



La nouvelle donne de la relation client

■ **Du CRM analytique au CRM relationnel:**

Transactions commerciales → Interactions entreprise/client sur la durée

■ **Du CRM relationnel au XRM :**

Clients & prospects → Tous les acteurs gravitant autour de l'entreprise

■ **La nouvelle donne : le CRM holistique**

Les raisons: Crise et complexification du monde. La conquête ne suffit plus, la confiance et la communication, clefs du succès.

Définition: Tous les acteurs / Tous les outils de communication / Tous les domaines / Tout le temps

■ **Des plate-formes collaboratives adaptées: plate-formes Lotus/ LFS**

Lotus Notes, client collaboratif riche et de plus en plus riche,
Symphony intégré, OpenOffice3
Sametime (connectable VOIP), skype
Serveur web



OASIS CRM® au cœur des nouveaux outils de communication et d'organisation

Les moyens de communication comprennent le téléphone, le courrier électronique, les réunions en personne, Internet, messagerie vocale, messagerie instantanée, fax, etc.

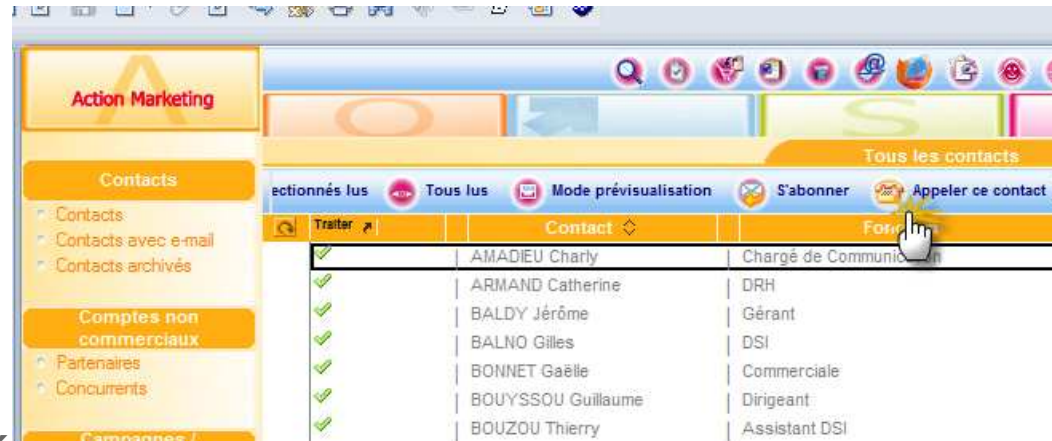
- TOIP
- Messagerie Lotus Notes
- Sametime
- Blackberry & Windows Mobile
- Bureautique



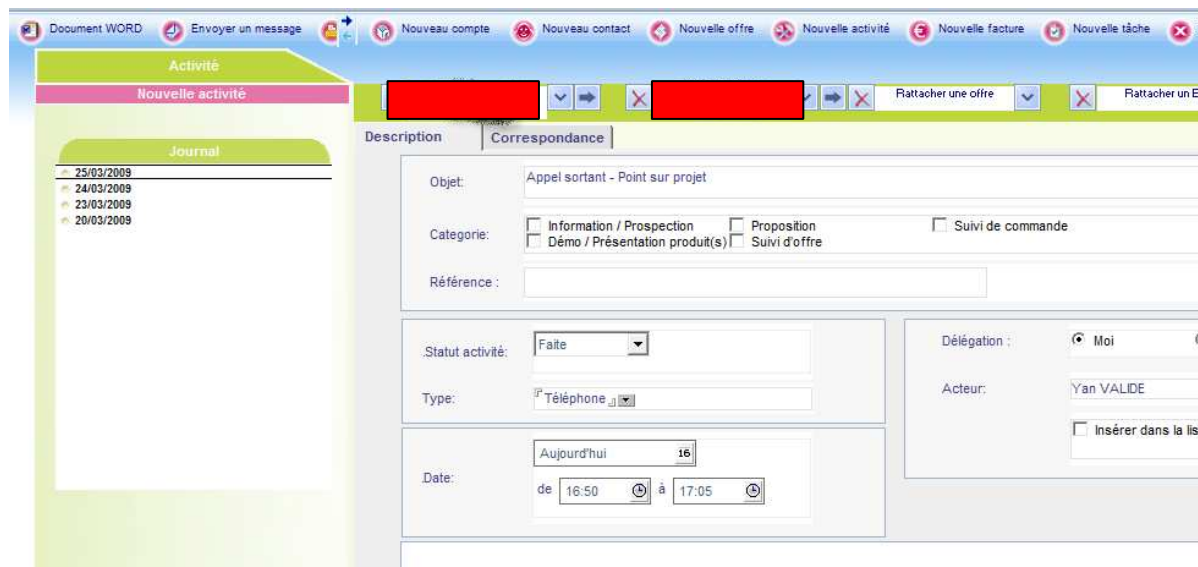
OASIS CRM ® au cœur des nouveaux outils de communication et d'organisation

L'intégration TOIP: un enjeu stratégique

- Appel direct SKYPE, ou autre système TOIP,



- Création automatique de l'activité et possibilité de conserver l'enregistrement de la communication en pièce jointe.



