



“PROJET 100”

Agrégation des conseillers en entrepreneuriat

ENTREPRENARIAT MAROC -
AFRIQUE

Septembre 2021

CRM/ERP

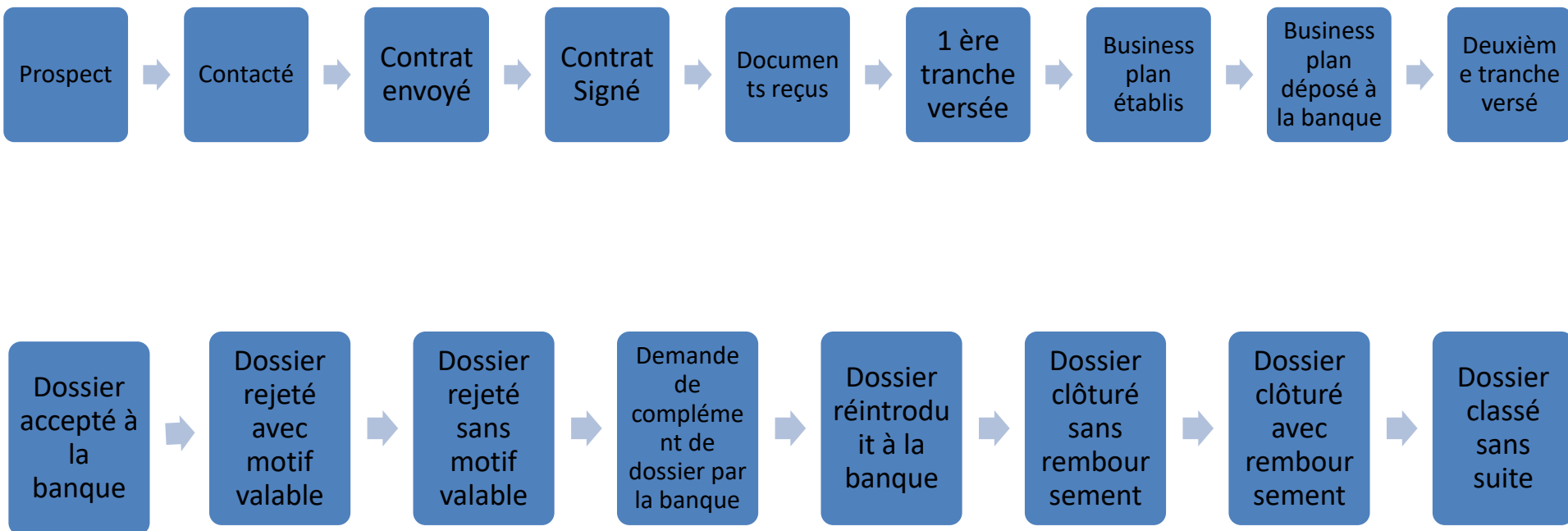
Sommaire (II)

- **Technology:**
 - CRM/ERP
 - Pipeline,
 - Champs saisis par l'entrepreneur,
 - Champs saisis par le conseiller entrepreneuriat,
 - Tél IP et intégration WhatsApp.
 - Recrutement via réseaux sociaux,
 - Streak for HR,

- La **gestion de la relation client¹ (GRC)**, ou **gestion des relations avec la clientèle²**, est l'ensemble des outils et techniques destinés à tenir compte des souhaits et des attentes des clients et des prospects, afin de les satisfaire et de les fidéliser en leur offrant ou proposant des services³.
- Les applications informatiques de la GRC sont des progiciels qui permettent de traiter directement avec le client, que ce soit sur le plan de la vente, du marketing ou du service, et que l'on regroupe souvent sous le terme de « front-office » par opposition aux outils de « back-office » que sont les progiciels de gestion intégrés (PGI)⁴.
- Les progiciels de GRC⁵ se répartissent en trois types : le GRC collaboratif (ce sont les canaux d'échange avec les clients), le GRC analytique (qui correspond à l'analyse des informations reçues) et le GRC opérationnel (qui sert à automatiser les relations de l'entreprise avec les clients grâce à des processus préétablis)⁶.
- Dans un sens moins restrictif, la gestion de la relation client regroupe des dispositifs et opérations de marketing ou de support afin de maximiser le chiffre d'affaires par client, et ce, à travers tous les canaux de contact possibles. Aujourd'hui, avec la numérisation des activités, la gestion de la relation client est directement et étroitement liée aux plates-formes de données.

