

	<p align="center"><b>Projet CRM</b> <b>Micro</b> <b>crm</b></p>	<p>Patrick Barantal Chef de projet</p>	<p>Le 03/03/2013 Version : 2</p>
<p align="center">Feuille de route superviseur</p>			

## Déroulement de la mise en place avant exploitation :

<b>1. MISE EN PLACE DES REFERENTIELS :</b> .....	<b>2</b>
DEFINITION : .....	2
REFERENTIELS MAJEURS : .....	2
REFERENTIELS SECONDAIRES : .....	2
<b>2. ORDRE DE SAISIE DES REFERENTIELS :</b> .....	<b>2</b>
ORGANISATION TYPE D'UNE ENTREPRISE : .....	3
DETAIL DE LA FICHE CLIENT : .....	3
CHRONOLOGIE DE LA SAISIE DES ELEMENTS DE LA FICHE .....	4
<i>Listes des Agences</i> .....	4
<i>Listes des centres régionaux</i> .....	4
<i>Listes des sites</i> .....	4
POUR LA SAISIE DE LA FICHE CLIENT : .....	4
LA FICHE DU PERSONNEL : .....	4
ORDRE DE SAISIE DANS LA LISTE DU PERSONNEL : .....	5
<b>3. GENERATION AUTOMATIQUE DE L'ORGANIGRAMME :</b> .....	<b>5</b>

## 1. Mise en place des référentiels :

---

### **Définition :**

C'est la clef du succès de votre projet.

Un référentiel est un ensemble structuré d'informations

Un référentiel clair, logique et précis est un gage de bonne cohérence du système d'information

C'est le dictionnaire, l'annuaire des données de l'entreprise qui sont référencées de façon unique (sans doublons)

Dans les techniques de bases de données relationnelles (SGBDR)

Ces référentiels sont sous forme de TABLES reliées entre elles par une logique métier (Relations sur le modèle de données)

### **Référentiels majeurs :**

Il faut distinguer les référentiels majeurs, secondaires et les référentiels métiers spécifiques au métier du client

Ainsi Pycorus CRM gère :

- L'annuaire des clients
- L'annuaire du personnel
- L'annuaire des fournisseurs et des organismes
- L'annuaire des agences et des centres régionaux ;
- L'annuaire des sites de production
- L'annuaire des produits et des services

### **Référentiels secondaires :**

Tout aussi important pour la cohérence du système d'information vis-à-vis des applications métiers Pycorus gère :

- L'annuaire des types de client
- L'annuaire des adresses de livraison et de facturation
- L'annuaire des fonctions du personnel
- L'annuaire des supers familles, familles de produits et services
- L'annuaire des natures, conditionnements et des unités
- L'annuaire des états physiques

