



Annexe 1 : situation actuelle des offres

La situation actuelle des offres est reprise sous forme d'un fichier Excel dans lequel les informations ci-dessous sont complétées :

<i>DATE</i>	<i>CHANTIER</i>	<i>BUREAU D'ETUDE</i>	<i>CLIENTS</i>	<i>PERSONNE</i>	<i>SERVICE</i>	<i>SIGN</i>	<i>OFFRES</i>	<i>PRODUITS</i>
10.01.13	COFELY 500 KW	/	COFELY	/	VENTE	LP	P13-1033	RTAC 155
11.01.13	VALIDA	M&R	AXIMA	WAVRANT Q	VENTE	AP	P13-1034	CCEB
11.01.13	SMALS	/	SPIE	THIRY	SAV	OD	P13-1035	2x RTHD
11.01.13	SQUARE DE MEEUS	CES	CEGELEC	POULEYN	VENTE	LS	P13-1036	CCEB-FCD
11.01.13	MAASEIK	STABO	X	RUDI PARADIS	VENTE	JL	P13-1037	31 x CCEB
11.01.13	350 KW	CES	CES	THEUNISSEN K	VENTE	LP	P13-1038	RTWD

Le questionnaire ci-dessous a été distribué aux 12 utilisateurs actuels du CRM :

**Echelle Efforts-récompenses du questionnaire de Siegrist<sup>1</sup>**

Merci de remplir ce questionnaire en prenant en compte l'arrivée du CRM dans votre journée de travail

**Echelle des efforts extrinsèques**

Pas d'accord (codé 1)

Pas du tout (codé 2)

Un peu (codé 3)

Normal (codé 4)

Beaucoup (codé 5)

Q1: Je suis constamment pressé (e) par le temps à cause d'une augmentation de la charge de travail (la charge de travail est-elle encore plus grande avec le CRM?)

Q2 : Je suis fréquemment interrompu(e) et dérangé(e) dans mon travail (à cause du CRM)

Q3 : J'ai beaucoup de responsabilités à mon travail (le CRM implique-t'il plus de responsabilité?)

Q4 : Je suis souvent contraint(e) à faire des heures supplémentaires (ces heures supplémentaires sont-elles plus nombreuses à cause du CRM)

Q5 : Mon travail exige des efforts physiques (sont-ils supplémentaires à cause du CRM)

Q6 : Au cours des derniers mois, mon travail est devenu de plus en plus exigeant (est-il encore plus exigeant à cause du CRM)

<u>Situation sans CRM</u>	<u>Situation avec CRM</u>

**Additionner les scores obtenus aux questions 1 à 6 pour obtenir le score des efforts extrinsèques.**

<sup>1</sup> Source : <http://www.atousante.com>



Modèle de Siegrist : calcul du rapport efforts/récompenses

Le score correspondant aux efforts extrinsèques est obtenu en additionnant les scores des questions 1 à 6 :

- le score des efforts varie de 6 à 30.

Le score correspondant aux récompenses est obtenu en additionnant les scores des réponses 7 à 17 :

- le score des récompenses varie de 11 à 55 (11 correspond à de très fortes récompenses, 55 correspond à de très faibles récompenses).

Calcul du rapport efforts/récompenses

$$R = \frac{11}{6} \times \frac{\text{Score des efforts extrinsèques}}{(66 - \text{Score des Récompenses})}$$

Un ratio de 1 s'interprète comme un équilibre entre efforts et récompenses. Par contre, un rapport supérieur à 1 indique un déséquilibre entre les efforts extrinsèques élevés et des récompenses faibles, puisque le poids des efforts est plus élevé que celui des récompenses.

Ce questionnaire a été distribué à l'ensemble des 12 premiers utilisateurs. Il leur a été demandé de comparer les « efforts extrinsèques » avant et après l'introduction du logiciel CRM et ensuite la « récompense » qu'ils pouvaient espérer de manière générale. Les résultats sont les suivants :

Efforts extrinsèques :

	Situation sans CRM	Situation avec CRM
Moyenne	21.11	18.88
Écart à la moyenne	5.89	5.12

Récompenses :

	Situation sans/avec CRM <sup>2</sup>
<b>Moyenne</b>	30.56
<b>Écart à la moyenne</b>	2.56

Rapport efforts/récompenses :

	Situation sans CRM	Situation avec CRM
<b>Rapports</b>	1.09	0.97

---

<sup>2</sup> Les « récompenses » personnelles (salaire, reconnaissance,..) souhaitées et obtenues ne varient pas.