OASIS CRM ® au cœur des nouveaux outils de communication et d'organisation

Messagerie Lotus Notes

- Envoyer des mails depuis le CRM
- Récupérer des mails reçus ou envoyés et les ajouter au dossier client
- Les contacts, les propositions sont créés à la volée
- Avertissements de non classement et assistance au classement



Classer l'activité

Affaires pressenties

Choisir le Compte
 Nouveau Compte

[Cliquer ici pour choisir le compte](#)

Préselection comptes

Aucun
 (PARIS)
 SYNCA7 (89290)

[Cliquer ici pour choisir le contact](#)

Choisir le Contact
 Nouveau Contact

Préselection contacts

HERCOT JULIA
 Lonie WOLNERMAN (SYNCA7)

Choisir l'Offre
 Nouvelle Offre

[Cliquer ici pour choisir l'offre](#)

Sujet de l'activité:

Catégorie d'activité: Information / Prospection Proposition Suivi de commande
 Démo / Présentation produit(s) Suivi d'offre

- **Classement par tous les acteurs**
Service marketing, ADV, Commerciaux, SAV

OASIS CRM ® au cœur des nouveaux outils de communication et d'organisation

Messagerie Lotus Notes (Agenda & tâches)

- Les rendez-vous et les tâches OASIS se voient dans l'agenda,
- Ceux de l'agenda se lient au dossier client de OASIS.



The screenshot displays the Lotus Notes interface. On the left, the 'Yan VALIDE' profile is visible. The main area is split into two views: 'Agenda' and 'Activités'.

Agenda View (March 9-13, 2009):

- Monday, March 9:** A large purple task block from 10:00 to 18:00: "AFE - HOLDING -- Balayer la TDB et vérifier que tout va bien avec SPP".
- Tuesday, March 10:** A yellow task block at 13:00: "Lou St Joseph".
- Wednesday, March 11:** A blue task block at 17:00: "VALEO SYSTEMES DE CONTRÔLE".
- Thursday, March 12:** A purple task block from 9:00 to 10:00: "Formation - A. Rissouant Bureau". Below it, a purple task block: "CILAS -- YVL".
- Friday, March 13:** A purple task block from 15:00 to 16:00: "SEMP -- Appel de PBT pour clarifier". Below it, a yellow task block: "Emma MJC".

Activités View (List of Tasks):

Statut	Date	Détails
	17/03/2009	Devis portage LEI avec pièce jointe (!)
	17/03/2009	YVL envoi devis V2 - Devis "Portage LEI" V2
	12/03/2009	YVL envoi devis - Portage LEI
	11/03/2009	Appel pour remettre au lendemain la conversation d'avant propale - absent
	08/03/2009	Dernier contact

OASIS CRM® au cœur des nouveaux outils de communication et d'organisation

Sametime : un outil de partage interne et externe

- Des options et les fonctions dont les entreprises ont besoin pour travailler ensemble en temps réel:
 - visibilité en ligne,
 - messagerie d'entreprise instantanée
 - conférences Web.

Le spécialiste du travail collaboratif

LOTUS NOTES

Une question?
Un clic: on vous appelle!

Business Partner

Accueil

Services Lotus

Solutions Lotus

Logiciels IBM

Collaboration en temps réel.

Lotus Sametime est une plateforme de communication et de travail collaboratif leader sur le marché.

Elle offre les outils suivants:
- visibilité en ligne
- messagerie d'entreprise instantanée
- conférences Web.

Que vous ayez besoin de réduire les coûts, d'améliorer le travail collaboratif, d'appliquer des applications et de trouver une solution idéale, Lotus Sametime est la solution idéale pour les professionnels.

