

Valorisez votre Relation Client !

<http://www.lorena.pro/Nossolutions/CRM.aspx>

Introduction

La connaissance du client est une des bases de la réussite des organisations commerciales efficaces.

Dans les applications métiers réside une grande quantité d'informations accumulées depuis des années et des années... Elles sont souvent sous-exploitées.


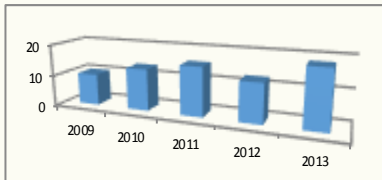
LoReNa est le progiciel idéal pour intégrer, en un endroit unique, tout ce qui concerne le client :

- Les mails envoyés ou reçus, avec les documents joints
- Des données issues de formulaires créés simplement et dynamiquement dans LoReNa. Idéal pour combler les manques de l'ERP : compte-rendu de visites, appels entrants ou sortants
- A tous les niveaux (un compte-rendu de visite, par exemple) possibilité d'ajouter des documents, des alertes, des notes
- Fonctions d'accès rapide pour retrouver rapidement un contact, un client, un document...
- Gestion des campagnes, des prospects, des clients...
- Des synthèses et des rapports, éventuellement en liaison avec l'ERP, afin d'avoir une vision claire du client : produits commandés, retours, incidents de paiement, encours ...
- Une synthèse de l'activité des dernières années (histogramme du CA, directement extrait de l'ERP), la liste des dernières opérations ou des contacts...
- Les documents échangés. Ces documents peuvent être téléchargés, numérisés et même issus de spools des IBM i automatiquement intégrés. Un module permet même de faire de la dématérialisation du courrier entrant

Le portail Client

Le portail vous apporte une vision claire de l'activité commerciale que vous entretenez avec un client. Il est constitué de portlets totalement configurables. Dans l'exemple ci-dessous, quatre portlets sont utilisés : la carte de visite, la liste des contacts, la liste des derniers documents enregistrés et un graphique représentant le CA des cinq dernières années directement extrait, en temps réel, de la base de données de l'ERP. Cette base de données peut être DB2/400, SQL Server, Oracle, MySQL...

Plusieurs portails peuvent exister afin de gérer la Sécurité et les besoins de chacun.

<p>Carte de visite</p> <p>CHANEL SAS #chanel</p> <p>Adresse : 29, rue Cambon Code postal : 75001 Ville : PARIS Téléphone : 01 02 03 04 04 Fax : 01 02 03 04 03 E-mail : info@chanel.com Commentaires : fort potentiel</p> 	<p>Contacts</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nom</th> <th>Prénom</th> <th>Mail</th> <th>Tél</th> <th>Mobile</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AMOUROUX</td> <td>Robert</td> <td>ramouroux@chanel.com</td> <td>01 02 03 04 56</td> <td>06 07 08 09 10</td> </tr> <tr> <td>CHANEL</td> <td>Coco</td> <td>coco@chanel.com</td> <td>01 02 03 04 04</td> <td>06 07 08 09 11</td> </tr> <tr> <td>RODRIGUE</td> <td>Jean</td> <td>rodrique@chanel.com</td> <td>01 02 03 04 05</td> <td>06 07 08 09 12</td> </tr> </tbody> </table>	Nom	Prénom	Mail	Tél	Mobile	AMOUROUX	Robert	ramouroux@chanel.com	01 02 03 04 56	06 07 08 09 10	CHANEL	Coco	coco@chanel.com	01 02 03 04 04	06 07 08 09 11	RODRIGUE	Jean	rodrique@chanel.com	01 02 03 04 05	06 07 08 09 12																
Nom	Prénom	Mail	Tél	Mobile																																	
AMOUROUX	Robert	ramouroux@chanel.com	01 02 03 04 56	06 07 08 09 10																																	
CHANEL	Coco	coco@chanel.com	01 02 03 04 04	06 07 08 09 11																																	
RODRIGUE	Jean	rodrique@chanel.com	01 02 03 04 05	06 07 08 09 12																																	
<p>Chiffre d'affaires</p>  <table border="1"> <caption>Chiffre d'affaires (2009-2013)</caption> <thead> <tr> <th>Année</th> <th>CA (estimation)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>12</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>	Année	CA (estimation)	2009	10	2010	12	2011	15	2012	18	2013	22	<p>Documents</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nom</th> <th>Date d'insertion</th> <th>Taille</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Proposition Logiciel Décisionnel.pdf</td> <td>21/08/2013</td> <td>154 ko</td> </tr> <tr> <td>Cahier des charges Décisionnel.pdf</td> <td>15/07/2013</td> <td>569 ko</td> </tr> <tr> <td>Messagerie Maintenance Licences.pdf</td> <td>10/01/2013</td> <td>652 ko</td> </tr> <tr> <td>Rapport Messagerie.docx</td> <td>12/12/2012</td> <td>987 ko</td> </tr> <tr> <td>Proposition Audit Messagerie.pdf</td> <td>10/10/2012</td> <td>256 ko</td> </tr> <tr> <td>Compte-rendu visite Messagerie.docx</td> <td>21/09/2012</td> <td>123 ko</td> </tr> <tr> <td>Synthèse technique Messagerie.xlsx</td> <td>21/08/2012</td> <td>253 ko</td> </tr> </tbody> </table>	Nom	Date d'insertion	Taille	Proposition Logiciel Décisionnel.pdf	21/08/2013	154 ko	Cahier des charges Décisionnel.pdf	15/07/2013	569 ko	Messagerie Maintenance Licences.pdf	10/01/2013	652 ko	Rapport Messagerie.docx	12/12/2012	987 ko	Proposition Audit Messagerie.pdf	10/10/2012	256 ko	Compte-rendu visite Messagerie.docx	21/09/2012	123 ko	Synthèse technique Messagerie.xlsx	21/08/2012	253 ko
Année	CA (estimation)																																				
2009	10																																				
2010	12																																				
2011	15																																				
2012	18																																				
2013	22																																				
Nom	Date d'insertion	Taille																																			
Proposition Logiciel Décisionnel.pdf	21/08/2013	154 ko																																			
Cahier des charges Décisionnel.pdf	15/07/2013	569 ko																																			
Messagerie Maintenance Licences.pdf	10/01/2013	652 ko																																			
Rapport Messagerie.docx	12/12/2012	987 ko																																			
Proposition Audit Messagerie.pdf	10/10/2012	256 ko																																			
Compte-rendu visite Messagerie.docx	21/09/2012	123 ko																																			
Synthèse technique Messagerie.xlsx	21/08/2012	253 ko																																			