Cahier des charges distribué aux fournisseurs définissant les grandes lignes du projet :

<b>TRANE – Bases du projet</b>
--------------------------------

**Utilisateurs du logiciel CRM :**

---

- utilisateurs standards :
  - o Jan Lauwaert – JL (pays par défaut: Belgium)
  - o Luc Pollet – LP (pays par défaut: Belgium)
  - o Luc Scieur – LS (pays par défaut: Belgium)
  - o Dorian Vlaemnick – DV (pays par défaut: /)
  - o Willy Vleminckx – WV (pays par défaut: Belgium)
  - o Georges Bywalski – GB (pays par défaut: SAV)
  - o Filip De Lathauwer – FD (pays par défaut: SAV)
  - o Secretariat 1 – S1
  - o Secretariat 2 – S2
  - o Secretariat 3 – S3
- Experts (vision des rapports):
  - o Olivier Devroye – OD (pays par défaut: SAV)
  - o Xavier Gorgemans – XG (pays par défaut: /)
  - o Adrien Patiez – AP (pays par défaut: Belgium)
- Administrateur:
  - o Thierry Tordeur - TT

Les initiales des vendeurs seront à intégrer dans le logiciel

**Tableau de bord**

---

**Modules visibles pour les utilisateurs:**

- Contacts généraux (personnes, sociétés,...)
- Mes 10 dernières offres
- Mes rappels / alarmes
- Mon jobtracking (liste déroulante avec 3-5 opportunités visibles) + création
- Mon Cockpit actuel (liste déroulante avec 3-5 opportunités visibles) + création

### Modules visibles pour les experts :

- Contacts généraux (personnes, sociétés,...)
- Mes 10 dernières offres
- Mes rappels / alarmes
- Mon jobtracking (liste déroulante avec 3-5 opportunités visibles) + création
- All Cockpit actuel (liste déroulante avec 3-5 opportunités visibles) + création

### Rapports graphiques :

- Projets du cockpit (mois en cours) scindés en :
  - o Produits C + F
  - o Produits A + E + T

**Rem :** comparaison des commandes avec l'année précédente + avec le mois précédent pour 1) et 2)

<b>Won</b>	<b>Year-2*</b>		<b>Year-1*</b>		<b>Year 0*</b>		<b>Hit Rate</b>	
€	1)	2)	1)	2)	1)	2)	1)	2)
<b>Won</b>	<b>Month-2</b>		<b>Month-1</b>		<b>Month 0**</b>		<b>Hit Rate</b>	
€	1)	2)	1)	2)	1)	2)	1)	2)

\*Comparaison avec la même période (ex : si on est en juin 2013, comparaison avec le total de janvier à juin 2012 et 2011)

\*\* comparaison avec le mois équivalent de l'année -1 et -2(début des commandes entrées à partir du 1<sup>er</sup> du mois)

### Autostart – Onglet « Trane »

---

Onglets à créer :

- Sociétés / clients
- Tous les projets
- Opportunités de ventes
- Engineering (à rajouter en niveau 0 : avant une proposition à un client)
- Proposal (=offre)
- Jobtracking
- Cockpit
- Job closed :
  - o Win

- Lost
- Cancel Trane
- Cancel Client
- Cancel Consultant
- Replaced (ex : offre A2 remplace l'offre A1 dès sa création)
- Rapports (définis par la suite)

## **Client/ sociétés**

---

Création des champs suivants :

- Sociétés :
  - Nom/prénom
  - Coordonnées
- Clients/contacts
- Nom
- Coordonnées (adresse, téléphone, hiérarchie,...)
- Type :
  - Installateur
  - Bureau d'études
  - Client final
  - Trane Commercial
  - Concurrent

## **Numérotation**

---

A revoir en fonction de la solution choisie ?

Nomenclature : (comptage automatique des offres)

- XXXX variant de 1000 à 9999
- Client belge/luxembourgeois/SAV : P13-1000 à 4999
- Client Irak : P13-7000 à 8999
- Client Lybie : P13-9000 à 9999

***Actuellement : Exemple : P13-1254 A1 Close (offre P13=2013 / 1254=n• offre / A 1= première offre de air handling unit effectuée / Close=client)***

Remarque : pour la numérotation « 1000 », la possibilité de choisir entre Belgique/Luxembourg/SAV doit être possible et le compteur doit être augmenté de 1 pour les 13-1000 jusque 13-6999