Tel: 09.54.57.35.51

Firefox

http://www.synca7.com/synca7/Web/sitesynca7

Votre société :

Votre téléphone : votre numéro ici

[Fermer cette fenêtre](#)

■ [Votre consultant Lotus en ligne](#)

Terminé

Yan VALIDE/SyncA7 [heure de début : 6:02:05 PM]

Fichier Modifier Vue Outils Aide

Yan VALIDE
SyncA7 / Consultant
+33874573551
Je suis disponible (Sametime 7.5.1)

Yan VALIDE/Sy... test 6:02:05

Envoyer

OASIS CRM ® au cœur des nouveaux outils de communication et d'organisation

Les outils nomades: Blackberry & Windows Mobile

- Les rendez-vous, les tâches et mails vous suivent en provenance de OASIS,
- Vos listes de contacts, vos commandes, vos factures,... diffusion à la carte des données OASIS



OASIS CRM ® au cœur des nouveaux outils de communication et d'organisation

Bureautique

- **Automatisation des documents commerciaux**
MSOffice, OpenOffice, PDF, pas de jaloux, le quotidien de chacun prend sa place au sein de OASIS,
- **Modèles simples, partagés, en plusieurs langues**



Devis P07047 – V1	
 Synca7 – 27 Grande rue 89290 AUGY Tél. : 03.86.53.35.51 / Fax : 03.86.53.79.65.	MATINES Anne-Laure SAMSON Les Mercuriales - Tour levant 40 rue Jean Jaurès 93176 BAGNOLET CEDEX
	Paris, le 27/09/2007

DEVIS **Matines - Shrek 3**

Contexte et objectifs :

Dans le cadre d'une opération marketing portant sur la sortie en DVD du film Shrek3, le site de Matines sera modifié afin d'intégrer un mini-site propre à l'opération.

La page d'accueil sera aménagée pour accueillir le lien et le visuel vers le mini site (Tâche Synca7 : Intégration de la nouvelle page d'accueil).

Le mini site est composé de pages statiques (Tâche Synca7 : Permettre d'intégrer des pages HTML et leurs éléments joints au mini-site sans intervention de l'informatique) et de deux formulaires (Tâche Synca7 : Création du formulaire avec les éléments HTML fournis par Matines et programmation des contrôles et traitements correspondants pour les formulaires).

OASIS CRM ® au cœur des nouveaux outils de communication et d'organisation

Bureautique

- **Gestion documentaire:**
Plan de classement libre
Moteur de recherche puissant



Portfolio

- Documents des Fiches
- Tous les documents
- Actes sociaux
- Gérance
- Documents commerciaux
- Clients
- Salariés
- Marketing web
- Fournisseurs
- Information
- Personnel
- Installation Configuration S
- Procédures internes

	01/08/2007		M
↓ Plaquette-----	01/08/2007		20
	20/03/2008		20
	01/08/2007		Pl
	11/12/2008		Pl
↓ Plaquette V7 aout 2008-----	02/03/2008		080301(OASIS_Plaquette)
▼ GDC-----			
↓ Plaquette 2009-----	17/12/2008		Plaquette ODG et PDF
▼ GDI-----			
↓ Plaquette 2009-----	17/12/2008		Plaquettes ODG & PDF
▼ Générale-----			
↓ Activités Synca7-----	01/08/2007		20050923_Plaquettes Générales Synca7
▼ Lotus foundations start-----			
↓ Présentation ppt LOGIX-----	12/03/2009		Présentation du 06 mars 2009
▼ Photothèque-----			
↓ Guide de l'Utilisateur-----	11/03/2008		Guide de l'utilisateur Phototèque AFE



OASIS CRM ® ***De la prospection à la gestion d'incidents***

OASIS CRM ® est une solution logicielle couvrant toutes les étapes des interactions Entreprise-Client:

- **marketing** (liaison site web, outils de ciblage, de gestion de campagnes marketing, segmentation de clients)
- **vente** (gestion des contacts, gestion et analyse des offres, automatisation des tâches et documents)
- **facturation**
- **après-vente, service client** (outils de gestion des plaintes, des demandes de services, des supports en ligne).

OASIS CRM[®]

De la prospection à la gestion d'incidents

Le site web, salle d'exposition avancée

Welp

Gestion
de
contenu web

■ Connexion d'OASIS à une gestion de contenu web:

Création des fiches prospects et contacts à la volée

Analyse des logs: impact de votre marketing, de vos efforts commerciaux

■ Connexion d'OASIS à votre site web

Rappel immédiat/Un consultant pour vous dans votre extranet

E-commerce/catalogue en ligne...

Gestion de contenu

- ☺ Les pages
- ☺ Les articles
- ☺ Les pages & articles
- ☺ Publicités

Gestion des logs

- ☺ Les logs par jour
- ☺ Les logs par personne
- ☺ Les logs par IP
- ☺ Les logs par origine
- ☺ Les logs par page
- ☺ Logs par user

