

QUEL LOGICIEL DE **CRM** CHOISIR POUR VOTRE **FORCE DE VENTE** TERRAIN ?



androcom

PLUSIEURS **ÉTUDES** DÉMONTRENT
QUE LES PROJETS **CRM**
SONT DES **ÉCHECS**
DANS **40 À 80% DES CAS.**



LES PRINCIPALES CAUSES D'ÉCHEC SONT :



Le **rejet** par les utilisateurs



Une intégration **trop complexe** avec le SI



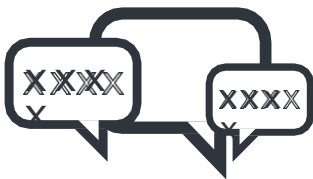
Un mauvais **ciblage**



Un mauvais choix de **logiciels**



Pas de conduite du **changement**



Une mauvaise **qualité des données**



Un périmètre fonctionnel **trop basique** ou à l'inverse **trop lourd**

7 POINTS À NE PAS NÉGLIGER POUR MENER À BIEN VOTRE PROJET CRM / FORCE DE VENTE



1

ADAPTEZ VOTRE APPLICATION À VOS PROCESSUS DE VENTE

Tout le monde s'accorde sur le fait qu'un logiciel force de vente doit s'adapter parfaitement aux processus commerciaux de chaque entreprise et s'intégrer facilement aux autres applications, dont les ERP et les outils de Business Intelligence.

Souplesse et hyper adaptabilité sont donc indispensables pour ce type de solution qui doit évoluer et s'adapter constamment à l'organisation de l'entreprise.



2

POUR UNE UTILISATION TERRAIN, LE 100% CONNECTÉ EST ILLUSOIRE

On parle beaucoup de la mobilité comme un facteur important de productivité. Malheureusement, de nombreuses zones blanches existent en France et 2200 communes ne sont pas couvertes.

Même si elles doivent l'être d'ici quelques années, il restera probablement des lieux sans réseau ou avec un débit réduit qui ne permettra pas de faire transiter suffisamment de données...

Beaucoup d'éditeurs présentent des solutions de mobilité mais oublient de préciser que celles-ci fonctionnent uniquement en mode connecté ou s'appuient sur HTML5.

Dans ce dernier cas, si le déconnecté est possible, le périmètre fonctionnel est souvent assez restreint et la taille des données en local est limitée.



3

OPTER POUR UNE SOLUTION DISPONIBLE UNIQUEMENT EN MODE SAAS OU EN MODE ON-PREMISE ?

Même si vous préférez héberger en interne votre application, il est indéniable que la demande pour les applications en mode SaaS (modèle mutualisé) augmente très sensiblement.

S'agissant des solutions sur mesure ou nécessitant des fonctionnalités étendues, le SaaS n'est pas forcément la meilleure des réponses.

Si vous choisissez ce mode, il faudra évaluer une réversibilité complète de la solution en mode on-premise. Ceci afin de répondre, par exemple, à des contraintes d'intégration ou d'évolution de votre SI.



4 EVITEZ DE TROP CUSTOMISER UNE SOLUTION STANDARD

Les limites de customisation des standards peuvent être assez vite atteintes malgré la « puissance du paramétrage » de certaines solutions CRM /force de vente.

Si le progiciel le permet, il faut alors rapidement avoir recours à du code (script, langage,...peu importe les termes) et ceci à partir d'un outil qui n'est pas forcément fait pour ça.

Dans ce cas, vous risquez de payer très cher une application qui n'aura plus rien de « standard », et dont vous n'exploiterez que 20% de la couverture fonctionnelle.



5

MÉFIEZ-VOUS DE L'APPARENTE SIMPLICITÉ DES MONTÉES DE VERSION

Les montées de version, qui sont un des arguments forts en faveur des progiciels standard, ne sont pas toujours aussi simples que prévu, même si la solution en place n'utilise pas de code.

De plus, les nouvelles versions ne sont pas forcément motivées par des impératifs métiers, mais plutôt par une nécessité de suivre les évolutions technologiques, et ce quelles qu'en soient les conséquences.



6

MOBILISEZ UNE ÉQUIPE PROJET CONSTITUÉE DE TOUS LES SERVICES APPELÉS À UTILISER LA SOLUTION

Certains éditeurs ciblent uniquement les directions marketing-ventes et directions générales afin d'éviter certains sujets techniques qui leur seraient défavorables.