### **Nouvelle cotation:**

---

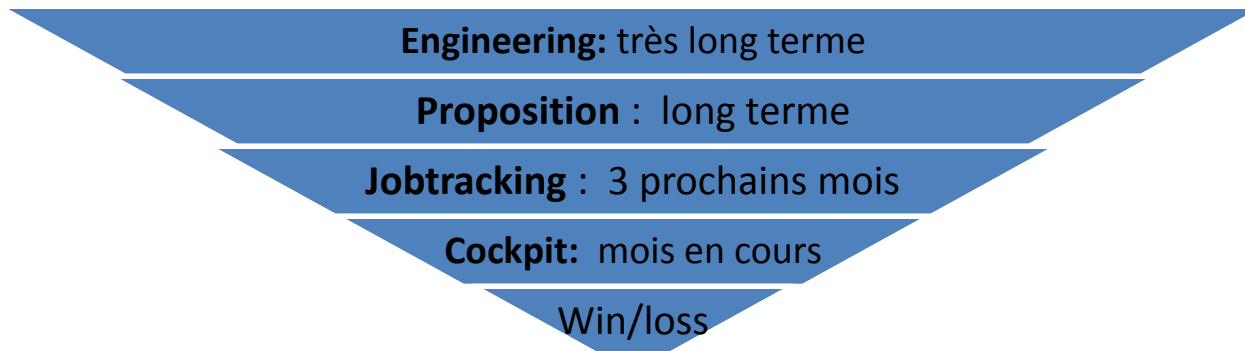
Création des champs suivants :

- Nom du projet/chantier
- Nom du client (= installateur)
  - o Choix dans la base de donnée, sinon entrer les coordonnées
- Personne de contact
  - o Choix dans la base de donnée, sinon entrer les coordonnées
- Nom du bureau d'études
  - o Choix dans la base de donnée, sinon entrer les coordonnées
- Bureau d'études + personne contact du bureau
- Pays :
  - o Belgique : continuer la numérotation a) ci-dessus
  - o Luxembourg : continuer la numérotation a) ci-dessus
  - o Irak : continuer la numérotation d) ci-dessus
  - o Lybie : continuer la numérotation e) ci-dessus
  - o SAV : continuer la numérotation c) ci-dessus
  - o Rem : la « Belgique » sera le pays par défaut
- Date d'ouverture = date d'aujourd'hui
- Date de fin= à déterminer approximativement,
- Vendeur :
  - o initiales du vendeur logué qui crée l'offre (par défaut)
  - o possibilité de choisir les initiales du vendeur (pour le secrétariat)
  - o Possibilité de choisir 2vendeurs
- Phases du projet:
  - o engineering (1)
  - o proposition (2) (par défaut lors de la création de l'offre)
  - o jobtracking (3)
  - o cockpit (4)

- Rem: si le chantier change de phase, toutes les opportunités en cours changent de phases également

Changement automatique des différents niveaux à partir de la date de fin :

- (4)=fin -1mois
- (3)=fin-3mois
- (2) et (1) = choix par l'utilisateur (pas de date)



- Produit(s) :
  - Choix parmi la liste de produits : un ou plusieurs produits
- Statut :
  - Open (par défaut lors de la création de l'offre)
  - Win (se référer à l'onglet plus loin)
  - Lost (se référer à l'onglet plus loin)
  - Cancel Trane (se référer à l'onglet plus loin)
  - Cancel Client (se référer à l'onglet plus loin)
  - Cancel Consultant (se référer à l'onglet plus loin)
  - Replaced (se référer à l'onglet plus loin)

	Type	Statut	Phase
Project	Open		
	Closed		
Opportunity	Open		1-engineering
			2-proposal

			3-jobtracking
			4-cockpit
			5-Pending
	Win	Order	
	Lost		
	Cancel	Trane	
		Client	
		Consultant	
	Replaced		

- Montant de l'offre :
  - o Case à remplir à partir de la phase « jobtracking »
- Remarque :
  - o champ libre
  - o ou introduire la remarque avec la date/heure/jour par défaut
- Pourcentage de chance de décrocher le projet :
  - o De 0 à 100%
  - o Indépendant de la phase du chantier

## Produits

2 catégories de produits seront à insérer (pour faciliter les rapports). Dans chaque catégorie, des produits seront à créer :

(Création par ordre alphabétique par catégorie : ex : machines de froid mélangées avec ventilo-convecteur pas un souci)

Catégorie	Type	Réf	Produit	Code compta	Jobtracking
1 (produits Trane)	Chiller	C	CGA/CXA/VGA/ VXA/CGAN	W1	Small Chiller
			CGAM/CXAM	W1	Small Chiller
			RTAC	Y1	Large chiller
			RTAD	Y1	Large chiller
			CGWH/CCUH	W1	Small Chiller

			CGWN/CCUN	W1	Small Chiller
			CGCL	W1	Small Chiller
			RTHD	Y1	Large chiller
			RTWD/RTUD	Y1	Large chiller
			VOYAGER	Y1	Large chiller
			RAUL	Y1	Large chiller
			CVGF	Y1	Large chiller
	Fan coil	F	CWS/CFAS	W1	Other
			FCC/FCK/FVC	W1	
			FCD	W1	
FWD			W1		
2 (produits brandnamed)	AHU	A	CCEB	V13	Material type
			CLCF	V14	
	Dry Cooler	D	Cabero	V11	
	CCU	E	Emicon	V12	
	Tower	T	Evpaco	V16	
Absorption	X	Thermax	V17		
3 SAV	SAV	S	CE		
			Retrofit		
			Work / Chiller		
			Installation	8	
			Other		