Gestion des contacts

- ☺ Callback
- ☺ Demandes de contact



OASIS CRM®

De la prospection à la gestion d'incidents

Les campagnes marketing et les newsletters



- Communiquez sur vos actualités... mais pas trop:
- Suivez leurs résultats

Général A envoyer Coupons Commentaires Tâches					
Déclarer le mail non lu Ouvrir la fiche de ce contact					
Statut	Nom	Contacts	Posté le	Lu le	Echec
	DEMAN Gerard		03/03/2009 12:32:38		
	DUMAS delphine		03/03/2009 12:32:38		
	GADY Philippe		03/03/2009 12:32:48		
	INTERNATIONAL ARBOUY Sylvie		03/03/2009 12:32:58		
	INTERNATIONAL NICOLAS Florence		03/03/2009 12:32:48		
	LE TBC : TRUMURA Gerard		03/03/2009 12:32:58		
	POPEE Sandrine		03/03/2009 13:05:27	03/03/2009 13:45:07	
	ROUVISTE Jean-Marc		03/03/2009 13:05:16		
	PANGAUD François		03/03/2009 13:05:58		
	MURTAZA Ali		03/03/2009 13:06:30		
	BEUNEL Jérôme		03/03/2009 13:05:48		

Campagne

la plaquette OASIS V7.3

Journal

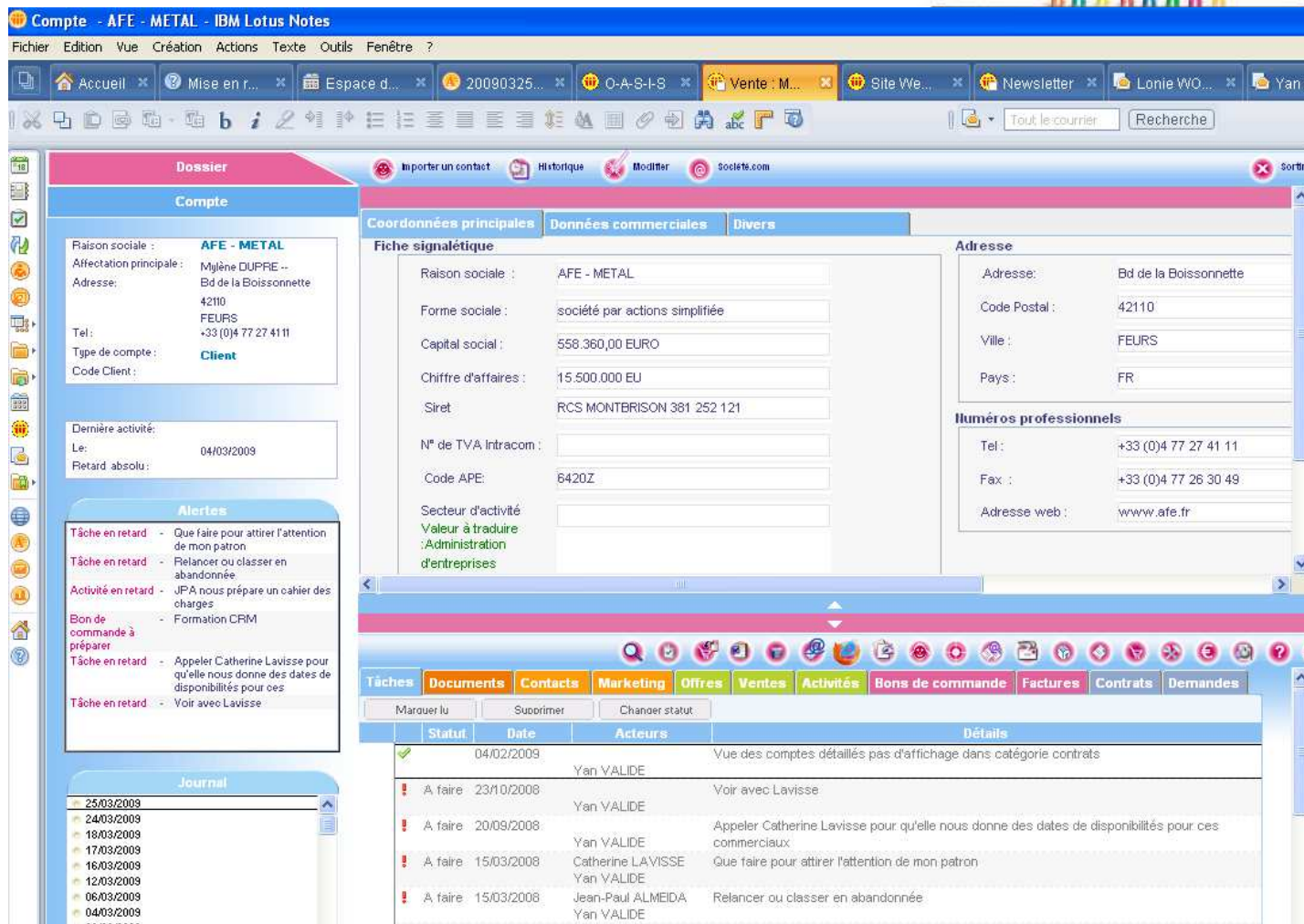
Général A envoyer Coupons Résultats Commentaires Tâches	
Critère 01 :	A donné lieu à une sollicitation directe dans le mois suivant ? Oui : 12% - Non : 88% - Pas de réponse : 0%
Critère 02 :	Est revenu en erreur ? Oui : 5% - Non : 95% - Pas de réponse : 0%
Critère 03 :	A donné lieu à une commande ferme dans les 3 mois suivants ? Oui : 7% - Non : 93% - Pas de réponse : 0%

