renseigne que le CA actuel. L'attribut « Dernier CA » est-il toujours d'actualité ?**

En effet, j'ai simplifié au final pour ne garder que le dernier CA connu (on mettra à jour ce CA sans préciser à quelle année il correspond, c'est juste indicatif).

**Dans les contacts, lors d'une modification, à quoi sert exactement le bouton de « Demande de mise à jour » sur la maquette. Ce bouton doit-il envoyer un mail au contact pour qu'il valide ses infos ?**

Oui, c'est une fonctionnalité optionnelle (donc pas à développer dans le périmètre/bonus pour ceux qui la développent) qui permet d'envoyer un email à un contact avec tous les champs le concernant en mode éditable/modifiable (et non obligatoires) sauf son genre, son prénom et nom qui seront affichés en grisés. Cela évite de créer une opération de qualification juste pour un contact.

**De même, le champ « Opération source » dans un contact, correspond à l'opération ayant permis sa création ?**

Ce champ a été finalement supprimé pour simplifier le développement.

**Dans le cahier des charges, il y avait 2 attributs : Opt-in newsletter clients et Opt-in offres commerciales, sont-ils toujours présents ? Si oui, à quel moment devons-nous nous en servir ?**

Oui RGPD oblige on doit les conserver, ils sont affichés obligatoirement à chaque opération envoyée à un contact en fin de formulaire. Le client peut donc décider de les cocher/décocher librement.

Les opérations « commerciales » ne seront envoyées qu'aux contacts ciblés ayant la case à cocher « Offres commerciales » de cochée dans leur fiche.

Les opérations non commerciales (de type newsletter/simple information) seront envoyées aux contacts dont la case à cocher « Informations » a été cochée dans leur fiche.

C'est dans le paramétrage d'une opération que l'on qualifie sa nature avec les deux cases à cocher qui sont proposées et qui permettent donc de filtrer les destinataires.

**Enfin, nous avons remarqué lors du développement qu'il y avait sur tous les formulaires d'ajout et d'édition un bouton « Retour » et un bouton « Annuler », font-ils les mêmes actions, à savoir revenir sur les listes ?**

Bonne remarque, c'est un oubli partiel de ma part ; le bouton retour doit être supprimé lorsqu'on vient de créer une nouvelle fiche (contact, entreprise, opération etc). J'ai mis à jour les maquettes en conséquence. Par contre vu que l'appli ne fait pas la distinction entre le mode visualisation et édition (on est de suite en mode édition), le bouton « retour » permet en effet de revenir aux tableaux sans sauvegarder les modifications (c'est donc l'équivalent d'un bouton « Annuler »). Seul le clic sur le bouton « Enregistrer » sauvegarde les modifications éventuelles réalisées.