## Disposition des projets

Exemple :

Nom du projet	Produits	Clients
x	A1	Close, Cegelec
	A2	Cegelec
	C1	Close
	D1	Cegelec, Close

## **Onglet : tous les projets/liste opportunités**

---

Les informations suivantes devront être reprises sous forme d'un tableau :

- Initiale(s) vendeur(s)
- Nom du chantier
- N° proposition
- Client
- Bureau d'études
- Vendeur(s)
- Produit(s)
- Date début (date fin pas nécessaire ici car on aura déjà la phase)
- Probabilité
- Statut
- Phase
- Montant (si validé par XG)

## **Onglet : Engineering**

---

Filtre de tous les projets en cours ("tous les projets/opportunités") avec la phase : engineering

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du bureau d'études
- N° proposition
- Produits
- Montant
- Date sortie csc (=date estimative)

Pour les utilisateurs (classiques et experts), un filtre supplémentaire sera à appliquer afin que chaque vendeur n'ait que sa propre liste

## **Onglet : Proposal**

---

Filtre de tous les projets en cours ("tous les projets/opportunités") avec la phase : proposal :

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du client
- Nom du bureau d'études
- Produits
- Probabilité

### **Onglet : Jobtracking**

---

Filtre de tous les projets en cours ("tous les projets/opportunités") avec la phase : jobtracking :

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du client
- Nom du bureau d'études
- Produits
- Probabilité
- Montant :
  - o S'il existe 2 produits différents dans la même opportunité, la valeur de chaque produit devra être entrée
- Date de fin
- Remarques (par défaut, la dernière remarque ajoutée avec heure/date/jour sera insérée sauf si modification manuelle)

Pour les utilisateurs classiques, un filtre supplémentaire sera à appliquer afin que chaque vendeur n'ait que sa propre liste (à valider par XG). (*LP+Luxembourg*)

Pour les experts, un jobtracking par vendeur devra être visible

### **Onglet : Cockpit**

---

Filtre de tous les projets en cours ("tous les projets/opportunités") avec la phase : cockpit

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du client

- Type de produit (classement selon Large chiller/small chiller (CGA., CGAM, CGCL, CGWH, CGWN)/autres (ventilo-convecteurs))
- Probabilité
- Montant :
  - o Un total sera effectué en multipliant la probabilité et le montant de chaque projet
- Remarques (à compléter par le secrétariat lors des réunions)

Il faudra 2cockpits : un pour les produits 1) et un pour les produits 2).

### **Onglet : Job closed – win**

---

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du client
- Nom du bureau d'études
- Type de produit (classement selon Large chiller/small chiller (CGA., CGAM, CGCL, CGWH, CGWN)/autres (ventilo-convecteurs))
- Montant

Possibilité d'intégrer les « job closed-win » dans le rapport cockpit.

### **Onglet : Job closed – lost**

---

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du client
- Nom du bureau d'études
- Type de produit (classement selon Large chiller/small chiller (CGA., CGAM, CGCL, CGWH, CGWN)/autres (ventilo-convecteurs))
- Montant
- Raison de l'échec:
  - o Prix
  - o Technique
  - o Choix client final

- Choix bureau d'études
- Choix installateur
- Autre
- Competitor: (à trier par ordre alphabétique)

Catégorie 1 ( C + F )	C	Aermec	Airwell	Carrier	York	Daikin	Ciat
		GEA	RC	Climaventa	Bluebox	Galetti	Hitachi
		Lennox	RHOSS	Other			
	F	Aermec	Wesper	Carrier	York	Daikin	Ciat
		GEA/clima	RC	other			
Catégorie 2 ( A + D + E + T + X ) X	A	Camair	Carrier	Ciat	Flaktwoods	GEA	Munters
		Robatherm	Trox	Swegon	Other		
	D	Gutner	Other				
	E	Tecnair	Ciat	Daikin	Other	Emerson	
	T	Blatimore	Toraval	other			
	X	other	York				

### Onglet : Job closed – cancel Trane

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du client
- Nom du bureau d'études
- Type de produit (classement à discuter avec XG : si on maintient les colonnes actuelles, si on modifie, ou si on crée des colonnes en fonction des codes de comptabilité des fiches jaunes)
- Montant
- Raison de l'arrêt:
  - Price
  - Technical
  - Pacemaker
  - Time
  - Out of range