OASIS CRM®

De la prospection à la gestion d'incidents

SFA: Clé de voûte du CRM

- Gestion des comptes
- Gestion des contacts
- Gestion des leads, offres & ventes



The screenshot displays the OASIS CRM interface for a company account. The main window is titled 'Compte - AFE - METAL - IBM Lotus Notes'. The interface is divided into several sections:

- Compte:** Raison sociale: AFE - METAL; Affection principale: Mjène DUPRE -- Bd de la Boissonnette; Adresse: 42110 FEURS; Tel: +33 (0)4 77 27 41 11; Type de compte: Client; Code Client: ; Dernière activité: Le: 04/03/2009; Retard absolu: ;
- Alertes:** Tâche en retard: Que faire pour attirer l'attention de mon patron; Tâche en retard: Relancer ou classer en abandonnée; Activité en retard: JPA nous prépare un cahier des charges; Bon de commande à préparer: Formation CRM; Tâche en retard: Appeler Catherine Lavisse pour qu'elle nous donne des dates de disponibilités pour ces; Tâche en retard: Voir avec Lavisse
- Coordonnées principales:** Raison sociale: AFE - METAL; Forme sociale: société par actions simplifiée; Capital social: 558.360,00 EURO; Chiffre d'affaires: 15.500.000 EU; Siret: RCS MONTRBRISON 381 252 121; N° de TVA Intracom: ; Code APE: 6420Z; Secteur d'activité: Valeur à traduire: Administration d'entreprises
- Adresse:** Adresse: Bd de la Boissonnette; Code Postal: 42110; Ville: FEURS; Pays: FR
- Numéros professionnels:** Tel: +33 (0)4 77 27 41 11; Fax: +33 (0)4 77 26 30 49; Adresse web: www.afe.fr
- Tâches:** A table with columns for Statut, Date, Acteurs, and Détails. It lists several tasks, including 'Vue des comptes détaillés pas d'affichage dans catégorie contrats' and 'Appeler Catherine Lavisse pour qu'elle nous donne des dates de disponibilités pour ces commerciaux'.

Gestion des activités



OASIS CRM®

De la prospection à la gestion d'incidents

Back-office

- Les commandes, les factures: suivi au plus près des événements (ERP, Compta, endogènes)
- Le SAV, les demandes, les incidents, les interventions



Incomes

Balance

Commandes

- BC par numéro
- BC par commercial
- BC par client
- BC par source
- BC par type d'offre

BC à créer

BC à livrer

BC à facturer

BC facturés

Factures

- Les factures par numéro
- Les factures par client
- Les factures par mois
- Les factures par offre
- Les factures par BC
- Les factures par statut
- Les factures par solde
- Les factures par client

Les factures par numéro

Tous lus Sélectionnés lus Réduire Déplier Mode prévisualisation

Rechercher dans la vue 'INC- Factures par numéro'

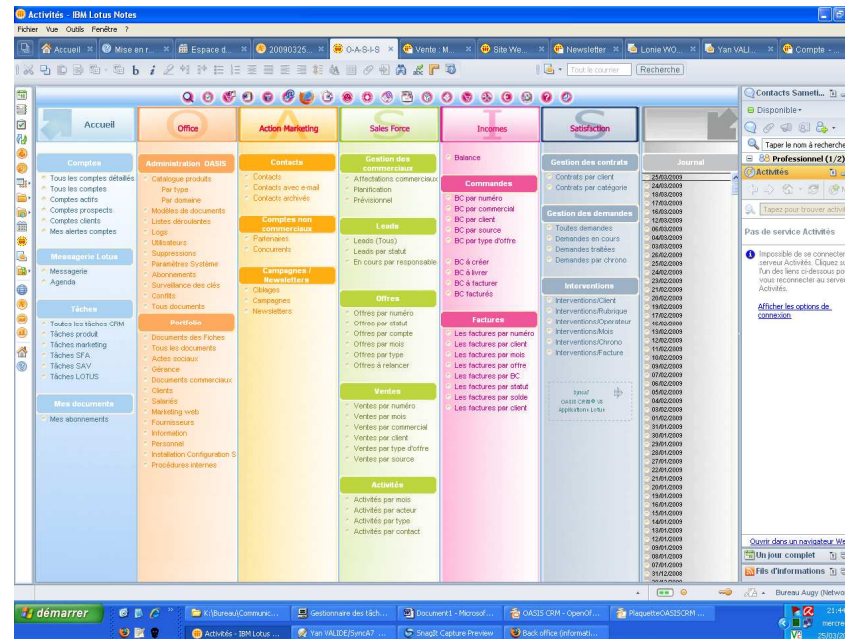
Rechercher [Conseils de recherche](#)