Quant aux responsables des systèmes d'information, ils pourraient avoir tendance à se focaliser essentiellement sur des aspects techniques ou budgétaires et oublier les impératifs fonctionnels.

N'oubliez pas que la mise en œuvre d'un projet force de vente oblige à tenir compte d'un nombre important de facteurs dont les processus internes, l'architecture du SI, les différents métiers des futurs utilisateurs et leur totale adhésion au projet.



7

DÉMARREZ EN DOUCEUR POUR ÉVITER LA SURCHAUFFE

Une méthode itérative de mise en œuvre est préconisée dans le cadre d'une implantation d'un outil de type CRM/force de vente.

Démarrer avec un périmètre fonctionnel étendu est fortement déconseillé. Vous éviterez ainsi les mauvaises surprises à la présentation du résultat final : solution qui ne répond pas à l'expression de vos besoins, ergonomie qui fait sérieusement défaut...



TROP SOUVENT, LE RESPONSABLE PROJET EST FACE À UN DILEMME :

- ▶ Soit utiliser un logiciel avec un large périmètre fonctionnel mais qu'il faudra réduire
- ▶ Soit un logiciel moins riche mais sans garantie quant aux évolutions possibles et à l'adéquation aux besoins futurs.



NOTRE RÉPONSE AVEC MAGIC BUSINESS

C'est justement pour répondre aux spécificités de chaque entreprise que la société Androcom, experte en intégration CRM/FDV depuis 1992, réalise des solutions sur mesure et verticales.

En s'appuyant sur son savoir-faire et son expérience, Androcom vous propose une démarche innovante. À partir de modules fonctionnels CRM & FDV associés à une puissante plateforme de customisation, nous mettons en œuvre des applications Full Web « cloud ou on-premises » et en déconnecté avec synchronisation automatique.





Les entreprises hésitaient jusqu'à présent à mettre en œuvre des solutions spécifiques impliquant de partir d'une feuille blanche et adaptable par les seuls développeurs ou prestataires à l'origine du code.

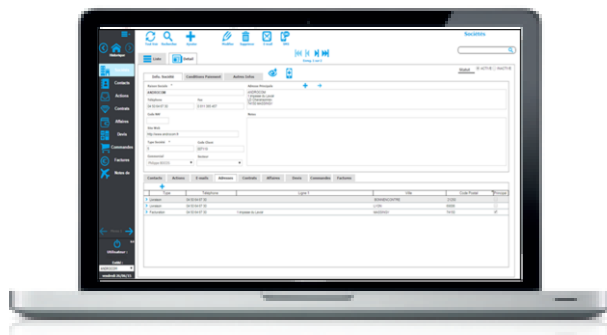
Avec le concept Magic Business de la société ANDROCOM et la plateforme SERVOY, nos clients peuvent désormais devenir indépendants et maîtres de leurs évolutions/modifications .

ANDROCOM propose également toute une gamme de contrats allant de la simple assistance téléphonique jusqu'à la prise en charge complète de votre application FDV (CRM Agency).



PRÉSENTATION DE L'APPLICATION

Grâce à ses modules de base, **Magic Business** offre un large périmètre fonctionnel et possède une **très forte capacité d'intégration** avec vos autres applications



- ▶ **Technologie 100 % web** pour une utilisation en mode on-premise ou en mode **Cloud**.
- ▶ **Support multi-device** et **module déconnecté** avec Synchronisation.

NOS MODULES **RÉPONDENT AUX BESOINS** DES COMMERCIAUX, DU MARKETING, DU SERVICE CLIENT,

MODULE SUIVI COMMERCIAL

- Gestion des **clients/prospects**
- Gestion des **contacts**
- Gestion des **adresses**
- Gestion de l'**activité commerciale**
- Gestion des **affaires**
- Fonctions **marketing**

MODULE FORCE DE VENTE

- Gestion des **clients/prospects**
- Gestion des **concurrents**
- Gestion des **contacts**
- Gestion des **adresses**
- Gestion de l'**activité commerciale**
- Fonctions **marketing**
- Gestion des **affaires**
- Gestion des **devis**
- Gestion des **tarifs/articles**
- Gestion des **notes de frais**

MODULE PRISE DE COMMANDES

- Gestion des **clients/prospects**
- Gestion des **contacts**
- Gestion des **adresses**
- Gestion de l'**activité commerciale**
- Gestion des **affaires**
- Gestion de la **Prise de commandes**
- Gestion des **tarifs/articles/variantes***
- Gestion des **notes de frais**