## Onglet : Job closed – cancel Client

---

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du client
- Nom du bureau d'études
- Type de produit (classement à discuter avec XG : si on maintient les colonnes actuelles, si on modifie, ou si on crée des colonnes en fonction des codes de comptabilité des fiches jaunes)
- Montant
- Raison de l'arrêt:
  - o Not the budget
  - o Technical
  - o Not followed by the client

## Onglet: Job closed - cancel Consultant

---

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du client
- Nom du bureau d'études
- Type de produit (classement à discuter avec XG : si on maintient les colonnes actuelles, si on modifie, ou si on crée des colonnes en fonction des codes de comptabilité des fiches jaunes)
- Montant
- Raison de l'arrêt:
  - o Price
  - o Technical
  - o Attack competitor (un concurrent qui aurait attaqué notre matériel)
  - o Desired competitor (BE qui veut absolument une autre marque)
  - o Not accepted brand

## Onglet : Job closed – Replaced

---

Tableau reprenant les informations suivantes :

- Initiales du vendeur
- Nom du chantier
- Nom du client
- Nom du bureau d'études
- Type de produit (classement à discuter avec XG : si on maintient les colonnes actuelles, si on modifie, ou si on crée des colonnes en fonction des codes de comptabilité des fiches jaunes)
- Montant

Par défaut, une routine devra permettre le remplacement de l'offre actuelle par la nouvelle offre; valable pour tout type de matériel :

- Ex : l'offre de CCEB A1 sera envoyée dans « closed-replaced » quand un utilisateur aura créé une offre A2 pour le même projet. Cette nouvelle offre aura donc un statut « en cours ». il faudra maintenir la possibilité de revenir /changer le statut de l'offre A1 dans le cas où le client reviendrait en arrière techniquement. À ce moment l'offre A2 deviendrait « job closed-replaced ».
  - o **Une seule offre par type de matériel (A/C/D/F/T) pourra donc avoir le statut « en cours »**

## Onglets : Rapports

---

### Rapport 1: jobtracking de chaque vendeur + engineering

- Offre P13-1000 à 4999
- Tableau suivant explications de l' « onglet jobtracking »
- Un jobtracking par initiales de vendeur
- Un jobtracking reprenant toutes les offres avec la phase engineering ; tous vendeurs confondus
- Tous produits confondus

### Rapport 2: cockpit Trane

- Offre P13-1000 à 4999
- Tableau suivant explications de l' « onglet cockpit »

Produits 1)

### Rapport 3 : cockpit Brandnamed

- Offre P13-1000 à 4999
- Tableau suivant explications de l' « onglet cockpit »
- Produits 2)

### Rapport 4 : cockpit étranger

- Irak et Lybie séparés +idem pour jobtracking
- Offre n° 7000 et 9000

### Rapport 5 : statistiques

- Néant pour le moment

## **Creation de la FJ**

---

Template à créer par Infomat représentant la fiche jaune actuelle

La création de la fiche jaune devra être proposée automatiquement une fois qu'un projet aura le statut « closed-win »

Nouvelles données à entrer sont les suivantes :

- N° FJ : à entrer
- N° commande : à entrer
- Offre n° : reprendre le numéro de la proposition
- N° FV : à entrer
- Paiement : à entrer
- Date= date « aujourd'hui »
- Client : reprendre client de la proposition
- Chantier : reprendre le chantier de la proposition
- Travaux :
- Réf cde :
- Prix achat : à entrer (joindre email reprenant le niveau de prix)
- Prix de vente : à entrer (cfr bon de commande client – joindre email au projet)

Le tableau reprenant les codes de comptabilité devra être prérempli automatiquement en fonction du matériel de la proposition:

Exemple :