## 2. Ordre de saisie des référentiels :

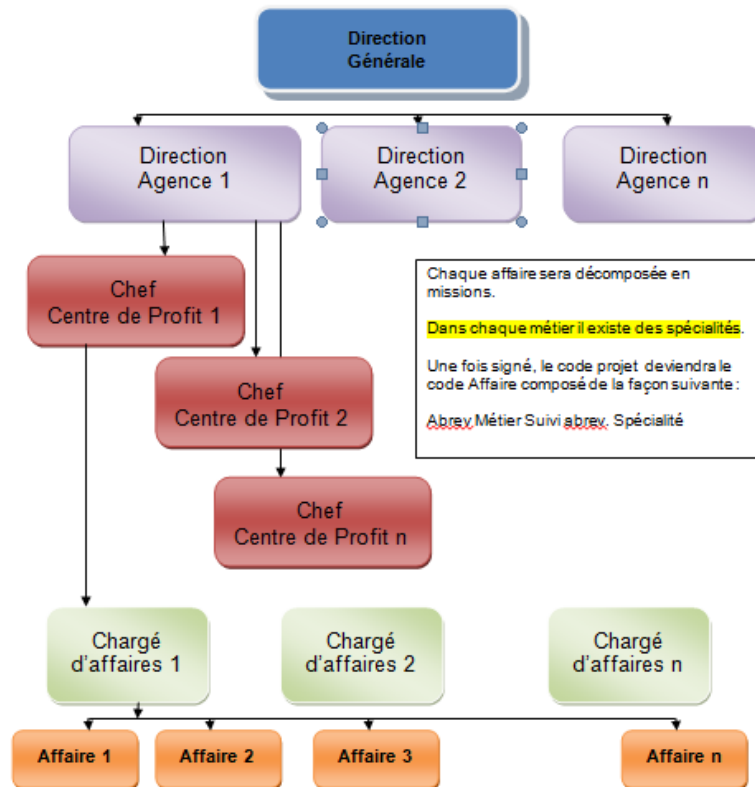
---

*Bien entendu le référentiel le plus important sera celui des clients, mais la fiche client pour être bien renseignée nécessite la saisie de référentiels secondaires correspondant à l'organisation de l'entreprise.*

## Organisation type d'une entreprise :

Une entreprise peut gérer :

- Des agences
- Des centres régionaux ou des Centres de profit
- Des sites



## Détail de la fiche client :

Fiche du Contact : Opensoft

Identité | Détails | Contacts | Actions | FIC | Courriers Reçus | Courriers Expédiés | Autre(s) adresse(s)

Professionnel | Particulier | Créé le 28/02/2013 12:35:34 | Modifié le 28/02/2013 12:35:34

Adresse

Raison sociale : Opensoft

Type Client : Entreprise

Enseigne :

Entrée/bât/rés/ZI :

N° / libellé voie : 6 rue du Vallon

BP/comm géog. :

CP / VILLE : 31650 SAINT ORENS DE GAMEVILLE

Pays : FRANCE

Contact principal défini

Civ. : NOM Prénom

Téléphone : Mobile Bureau

E-Mail :

Fonction :

Coordonnées accueil - standard

Téléphone : 05-62-26-49-92 Mobile 06 23 21 18 01 Bureau

Fax :

Site Internet : www.open-soft.fr

E-mail : patrick.barantal@open-soft.fr

Affectation Agence / Centre / Secteur / Commercial

Agence : sélectionner Agence...

Centre de Profits : sélectionner Centre de Profits...

Secteur : sélectionner un secteur géographique ...

Portefeuille de : sélectionner un commercial ...

Code client :

Code groupe : sélectionner un groupe ...

Code Activation :

N° Serie :

OK | Quitter | Transformer Contact en Suspect | Inactif | Actif

Appliquer Type Client | Nouveau Document | Actualiser

Clients

Opensoft

- Courriers arrivés
- Fiche Société
- DEVIS
- Commandes
- BL
- Factures
- Conventions Formations
- E-mail
- Projets
- RIB
- Activation
- Assistance
- Sinistre

Commentaire

Géolocalisation

Latitude :

Longitude :

Site Google map | Est marqueur

Les champs encadrés doivent être renseignés au préalable

## Chronologie de la saisie des éléments de la fiche

1

### Listes des Agences

Créer les départements gérés par l'agence

La saisie du code postal d'un client affectera automatiquement ce dernier à l'agence

2

### Listes des centres régionaux

Une agence peut gérer différents centres, un centre est une entité organisationnelle pour les statistiques

3

### Listes des sites

Un site est un lieu physique, un commercial est rattaché à un site et un seul, ce dernier étant rattaché à un centre régional lui-même dépendant d'une agence.

## Pour la saisie de la fiche client :

1. Définir la segmentation des clients Très important pour les filtres, les éditions, le publipostage

**Le type client est l'un des champs des plus importants pour les analyses statistiques**

2. Définir la notion de secteur (Si utile)

## La fiche du personnel :

Pyctorus CRM fournit un véritable annuaire de personnel de l'entreprise, il deviendra rapidement un outil majeur dans la gestion au quotidien de l'entreprise, il contiendra en outre :

- ✚ Nom et prénom du personnel avec l'orthographe correct
- ✚ Les numéros de téléphone pour contacter ces personnes
- ✚ Les adresses e-mail pour adresser les documents

## Ordre de saisie dans la liste du personnel :

1

Saisir les cadres, le supérieur (Création automatique de l'organigramme)

2

Saisir les assistantes (nécessaire pour compléter la fiche du commercial)

### 3. Génération automatique de l'organigramme :

La saisie correcte du supérieur, permettra la génération automatique de l'organigramme de la société ou d'un service