N° Facture	Statut	Envoyée le	Rgt attendu le	Réglée le	Client	N°BC	
F09025	En attente de régl	03/03/2009	03/04/2009		AFE - HOLDING		-
F09024	En attente de régl	03/03/2009	03/04/2009		AFE - HOLDING	BC08102	PI
F09023	En attente de régl	03/03/2009	03/04/2009		AFE - HOLDING	BC09116	PI
F09022	En attente de régl	03/03/2009	03/04/2009		AFE - HOLDING	BC09112	PI
F09021	Réglée	03/03/2009	03/04/2009	03/03/2009	ATELIER DU CYGNE	BC09115	PI
F09020	En attente de régl	25/02/2009	25/03/2009		AFE - METAL	BC09114	PI
F09019	En attente de régl	25/02/2009	25/03/2009		AFE - HOLDING	BC08074	PI
F09018	En attente de régl	03/02/2009	03/03/2009		WHITE DRAGON	BC09111	PI
F09017	En attente de régl	31/01/2009	28/02/2009		AFE - METAL	BC09110	PI
F09016	En attente de régl	31/01/2009	28/02/2009		MATINES		PI
F09015	Réglée	31/01/2009	28/02/2009	28/02/2009	AFE - HOLDING	BC09109	PI
F09014	En attente de régl	31/01/2009	28/02/2009		AFE - HOLDING	BC09116	PI
F09013	Réglée	31/01/2009	28/02/2009	28/02/2009	AFE - HOLDING	BC09107	PI
F09012	En attente de régl	31/01/2009	28/02/2009		AFE - HOLDING	BC08102	PI
F09011	En attente de régl	31/01/2009	28/02/2009		AFE - HOLDING		-



Spécificités fonctionnelles de chaque métier & intégration des organisations commerciales

La plate-forme offre un socle commun riche



Une organisation en sous-systèmes permettant une première intégration très rapide.

Des spécifications dictées par le terrain prises en compte au fur et à mesure de leur constatation.

Formations ciblées à la carte



Un système d'alertes, et des indicateurs pour ne laisser passer aucune opportunité

Suivi des retards en fréquence et en visites

O-A-S-I-S - IBM Lotus Notes

Espace de travail | Yan VALIDE - Courrier | Réplication | O-A-S-I-S

lotussphre and 13 | Recherche | Teamstudio Delta

Sales Force

Gestion des commerciaux

- Affectations commerciaux
- Planification
- Retards
- Comptes/Segments
- Prévisionnel

Leads

- Leads (Tous)
- Leads par statut
- En cours par responsable

Offres

- Offres par numéro
- Offres par statut
- Offres par compte
- Offres par mois
- Offres par type
- Offres à relancer

Ventes

- Ventes par numéro
- Ventes par mois
- Ventes par commercial
- Ventes par client
- Ventes par type d'offre
- Ventes par source

Les retards

Tous lus | Sélectionnés lus | Réduire | Déplier | S'abonner | Modifier | Recalcule les retards | Nouvelle tâche | Nouveau compte

Raison sociale	Dernière act. le	Activité	Nb prévu	Réal	Statut	Type	Retard fréqu	Retard
ASSURANCE	17/09/2008	MDP envoiev web2.0: sortez du lot!	4	1		Prospect potentiel	🔴	3
GINA GROUP	18/09/2008	MDP envoie Synca7 devis Gestion de projets - Innovations	4	1	Actif	Prospect qualifié	🔴	3
ALLIANCE	18/09/2008	AR-Read: Synca7 spécialistes lotus notes,propositions de services	4	2		Prospect potentiel	🔴	2
IL CANN SA	19/09/2008	AR-Synca7 spécialistes lotus notes,propositions de services	4	2		Prospect potentiel	🟡	2
ET WATTOHM	25/09/2008	MDP envoie spécialistes web 2.0 et lotus notes proposition de services	4	1		Prospect potentiel	🟡	3
PE ARNOULD SAS	25/09/2008	MDP envoie spécialistes web 2.0 et lotus notes proposition de services	4	1		Prospect potentiel	🟡	3
LOGISTICS EUROCARGO	17/01/2009	MDP envoie info sur spécialistes web 2.0 et lotus notes proposition de services	4	1	Mort	Prospect potentiel	🟡	3
ENGINEERING ULTING	16/01/2009	AR- spécialistes web 2.0 et lotus notes proposition de services	4	2	Mort	Prospect potentiel	🟡	2
CARTONNAGES	26/09/2008	AR-spécialistes web 2.0 et lotus notes proposition de services	4	2		Prospect potentiel	🟡	2
ANCAISE DES JEUX	26/09/2008	MDP envoiespécialistes lotus notes et web 2.0 proposition de services 1	4	3		Prospect potentiel	🟡	1
R LUBRIFIANTS	29/09/2008	MDP envoie web 2.0 sortez du lot!	4	1		Prospect potentiel	🟡	
AFNOR NATIONAL ENERGIE	29/09/2008	MDP envoie info sur web 2.0 sortez du lot!	4	1		Prospect potentiel	🟡	
AFNOR NATIONAL ENERGIE	29/09/2008	MDP envoie info sur spécialistes Lotus et web 2.0,	4	1		Prospect	🟡	