Y1 – matériel Trane (02J) = tous les produits RTAC/RTAD/RTWD/RTHD/CVGF

Annexe 4 : planning prévisionnel d'implantation du logiciel

TRANE SA			Budget Utr	gerealiseei	Restierend	#####	13/05/13	20/05/13	27/05/13	3/06/13	10/06/13	17/06/13	24/06/13	1/07/13	8/07/13	15/07/13	22/07/13	29/07/13	5/08/13	12/08/13	19/08/13	26/08/13	2/09/13
			MSO			18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
<b>1 PROJECTMANAGEMENT</b>		<b>0,0</b>																					
	Réunions	PM	0,0	0,5	-0,5	OK,5																	
	Compte-Rendu	PM	0,0		0,0																		
<b>2 ANALYSE FONCTIONELLE</b>		<b>0,0</b>																					
	Analyse de base	ANA	0,0		0,0																		
	Analyse en detail	ANA	0,0		0,0																		
<b>3 INSTALLATION TECHNIQUE</b>		<b>2,0</b>																					
	Serveur & ordinateur de test	PAR	2,0	1,0	1,0																		
<b>4 PARAMETRAGE</b>		<b>7,0</b>																					
	Paramétrage adresses, opp.de ventes, projets	PAR	6,0		6,0	AF,5	AF1	AF1	AF1	AF1	AF1	PL1	PL1										
	templates et rapports (en régie)	PAR	0,0		0,0																		
	interfaces (en régie)	PAR	0,0		0,0																		
	Reprises (en régie)	PAR	0,0		0,0																		
	Assistance au démarrage	PAR	1,0		1,0																		
<b>6 FORMATION</b>		<b>8,0</b>																					
	Fonctionelle	OPL	3,0		3,0									PL1	PL1	PL1							
	Utilisateurs	OPL	2,0		2,0												PL1	PL1					
	Administrateur	OPL	3,0		3,0														PL1	PL1	PL1		
<b>TOTAAL AANTAL DAGEN GEPLAND</b>			<b>17,0</b>	<b>1,5</b>	<b>15,5</b>	<b>0</b>																	

- LEGENDE:**
- OPL OPLEIDING/ VISUALISERING PROCESFLOWS
  - ANA FUNCTIONELE ANALYSE
  - PAR SYSTEEMBEHEER + PARAMETRISATIE
  - KLA UITVOERING DOOR KLANT
  - EXT Externe partner
  - PM PROJECT MGT - CONVERSIE - MAATWERK
  - (\*) Te budgetteren na voorstudie of functionele specificatie

Ci-après le détail du premier training donné en interne : l'objectif étant de transmettre aux utilisateurs les bases de fonctionnement du logiciel :

Date:

# TRANE

## CAS – Genesis World CRM training

1 |

### Sommaire

0. Situation actuelle & lexicue
1. Interface générale
2. Étapes pour la création d'une offre (chantier -> opportunité)
3. Types/Phases/statuts des opportunités/projets
4. Types/catégories de produits
5. Créer une société/personne de contact
6. Gérer ses projets/opportunités
7. Gestion des fiches jaunes
8. Préparation réunions

2 |

### 0. Situation actuelle & lexicue

DATE	CHANTIER	BUREAU D'ETUDE	CLIENTS	PERSONNE	SERVICE	SOUS OFFRES	PROPOSITION	MONM T
02.01.13	KAN AM BIL - SQUARE DE MIEUS	DES	DRUART	DESPELIERE	VENTE	LSAP P15-1002	FCD-RTHD-CGAM- P15-1003 P1 - CCEB	
	BOBSTAR	ARCADIS	CLUSE	DESBART	VENTE	LS P15-1003	RTACTHE-IE	
03.01.13	OWENS CROUNING		FIBREGLASS	LECLERCO	SAV	OD P15-1004	GRAND ENTRETIEN	
04.01.13	HOTEL PULLMAN		CESELEC	DECEP	VENTE	LS P15-1005	BATTERIES	
04.01.13	ALSTOM		COPELVS	WOLNY	VENTE	LS P15-1006	CGAM00-CGAM06	

Project

Consultant

Customer

Project Group

Opportunity (C1A1,...)  
= Offer

3 |

### 0. Situation actuelle & lexicue

DATE	CHANTIER	BUREAU D'ETUDE	CLIENTS	PERSONNE	SERVICE	SOUS OFFRES	
02.01.13	KAN AM BIL - SQUARE DE MIEUS	DES	DRUART	DESPELIERE	VENTE	LSAP P15-1002	FCD-RTHD-CGAM- P15-1003 P1 - CCEB
	BOBSTAR	ARCADIS	CLUSE	DESBART	VENTE	LS P15-1003	RTACTHE-IE
03.01.13	OWENS CROUNING		FIBREGLASS	LECLERCO	SAV	OD P15-1004	GRAND ENTRETIEN
04.01.13	HOTEL PULLMAN		CESELEC	DECEP	VENTE	LS P15-1005	BATTERIES
04.01.13	ALSTOM		COPELVS	WOLNY	VENTE	LS P15-1006	CGAM00-CGAM06

CHANTIER	CLIENTS DE	QUA	MONTANT	DECISION	JUN	JULIET	AOUT	REPERE	COMMENTAIRES
LP PETERSEN/OWENS PETERSEN	RTVD 100 HE	1	40.000,00	80%			22.000,00		
LP PETERSEN/INDEL/PETERSEN	RTVD	1	40.478	80%			20.000,00		
LP PETERSEN/OWENS PETERSEN	FIBREGLASS	1	3.000	70%			14.000		
LP PETERSEN/ALSTOM PETERSEN	WOLNY	1	10.000	30%			4.000		
LP PETERSEN/ALSTOM PETERSEN	RTVD 100 HE & 200 HE 80 HE	4	22.000	60%			10.000		ET DMS/COUPLER
LP FERRARO FERRARO	FERRARO/RESC	1	100.000,00						