Formulaires dynamiques

LoReNa offre, en standard, la possibilité de générer simplement ses propres modèles de formulaires. Ils permettent la saisie de données variées : compte-rendu de visite, appel entrant, appel sortant... et bien d'autres choses encore pour répondre exactement à vos besoins. Il est même prévu d'appeler directement des programmes spécifiques qui pourront traiter les cas les plus complexes : liens particuliers avec l'ERP, traitements des données pendant la saisie (calcul, par exemple)...

Les types de données disponibles sont nombreux : texte, texte enrichi (HTML), dates, nombres, listes déroulantes (statiques ou dynamiques à partir de SQL), boîtes à cocher...

Les informations recueillies par ces formulaires sont stockées dans la base de données de LoReNa. Elle sont accessibles à des

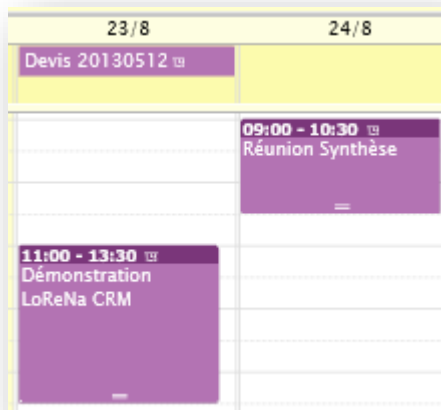
applications externes.

Ces formulaires peuvent participer à un Workflow afin de véhiculer les données dans l'entreprise.

Ils peuvent même mettre à jour l'ERP si besoin !

« Avec ses nombreux niveaux d'organisation LoReNa s'adapte à toutes les structures. »

Planning



Les plannings permettent de gérer les événements concernant les clients et les commerciaux. Les événements peuvent être saisis manuellement, ou être automatiquement créés à chaque fois que l'on saisit une date (dans les formulaires dynamiques, par exemple, pour indiquer la date de relance). S'il y a interconnexion avec un ERP, certaines dates de l'ERP peuvent remonter sous forme d'évènement de planning (la date de validité d'un devis, par exemple).

Enfin, ces événements de planning peuvent aussi remonter automatiquement vers le système d'agenda de l'entreprise (Lotus Notes, Microsoft Exchange...).