Prévisualiser

Document non valide ou inexistant

Un système d'alertes, et des indicateurs pour ne laisser passer aucune opportunité

- Les offres à relancer,
- Les activités et tâches périmées,
- Les abonnements aux dossiers ou aux sous parties de dossiers,
- ...



O-A-S-I-S - IBM Lotus Notes

Espace de travail | Réplication | O-A-S-I-S

lotussphre and 13 | Recherche | Teamstudio Delta

Sales Force

Gestion des commerciaux

Affectations commerciaux

Planification

Retards

Comptes/Segments

Prévisionnel

Par mois

Par commercial

Par type d'offre

Par compte

Leads

Leads (Tous)

Leads par statut

En cours par responsable

Offres

Offres par numéro

Offres par statut

Offres par compte

Offres par mois

Offres par type

Offres à relancer

Ventes

Ventes par numéro

Ventes par mois

Prévisionnel par mois

Tous lus | Sélectionnés lus | Réduire | Déplier | S'abonner | Reporter de 1 mois | Nouvelle tâche | Nouveau compte | Nouvelle offre

	Offre	Client	Contact	Montant	%	Pot. Pondéré	Nb
▶ Janvier						1 824,00 €	8
▶ Février						0,00 €	2
▼ Mars						2 370,00 €	23
	▶ A rédiger					1 250,00 €	10
	▶ En cours					1 120,00 €	13
1	P09026 - Intervention pour amélioration Gestia (bas	ATLEASE FINANCE	Philippe BARNETCHE	400,00 €	0%		
	P09027 - Création d'une base de visualisation restri	ATLEASE FINANCE	Philippe BARNETCHE	650,00 €	0%		
1	P08020 - OASIS version GDI	ABP INFORMATIQUE	Philippe BARNETCHE	2 800,00 €	40%	1 120,00 €	
2	P08093 - Gestion des contrats de support	ABP INFORMATIQUE	Philippe BARNETCHE	574,00 €	0%		
3	P09012 - Amélioration des tableaux de bord	AFE - HOLDING	Jean-Marc OVISTE	482,00 €	40%		
3	P09029 - Intervention TdB - Mise au point et vérifica	AFE - HOLDING	Jean-Marc OVISTE	1 600,00 €	0%		
3	P09030 - Portage LEI	VALEO VEES	Roland TRAN	0,00 €	0%		
5	P09031 - Mise en place nouveau site web et interfa	MATINES	Amandine ESCARAV.	1 693,50 €	0%		
6	P09016 - OASIS CRM	KABA	Patricia PIERRU	29 020,00 €	40%		
7	P09024 - Lotus Foundations Start	SEMP	Pierre BATSCCH	14 637,10 €	0%		
9	P09033 - Gestion des demandes et incidents interni	KABA	Patricia PIERRU	3 025,00 €	0%		
9	P09034 - SPARK - Gestion de parc	KABA	Patricia PIERRU	6 510,00 €	0%		
12	P09037 - Formation webmaster	FEURST	Virginie CANCADE	1 064,00 €	0%		
▶ Avril						5 143,00 €	25
▶ Mai						0,00 €	1
▶ Juin						0,00 €	1
						9 337,00 €	62