MODULE SERVICE CLIENT

- Gestion des **clients**
- Gestion des **fournisseurs**
- Gestion des **contacts**
- Gestion des **adresses**
- Gestion des **actions/interventions**
- Fonctions **marketing**
- Gestion des **affaires**
- Gestion des **tarifs/articles**
- Gestion des **contrats**
- Gestion des **notes de frais**

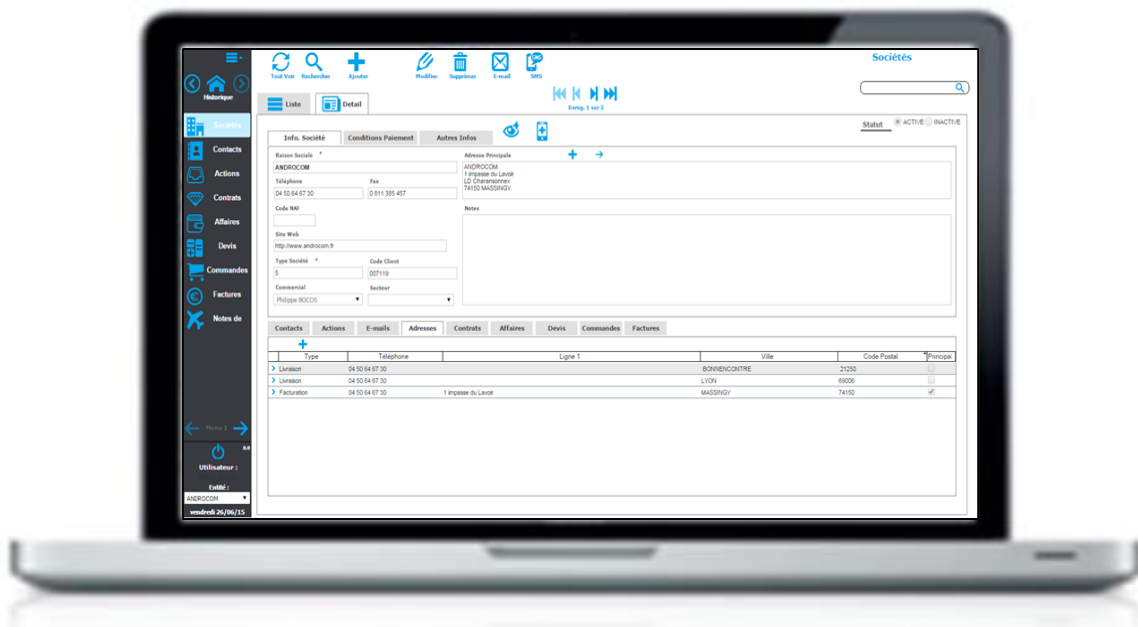
* exemple gestion des articles de type « taille/couleur »

DE L'ADMINISTRATION DES VENTES, DES ACHATS, ...

FONCTIONS COMMUNES À TOUS LES MODULES

- ▶ **Gestion et bibliothèque de documents.**
- ▶ **Générateur de requêtes.**
- ▶ **Statistiques et rapports - Intégration JasperSoft (*)**

- ▶ **Intégration Google, Outlook et Exchange.**
- ▶ **Intégration des emails reçus via IMAP.**
- ▶ **Envoi d'emails en SMTP depuis Magic Business.**
- ▶ **Envoi de SMS depuis Magic Business via une plateforme d'envoi sms en option.**



(*) Edition communautaire – Version complète en option

Indépendance de la base de données, de la plateforme et du navigateur internet

- ▶ Basée sur des standards et en mode licence ou Cloud.
- ▶ Adaptation du fonctionnel très rapide.
- ▶ Multi-tenant.

Si vous le souhaitez et après un transfert de compétences sur le Studio de customisation Servoy, vous serez autonome pour faire évoluer votre solution en toute liberté.