JOBNAME	CUSTOMER	Large Chiffres	Small	AUTRES	%	NET	REMARKS
WV NOVOTEL LEUVEN	DALKIA	20.000		0	100	10.000	
LP AREND	ECOM	20.000		0	100	10.000	Approbation le 7/08
LP THE DEBEN	COPELVS SERVICES	90.000		0	100	45.000	Prix final donné
LP PETERSEN/ALSTOM PETERSEN	PETERSEN	100.000	0	0	50	95.000	

Propositions

1

↓

2

↓

3

Jobtracking

Cockpit

3x modifications **manuelles** + perte informations => faciliter le travail du secrétariat

4 |

# 1. Interface générale



**Gestion des onglets**

**Dashboard**

**Favorites**

6 |

# 1. Interface générale



**Favorites**

- Tous les projets, toutes les opportunités
- Gestion des adresses, personne contact, ...
- Raccourcis vers des dossiers du serveur (ex: Offre Belgique 2013)
- Projets triés par pays
- Opportunités triés par pays
- Jobtracking par pays
- Cockpit par pays
- Onglets pour « expert user »: reporting/Sales meeting/projects to check, ...

6 |

# 1. Interface générale



**Dashboard**

**Mon cockpit**

**Jobtracking**

**Code pays**

**Mes projets**

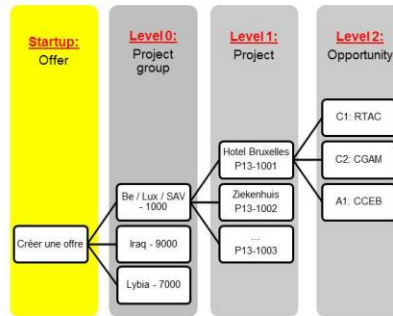
**Mes opportunités**

**Création projet: « Level 0 »**

**Création contact**

7 |

# 2. Etapes de création d'une offre



8 |

# 2. Etapes de création d'une offre



**Startup – create an offer**

**Level 0**

DATE: 02.01.2013 14:01 BXL

CHARTIER: CES

BUREAU D'ETUDE: DRUANT

COMPARAISON AVEC LA SITUATION ACTUELLE: CLIENTS

PERSOINNE: DESMELAERE

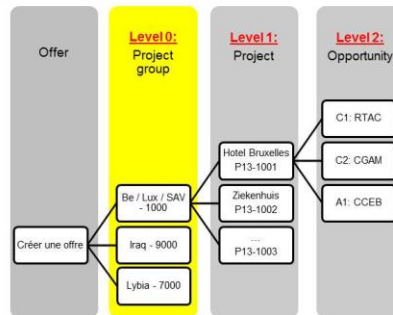
SERVICE: VENITE

SGR OFFRES: LSIAP

FCQ:ETHD-COAM+ P13-1036 F1 + CCEB

9 |

# 2. Etapes de création d'une offre



10 |

## 2. Etapes de création d'une offre



### Level 0 – select the project group

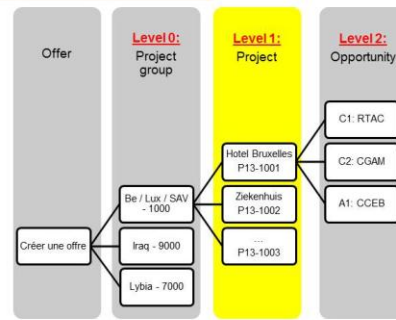
Tous les projets

Comptage Automatique des offres

DATE	CHANTIER	BUREAU D'ETUDE	COMPARAISON AVEC LA SITUATION ACTUELLE	CLIENTS	PERSONNE	SERVICE	STATUT	OFFRES
02.01.13	KAN AM BXL	CES		DRUART	DESPELAERE	VENTE	LSAP	P13-1001 / FCO-RTHD-CGAM+ P13-1036 F1 + CCEB

11 |

## 2. Etapes de création d'une offre



12 |

## 2. Etapes de création d'une offre



### Level 1 – complete the project (1)

End-date de fin estimée du projet

→ Élément le + critique  
⇒ Base du crm  
⇒ Gestion des offres  
⇒ Suivi de projets

En rouge: nom du chantier  
En orange: champs remplis automatiquement  
En vert: « service » = BE / LUX / SAV  
En bleu: nom du bureau d'études (choisir dans liste, sinon ajouter)  
En noir: ensemble des opportunités du projet