Sécurité

L'accès à LoReNa est sécurisé afin que chacun ne puisse faire que ce qui lui est autorisé. Cette sécurité s'appuie sur la notion d'Utilisateur.

Chacun dispose de prérogatives et, éventuellement, d'autorisations particulières sur tel ou tel objet (un client, par exemple).

Les portails (client, utilisateurs...) peuvent être conditionnels afin que chacun ne voit que les données auxquelles il est autorisé !

Dans son portail Utilisateur, un commercial ne verra que le CA qu'il a réalisé et ses objectifs, alors qu'un Directeur Commercial verra des synthèses pour tous les commerciaux.

Une interface spécifique est prévue pour les utilisateurs qui ne font que de la saisie de formulaires, sans intervenir sur les autres données de l'application.

Rapports et synthèses

De nombreux rapports permettent de suivre l'évolution des données, de les comparer par rapport au prévisionnel...

Les rapports sont de quatre types :

- Prédéfinis, donc intégrés aux logiciels
- Créés à la demande à l'aide d'une interface graphique (ce sont les rapports express)
- Générés à partir de requêtes SQL pour ceux qui connaissent ce lan-

gage et la structure des données de LoReNa

- Développés spécifiquement afin d'intégrer des notions complexes

Tous ces rapports sont exportables vers Excel, ce qui apporte une ouverture vers d'autres systèmes d'information ou une intégration des données dans des logiciels de mise en page.



Documents

Le document est au centre des préoccupations de LoReNa. L'acquisition des documents a été particulièrement étudiée afin de permettre une intégration extrêmement simple et répondant à la plupart des configurations.

Le document peut être associé au niveau de granularité le plus fin : un client, un formulaire dynamique (un compte-rendu de visite, par exemple), une facture issue d'un spool de l'ERP ...

On peut associer à une opportunité, par exemple, le devis que l'on a reçu par fax, la commande que nous avons émise qui est un fichier Word et la facture que l'on a reçu par mail ! En quelques clics, on dispose de toute les données concernant cette opération.

Des notes permettent de saisir rapidement une information et de l'associer à cette opportunité.

Le texte contenu dans les notes est totalement indexé, ce qui permet une recherche aisée grâce à l'interface de recherche intégrée à LoReNa.

Les documents sont acquis :

- Par téléchargement si le document est déjà au format numérique
- Par numérisation pour les documents papier. LoReNa pilote directement les scanners (TWAIN)
- Par mail. Les fichiers joints aux mails envoyés à LoReNa sont automatiquement extraits

Les documents Word et Excel peuvent être directement modifiés sur le serveur grâce à un Add In, avec gestion de l'historique si besoin. Ce qui rend très confortable le travail sur les documents stockés dans LoReNa (si on y est autorisé, évidemment).

« L'intégration des documents dans LoReNa est très simple. On associe à une opportunité le devis, la commande et les factures correspondantes. En quelques clics nous avons sous les yeux tout ce qui concerne cette opportunité. »

Nom	Date d'insertion	Taille	Mots Clés	Opérations
doc_WS11.pdf	28/02/2014	651 Ko		
Proposition Formation SQL Version B.docx	22/08/2014	179 Ko		
Proposition Formation SQL Version B.pdf	22/08/2014	502 Ko		
Proposition Formation SQL.docx	22/08/2014	178 Ko		
Proposition Formation SQL.pdf	22/08/2014	424 Ko		
Proposition Formation SSL.docx	22/08/2014	154 Ko		
Proposition Formation SSL.pdf	22/08/2014	534 Ko		
Rapport EIM.pdf	22/08/2014	1 Ko		
SSO_PIVOT.docx	22/08/2014	1 585 Ko		

Fermer

Les documents associés à un client



Clients

Le client est la base d'un CRM. Pour chaque client vous pourrez définir les données de votre choix (adresses, caractéristiques, types de produits commandés...), les contacts, le commercial en charge du dossier...

Le portail vous offre une vision synthétique immédiate. Selon vos besoins, vous y trouverez la carte de visite de l'entreprise, des données graphiques (CA des dernières années, par exemple), la liste des contacts, la liste des derniers documents intégrés, la liste des dernières opérations effectuées...).

Grâce aux éléments dynamiques, vous pourrez

mettre à disposition du commercial vos propres formulaires tels que compte-rendu de visite, résumé d'appel sortant ou entrant, actions à effectuer.

Des alertes vous tiendront informés des événements à venir : relance sur des propositions, fin de période de maintenance ou de garantie, rendez-vous...

