



OCEA
Smart Building

CRM Salesforce

PROJET APPELS D'OFFRES

Atelier n°1 du 29/06/2017

13/07/2017

Ocea Smart Building

Siège social - 1, place Victor Hugo

92400 COURBEVOIE, France

Tél : +33(0)1 55 50 12 12

www.ocea-smart-building.fr

SOMMAIRE

INTRODUCTION	3
I. OBJECTIF	3
II. OBJET DU DOCUMENT	3
III. EQUIPE INITIALE	3
SITUATION EXISTANTE.....	3
I. DESCRIPTION GENERALE.....	3
II. RAPPELS	3
REFLEXION OUVERTE SUR L’EVOLUTION	4
I. PREMIERE IDEE	4
II. ECHANGES EN SEANCE	4
ECHANGES DE DOCUMENTS.....	6
I. INFORMATION SUR LA PLATEFORME INFORMATIQUE.....	6
II. DOCUMENTS ATTENDUS.....	6
III. DOCUMENTS FOURNIS.....	6
CONCLUSION	6

INTRODUCTION

I. OBJECTIF

Le projet « Appel d’Offre » a pour objectif de faire évoluer le CRM pour se rapprocher du besoin des équipes commerciales d’OSB en terme de renseignement des appels d’offres dans Salesforce.

Le système de renseignement en place en 2017 est celui implémenté à l’initialisation de la plateforme Salesforce chez OSB en 2010.

II. OBJET DU DOCUMENT

Le présent document est le compte-rendu du 1^{er} atelier sur l’évolution à apporter concernant la gestion des appels d’offres dans le CRM.

III. EQUIPE INITIALE

L’équipe initiale travaillant sur ce projet est constituée des personnes suivantes :

- En régions : Célia PRADINES (DR Sud Est), Sandra BROCHERE (DR Est), Marion LAPINSKI (DR Nord) et Céline ETCHEBARNE (DR IDF)
- L’équipe CRM : Vanessa BAZIN (SPC) et Léonard STRONG (DIP)

SITUATION EXISTANTE

I. DESCRIPTION GENERALE

A l’initialisation du CRM Salesforce chez OSB le paramétrage fait pour l’enregistrement des appels d’offres est d’utiliser l’objet standard « opportunités » (dénomination OSB = « affaires ») et le type d’enregistrement « affaire sans devis ».

Les appels d’offres se distinguent des autres affaires en renseignant la valeur « oui » sur le champ « Appel d’Offres ».

Les autres champs utilisés pour définir un appel d’offre sont les champs classiques de définition des affaires sans devis, qu’il s’agisse de champs standards ou de champs personnalisés.

II. RAPPELS

- Type d’enregistrement d’affaire = affaire sans devis
- Champ « Appel d’Offres » = oui

REFLEXION OUVERTE SUR L’EVOLUTION

I. PREMIERE IDEE

Pour faciliter l’usage des appels d’offres et des éléments associés l’idée est de :

- Continuer à utiliser l’objet standard « opportunité »,
- Créer un nouveau type d’enregistrement d’affaire nommé « Appel d’Offre »
- Définir avec les membres de l’équipe en régions les champs et la présentation de page leur permettant d’enrichir les offres commerciales

II. ECHANGES EN SEANCE

Une évolution apportée en 2016 est la mise en place d’un objet personnalisé « Offres concurrentes » relativement détaillé en terme de type d’appareil par fluide, de prix de vente ...

Offre Concurrente Modification
Nouvelle Offre Concurrente Aide sur cette page

Modifier Offre Concurrente Enregistrer Enregistrer et Nouveau Annuler

Informations = Informations obligatoires

Opportunité

Informations sur le concurrent

Nom du concurrent Précisez le concurrent

Points forts Points faibles

Informations produits du concurrent

Type d'appareil - chauffage Formation au portail

Type d'appareil - ECS Livrables

Type d'appareil - EF Pas de robinet thermostatique

Type de relève Nombre de relèves par an

Informations prix du concurrent

Prix total HT du devis

Offre gagnante

Prix VCI

Prix de la location

Prix de l'entretien

Prix de la relève

Prix de la pose

Pose offerte

Prix LER HT par appareil

Prix LER TTC par appareil

Prix du robinet thermostatique

Prix total HT des options

Prix de la bague anti fraude

Prix du clapet anti retour

Prix du robinet d'arrêt

Prix de l'entretien robinet d'arrêt

Enregistrer Enregistrer et Nouveau Annuler

Figure 1 : écran de saisie des Offres concurrentes

L'évolution sur les AO peut s'inspirer de cette évolution de 2016 et reprendre la matrice de chiffrage ci-dessous

		Total		
		Nombre	PU	CA
EF	Lecture Directe	10	0	0 €
	Radio	0	0	0 €
	Télé Relève	0	0	0 €
ECS	Lecture Directe	0	0	0 €
	Radio	0	0	0 €
	Télé Relève	0	0	0 €
Total Eau		10	0	0 €
RFC	Radio	0	0	0 €
	Télé Relève	0	0	0 €
Total RFC		0	0	0 €
GAZ	Radio	0	0	0 €
	Télé Relève	0	0	0 €
Total GAZ		0	0	0 €
CET	Lecture Directe	0	0	0 €
	Radio	0	0	0 €
	Télé Relève	0	0	0 €
Total CET		0	0	0 €

Tableau 1 : Matrice de chiffrage

ECHANGES DE DOCUMENTS

Nous avons convenu en séance d’utiliser IsiShare pour échanger les documents de travail liés à ce projet.

I. INFORMATION SUR LA PLATEFORME INFORMATIQUE

- URL de connexion à IsiShare : <https://isishare.ocea-smart-building.fr/share/page>
- Nom de l’espace de partage : CRM - Projet Appels d’Offres
- Utilisateurs habilités : tous les membres du groupe de travail
- Comptes utilisateurs de connexion : les comptes de session Windows

Nous avons tous les droits d’écriture sur cette espace pour poser des documents

II. DOCUMENTS ATTENDUS

Trois dossiers sont déjà créés dans l’espace documentaire :

- Comptes-rendus : contiendra tous les comptes-rendus d’ateliers.
- Exemples AO : contiendra autant de sous-dossiers que d’exemples d’appels d’offres.
- Fichiers de travail : contiendra tous les documents de travail fournis par les BO dans le cadre des ateliers.

III. DOCUMENTS FOURNIS

Céline a déjà posé un exemple d’appel d’offre et un bordereau de prix unitaire. Sandra à fournit un exemple de matrice de chiffrage

Le bordereau de prix unitaire de Céline et la matrice de chiffrage de Sandra peuvent permettre de réfléchir à la création d’une structure de chiffrage nationale utilisée au niveau national.

CONCLUSION

4 DR ont été représentées au 1^{er} atelier sur les appels d’offres, seule la DR Grand-Ouest ne l’était pas. A la demande des BO présentes il est convenu de demander à Marie-Julie ISAMBERT de participer aux futurs ateliers pour que toutes les DR soient représentées.

Ce 1^{er} atelier a permis de présenter l’objectif du projet et à chaque personne présente de présenter ses idées.

Avant de planifier un nouvel atelier sur les AO, l’équipe CRM demande aux régions de fournir le maximum de documents utilisés qui permettraient d’uniformiser la cible à atteindre pour la saisie des AO. Il s’agit de les poser sur l’espace de partage dédié sur IsiShare

A partir de ces documents l’équipe CRM pourra faire un état de l’existant et par conséquent écrire l’expression de besoin et suivre les développements à implémenter.