DATE	CHANTIER	BUREAU D'ETUDE	COMPARAISON AVEC LA SITUATION ACTUELLE	CLIENTS	PERSONNE	SERVICE	STATUT	OFFRES
02.01.13	KAN AM BXL	CES		DRUART	DESPELAERE	VENTE	LSAP	P13-1002 / FCO-RTHD-CGAM+ P13-1036 F1 + CCEB

13 |

## 2. Etapes de création d'une offre



### Level 1 – complete the project (2)

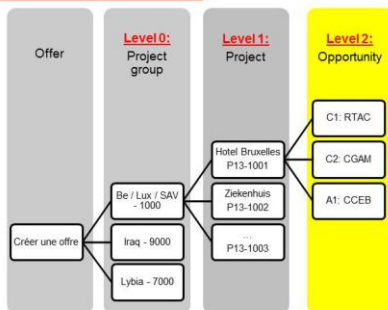
En rouge: Notes: remarques à ajouter manuellement ( Time Stamp)  
En orange: deputy = second vendeur  
En vert: statut du projet (ouvert ou fermé)  
En bleu: projets à suivre/importants ou non

Save&Close  
Ou  
Save

Level 2

14 |

## 2. Etapes de création d'une offre



15 |

## 2. Etapes de création d'une offre



### Level 2 – choose the opportunity

Créer l'opportunité (C1,A1,...)

16 |

## 2. Etapes de création d'une offre



### Level 2 – complete the opportunity

Créer l'opportunité A1 (comptage automatique)

## 2. Etapes de création d'une offre



### Level 2 – opportunity – add a product(1)

18 |

## 3. Types/Phases/statuts des opportunités/projets



Project	Type	Phase	Comments
Project	Open		Si projet est en cours/suivis
	Closed		Projets non suivis/anciens
Opportunity	Open	1-engineering	Travail avec bureau d'études
		2-proposal	Envoi d'une offre/proposition (sélection par défaut)
		3-jobtracking	Jobtracking
		4-cockpit	Cockpit
	Closed *	5-Pending	En attente de validation par bureau d'études
		Won	Si opportunités est gagnée
		Lost	Si opportunité perdue
Closed *	cancel Trane	Opportunité non suivie par Trane	
	Cancel Client	Opportunité non suivie par le client	
	Cancel Consultant	Opportunité abandonnée par le consultant	
Replaced		Si création d'une A2 qui remplace une A1	

\* Toujours accompagné d'une raison et/ou compétitor

19 |

## 4. Types/catégories de produits



Categories	Type	Ref	Product	Code complet	Jobtracking
1 (products Trane)	Chiller	C	COACXWGA	W1	Small Chiller
			COACXWGA	W1	Small Chiller
			RTAC	Y1	Large chiller
			RTAD	Y1	Large chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
2 (products branded)	Fan coil	F	COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
	Dy Chiller	D	COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
Absorption	X	COVHCCLUH	W1	Small Chiller	
		COVHCCLUH	W1	Small Chiller	
		COVHCCLUH	W1	Small Chiller	
		COVHCCLUH	W1	Small Chiller	
		COVHCCLUH	W1	Small Chiller	
3 SAV	SAV	S	COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller
			COVHCCLUH	W1	Small Chiller

20 |

## 5. Créer une société/personne de contact



21 |

## 6. Gérer ses projets/opportunités



Subject	Phase	Status	Created	Updated	Assigned	Priority
Subject: test3	Phase: (Empty)					

ATTENTION: jusqu'en août, si duplicate, il faudra rajouter les produits

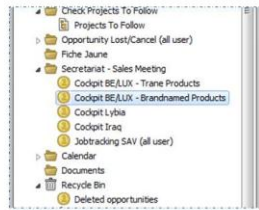
22 |

## 7. Gestion des fiches jaunes



23 |

## 8. Préparation réunions

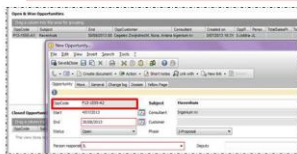


24 |

## x. Divers

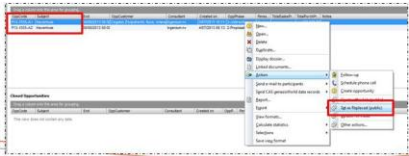


Si on crée une A2 après une A1



→ Add a product (new link)

ATTENTION:  
jusqu'en août, « set  
as replaced » manuel

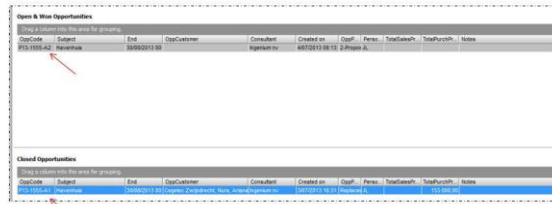


25 |

## x. Divers



Si on crée une A2 après une A1



26 |