Prévisualiser

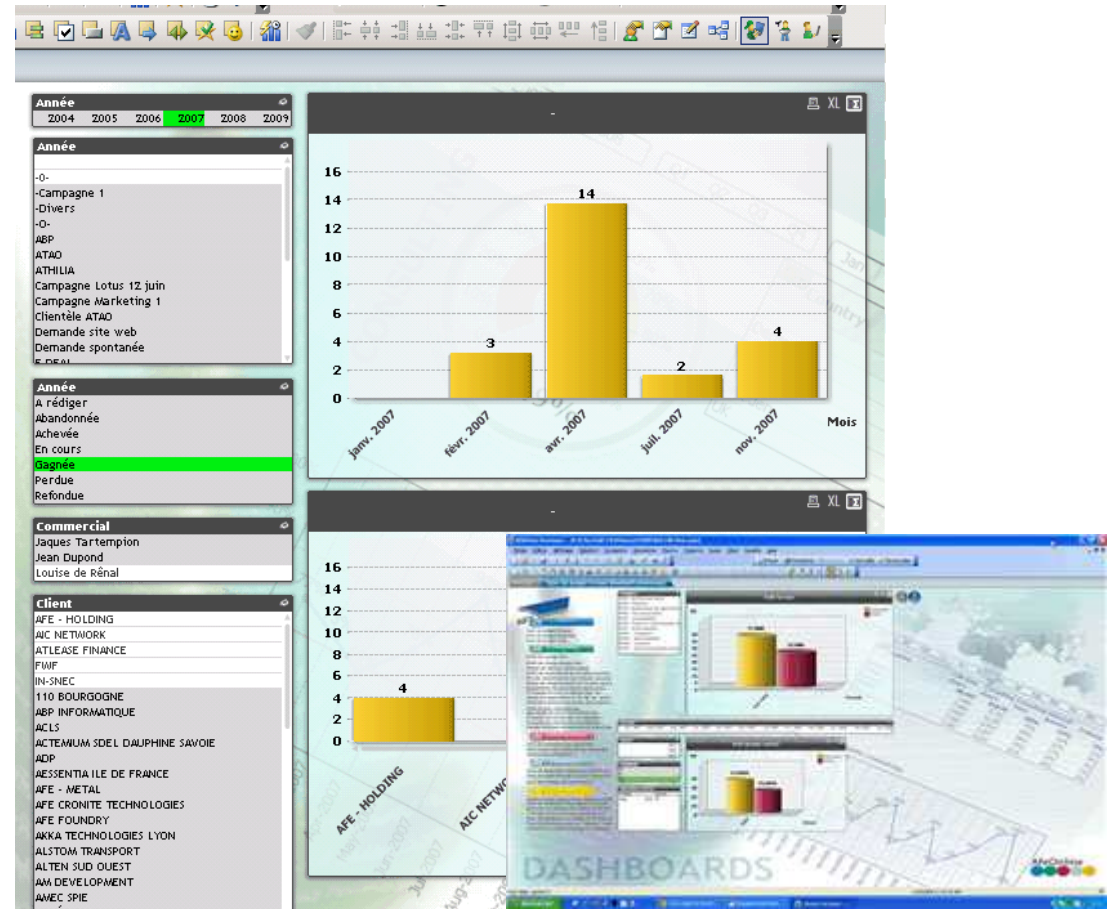
Alertes	
Offre à relancer	- Formation Sandra OBLETTE
Offre à relancer	- Surveillance et réglages web
Offre à relancer	- Tableau de Bord WSUS
Tâche en retard	- Manuel de la gestion des demandes et incidents multilingue en anglais et français
Offre à relancer	- Intervention Mise En Place SSO
Tâche en retard	- Qu'est ce qu'on doit faire
Offre à relancer	- Formation de Mme Sandra OBLETTE
Activité en retard	- SOB annonce formations une semaine sur deux le vendredi - RE RE formation lotus
Offre à relancer	- Assistance TMA Lotus
Activité en retard	- Réunion de livraison - Enquête





Le pilotage commercial par l'analyse décisionnelle

- Tout savoir, tout rassembler, venant de tous les acteurs !
- L'analyse décisionnelle intégrée au processus global.
- Les connecteurs sont intégrés nativement,
- La construction des premiers tableaux de bord





CRM®

Questions / Réponses

O-A-S-I-S - IBM Lotus Notes

Fichier Edition Vue Création Actions Texte Outils Fenêtre ?

Accueil Office Action Marketing Sales Force Incomes Satisfaction

Comptes Administration OASIS Action Marketing Contacts Sales Force Gestion des commerciaux Incomes Commandes Satisfaction Gestion des contrats Journal

Messagerie Lotus Tâches Mes documents Portfolio

Offres Ventes Activités

Factures

Interventions

25/03/2009
24/03/2009
18/03/2009
17/03/2009
16/03/2009
12/03/2009
06/03/2009
04/03/2009
03/03/2009
26/02/2009
25/02/2009
24/02/2009
23/02/2009
21/02/2009
20/02/2009
19/02/2009
17/02/2009
16/02/2009
13/02/2009
12/02/2009
11/02/2009
10/02/2009
09/02/2009
07/02/2009
06/02/2009
05/02/2009
04/02/2009
03/02/2009
01/02/2009
31/01/2009
30/01/2009
29/01/2009
28/01/2009
27/01/2009
22/01/2009
21/01/2009
20/01/2009
19/01/2009
16/01/2009
15/01/2009
14/01/2009
13/01/2009
12/01/2009
09/01/2009
08/01/2009
07/01/2009
31/12/2008
30/12/2008