QUELQUES EXEMPLES D'ÉCRANS/IHM

Sociétés

Statut: ACTIVE / INACTIVE

Info. Société | Conditions Paiement | Autres Infos

Raison Sociale: ANDROCOM
 Adresse Principale: ANDROCOM, 1 Impasse du Laitier, LD Charançonnes, 74100 MASSINGY
 Téléphone: 04 50 64 67 30 | Fax: 0 811 385 457
 Code NAF: | Notes:
 Site Web: http://www.androcom.fr
 Type Société: | Code Client: 007119
 Commercial: Philippe BOCCOS | Secteur:

Type	Téléphone	Adresse	Ville	Code Postal	Principale
Liaison	04 50 64 67 30		BONNEFONTRE	21250	<input type="checkbox"/>
Liaison	04 50 64 67 30		LYON	69006	<input type="checkbox"/>
Facturation	04 50 64 67 30	1 Impasse du Laitier	MASSINGY	74100	<input checked="" type="checkbox"/>

Bienvenue admin
Nous sommes le 01/06/2015

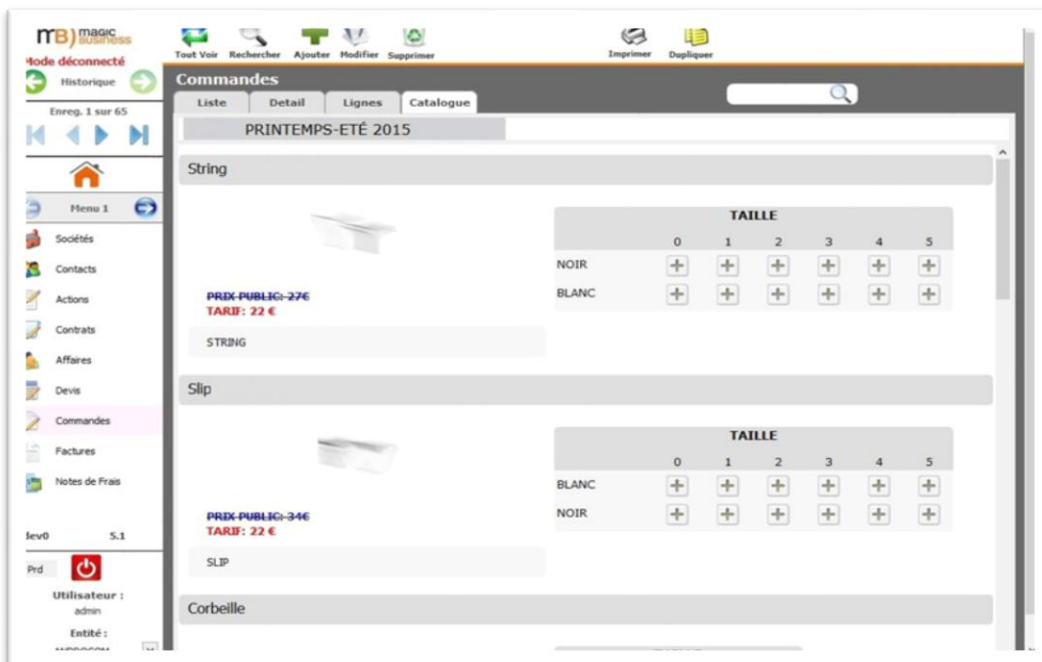
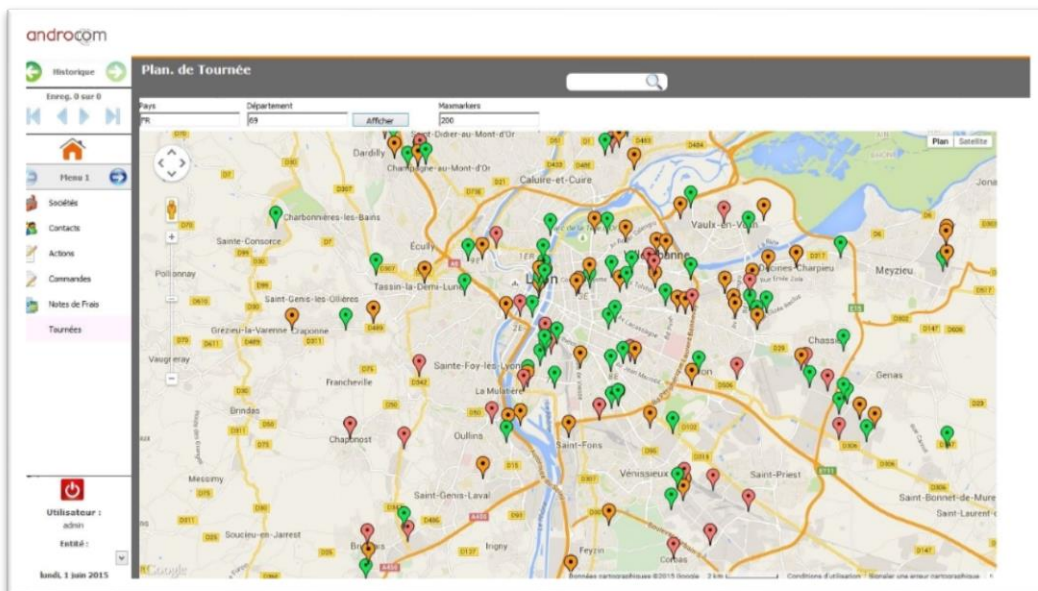
Mode déconnecté