Tous les documents échangés, que ce soit par mail, par courrier, par fax ou autres, seront à portée de souris afin de retrouver très rapidement les propositions, commandes, et autres documents contractuels.

Les notes laissées par vos différents collaborateurs assureront que les bonnes informations sont bien transmises tout au long des échanges avec ce client.

« Campagnes, prospects, clients... Tous les niveaux de la prospection commerciale sont pris en compte »

NOTOS #notos


Adresse : 2 esplanade du Pic Saint Loup

Code Postal : 34160 Beaulieu

Telephone : 0430969732 Fax : 0430969733

Email : notos@notos.fr

Commentaires :



Carte de visite d'un client

Campagnes

Les Campagnes sont une aide précieuse pour le commercial. Elles lui indiquent les cibles des actions à réaliser dans une période de temps.

Elles sont initialisées soit à partir d'une campagne existante, soit à partir d'un fichier d'échange (format CSV). Une interface conviviale vous permet de faire le lien entre les colonnes du fichier CSV et les zones de la base de données, idéal quand le fichier a été acheté

à un organisme spécialisé.

A l'origine, les campagnes contiennent des Prospects. Ces derniers peuvent être affectés à un commercial. Une interface de recherche permet de retrouver rapidement les Prospects .

La figure ci-dessous nous présente un extrait de la liste des Prospects/Clients de la campagne.

Client /Prospect	Nom	Etat	Contacts	Alertes	Notes	Documents	Opérations
	GD Consulting	A traiter					
	NOTOS	En attente					
	NoToS Consult	Terminé					
	Pimentos	A traiter					

Prospects

Les Prospects peuvent correspondre à une entreprise ou à un contact, il n'y a pas de contraintes.

Ces Prospects passent par différents états : par exemple Non traité, En attente de réponse, Refus, A relancer... (les libellés sont librement

configurables pour chaque campagne). Ils peuvent être transformé en Client. Une campagne peut donc contenir des Clients (avec qui votre entreprise a déjà travaillé) et des Prospects.

Chaque action enrichit la connaissance que vous avez du Client ou du Prospect, même si ce sont des opérateurs différents qui interviennent.

Liens avec l'ERP

LoReNa peut soit fonctionner en autonome, soit être interconnecté avec une ou plusieurs bases de données externes, idéal pour valoriser un existant.

Connecteurs

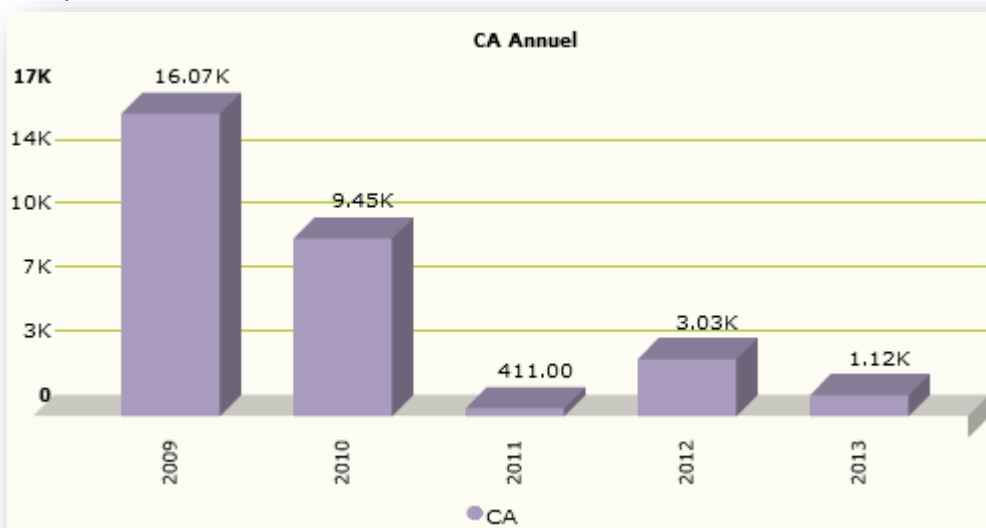
Les connecteurs sont définis une seule fois pour chaque base de données. Ils définissent le mode d'accès, la Sécurité.... Ils seront simplement réutilisables par chaque composant.

Composants

Les composants constituent un moyen rapide de récupération et de mise en forme de l'informa-

tion. Ils offrent un type de présentation (liste, tableau, camembert, histogramme...), s'appuient sur un connecteur afin d'identifier la base de données qui héberge les données et le plus souvent contiennent une requête SQL qui sera chargée d'extraire les données.

Les composants permettent de présenter très simplement dans un portail client le CA des 5 dernières années sous forme d'histogramme, ou dans un onglet la liste des produits commandés par ce client. Tout cela sans avoir à retoucher l'ERP...



Composant de type Histogramme

Les extensions

Les extensions sont des formulaires totalement configurables qui associent aux structures existantes de LoReNa (le client, l'utilisateur...) des données spécifiques aux besoins de votre entreprise. L'idée est que vous puissiez intégrer en quelques clics de souris toutes les données dont vous avez besoin ! Indispensable si vous voulez gérer le nombre d'enfants, ou d'animal de compagnie de votre client.

Ces extensions peuvent s'appuyer sur des connecteurs afin de présenter dans LoReNa les données de votre ERP : la fiche client, par exemple. Dans ce cas, la modification est inter-

dite afin de laisser à l'ERP les contrôles nécessaires à la cohérence des données.

Les Web Services

Les Web Services permettent les échanges complexes et synchrones entre applications.

Ils sont utilisés pour communiquer de façon standardisée entre LoReNa et un ERP, dans les deux sens. Si une facture est générée dans l'ERP, elle peut être automatiquement intégrée dans la gestion des documents de LoReNa. De la même manière, LoReNa peut demander la transformation d'un prospect en un client au niveau de l'ERP.

« L'intégration de LoReNa dans l'existant est impressionnante ! Des composants permettent d'extraire les données en temps réel soit de la base locale de LoReNa soit d'une autre base de données. Pas de gestion en double des clients, par exemple »

En résumé

Dans LoReNa tout est prévu pour valoriser votre existant. Les accès se font soit au niveau de la base de données (en SQL), soit au niveau des applications (en Web Services).

Des composants sont prévus pour que la mise en œuvre soit rapide, dans la plupart des cas sans avoir à retoucher les applications et la base de données de l'ERP.

LoReNa est probablement le moyen le plus simple et le plus rapide pour moderniser une application existante en lui apportant réellement de la valeur ajoutée.

LoReNa se connecte à SQL Server, Oracle, MySQL et DB2... Compte-tenu de l'expertise de NoToS, des outils particuliers ont été développés pour les IBM i (AS/400) et DB2/400.



32, chemin Notre Dame
34160 BEAULIEU

Téléphone : 04 67 86 09 08
Messagerie : dgayte@notos.fr

www.notos.fr



Environnement

Le serveur de LoReNa fonctionne sur quasiment tous les systèmes d'exploitation : Windows, Linux, Unix, Système i (AS/400)... A noter que ce serveur consomme peu de ressources.

Les postes clients accèdent au serveur à l'aide d'un simple navigateur.

LoReNa est donc utilisable dans tous les environnements.

Il est décliné en plusieurs versions :

- **Monoposte**, le serveur et le navigateur sont sur le même ordinateur.

Un simple PC de bureau ou un portable suffisent largement

- **Serveur**, le serveur est sur un ordinateur partagé accessible par un certain nombre d'utilisateurs du réseau qui ont été autorisés
- **Cloud**, le serveur est dans un environnement partagé du « nuage ». Chacun ne voit que ce qui le concerne et peut accéder à ses données où qu'il soit, pourvu qu'il dispose d'une connexion à Internet.



www.lorena.pro

Le logiciel LoReNa est basé sur une architecture moderne, dotée d'une interface utilisateur conviviale de type Web 2.0.

LoReNa vous permettra de renforcer l'organisation de votre structure et d'accroître significativement la productivité de vos collaborateurs en éliminant des tâches répétitives et fastidieuses.

LoReNa est un ECM

LoReNa est un ECM, logiciel qui permet de gérer des contenus d'origines et de types variés. Il peut être utilisé dans d'autres contextes que le CRM. Nos clients l'apprécient dans la gestion :

- Des Ressources Humaines
- Des données juridiques
- Des Services Informatiques
- Des projets divers (chantiers, restaurants...)
- Des collectivités (mairies, CCI)

N'hésitez pas à nous solliciter si vous avez besoin de consolider et de valoriser, dans une interface graphique, des informations d'origines et de natures hétérogènes.

NoToS, votre partenaire en Informatique

NoToS est spécialiste de l'informatisation des PME/PMI. Ses collaborateurs peuvent vous assister dans tous les travaux de modernisation de votre Informatique.

N'hésitez pas à demander un entretien personnalisé à votre contact commercial ou à **Dominique GAYTE** (portable : 06 30 17 02 55, e-mail : dgayte@notos.fr) !