Visites: 67
 Adresses Collectées: 36
 Tâches: 13
 Rebours/SAF: 1

Taux de Pénalités: 36.36%, 34.69%, 25.02%, 3%

38 202 | 2 761 477

QUELQUES EXEMPLES D'ÉCRANS/IHM



QUELQUES EXEMPLES D'ÉTATS PDF

IBJ BUSINESS

Vos références Nos références
 Réf. client : N° commande : CMDAND110
 Contact :

ACHIEVER	0	1	2	3	4	5	Total	
Blanc	9	243.0			1	27.0	11	297.0
Noir	15	405.0					30	810.0
Total	24	648.0			16	432.0	41	1107.00


ACHIEVER	0	1	2	3	4	5	Total	
Blanc	1	34.0	1	34.0	1	34.0	4	136.0
Noir	1	34.0					1	34.0
Total	1	34.0	1	34.0	1	34.0	4	136.0

ACHIEVER	85	90	95	Total
Carton C	1	34.0	1	34.0
Noir				
Total	1	34.0	1	68.0

ACHIEVER	85	90	95	Total
Carton E	1	34.0	1	34.0
Noir				
Total	1	34.0	1	68.0

SEPAREMENT	85B	85C	90B	90C	Total
Shampoo-gelée-just-up	1	3	480.0		3
Noir					1
Total	1	3	480.0		4

ACHIEVER	85	90	95	Total
Carton D	2	68.0	1	45.0
Noir				4
Total	2	68.0	1	45.0

Validé par: 

Base HT	%.TVA	Montant TVA	Montant TTC
2 179,00 €	20,0	244,20 €	1 567,20
Total TTC			1 567,20

Uamien S0001 TR Calculés: 8

Activité	Congés		Type de Congé	Qté	Date
Fact.	Total	Non Fact.	CP	14	01/09/15 02/09/15 03/09/15 04/09/15 07/09/15 08/09/15 09/09/15 10/09/15 11/09/15 14/09/15 15/09/15 16/09/15 17/09/15 18/09/15
8	8	14	14	22	

Frais	Repas		Parking		Autres		Carburant		Peage		Total		
	HT	TVA	HT	TVA	HT	TVA	HT	TVA	HT	TVA	HT	TVA	TTC
Fact.	199,58	39,92	1,50	0,30	5,67	1,13	103,03	20,60			309,78	61,95	371,73
Non Fact.									42,09	8,41	42,09	8,41	50,50
									351,87	70,36	422,23		

Anouar S0001 TR Calculés: 12

Activité	Congés		Type de Congé	Qté	Date
Fact.	Total	Non Fact.	Jour de repos	10	07/09/15 08/09/15 09/09/15 10/09/15 11/09/15 14/09/15 15/09/15 16/09/15 17/09/15 18/09/15
12	12	10	10	22	

Frais	Carburant		Total		
	HT	TVA	HT	TVA	TTC
Non Fact.	61,67	12,33	61,67	12,33	74,00
			61,67	12,33	74,00

Renaud S0012 TR Calculés: 22 retrer: 1200 € avance de frais/ 20 €/JT

Activité	Congés		Type de Congé	Qté	Date
Fact.	Total	Non Fact.	arrêt maladie	3	28/09/15 29/09/15 30/09/15
22	22	3	3	25	

Frais	Peage		Repas		Hôtel		Transport		Carburant		Total		
	HT	TVA	HT	TVA	HT	TVA	HT	TVA	HT	TVA	HT	TVA	TTC
Fact.	86,99	17,41	72,33	14,47	234,96	47,00	562,19	112,4	134,78	26,95	1 091,25	218,26	1 309,5
											1 091,25	218,26	1 309,5

A PROPOS DE LA PLATEFORME SERVOY...



SERVOY est une solution intégrant à la fois un environnement de développement rapide mais aussi une plateforme de production et de déploiement.

Cette plateforme fortement axée sur les applications orientées « Business », combine facilité d'utilisation et évolutivité.

Elle repose entièrement sur des standards de l'industrie informatique (java, javaScript, SQL, HTML, SOAP, APACHE,...).