Un **progiciel de gestion intégré** ou **PGI** (en anglais : *Enterprise Resource Planning* ou *ERP*) est un progiciel qui permet « de gérer l'ensemble des processus d'une entreprise en intégrant l'ensemble de ses fonctions, dont la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, mais aussi la vente, la distribution, l'approvisionnement et le commerce électronique »¹.

Pipeline du VTIGER



1

Se connecter sur le CRM avec son login et mot de passe,
Aller sur "Marketing" puis "Prospects"
Cliquer sur le prospect
Cliquer sur "détails"
Appeler "le prospect"

السلام عليكم ،

س أو للا
(انتظار الجواب)

عمدت لنا استمارة التمويل ديالك في فايسبوك

(انتظار الجواب)

نعم أ سيدي (للا) ، شنو المشروع ديالك و الاحتياجات ديالك في المشروع

Corriger:

Nom et prénom (les écrire en français, "Prénom NOM", Prénom en minuscule, première lettre en majuscule, le nom en majuscule)

Changer "Étape du pipeline" du "prospect" à "contacté"

Changer Assigné de " Admin" à : "nom du conseiller financier"

2

Changer Assigné de " Admin" à : "nom du conseiller financier"
Changer "Date du premier contact" et métier "actuel" et "projet"

الإخ (ت) الدور ديالنا هو تحضير دراسة الجدوى وإيجاد تمويلات التي تواتيك وإرسال دراسة المشروع الإبنكلا الشريكة (البنك الشعبي ، التجاري وفا بنك او BSMCE)

إذا سمحت تطرح عليك بعض الأسئلة الإخ (ت) ؟ "statut juridique" ؟

Renseigner "services SMAP" ("SMAP GESTION" ou " SMAP FINANCE" ou les deux"

إذا كان المقاول محتاج إلى خدمات "SMAP Gestion"
Confirmer avec lui le besoin (liste)
Renseigner C.A "SMAP GESTION"

Aller à "SMAP Finance"

الإخ (ت) دبا غنمشوف معانا الاحتياجات ديال التمويل ديالك
Confirmer avec lui rubrique par rubrique (les montants)
Une avec lui de chaque rubrique sur sa part

Speech

3

Confirmer avec lui rubrique par rubrique
(les montants)
Voir avec lui d'autres rubriques même si
elles ne sont pas renseignées
Renseigner le total des besoins sur "
Montants des devis présentés"
الإخ (ت) خصك توجد لنا دوفيبات ديال (rubriques)
(demandés)
demander de préparer aussi si besoin:
contrat de bail,
promesse de location,
compromis de vente
Calculer 2% du montant et le mettre sur
"C.A. SMAP Finance"
Faire une simulation du crédit sur
l'application "Calcul du crédit" et la
communiquer au client
واش هاد طريقا مواتياك؟
Si oui continuer, sinon revoir les montants

Confirmer avec l'entrepreneur l'ensemble
des pièces à envoyer

إذا اسمحت ترسل لنا صورة من البطاقة الوطنية عبر واتساب
باش ونرسلو ليك عقد المواكبة ونعاودو نتصلو بيبك.

4

باش نكمل الملف دياك

حداش قديتي؟
الإخ (ت) متزوج؟
عندك وليدات؟
بعد الجواب " الله يخليهم ليك، " إذا كان عنده أطفال
الإخ (ت) شحال ديال التجربة عندك في الميدان؟
Confirmer "banque"

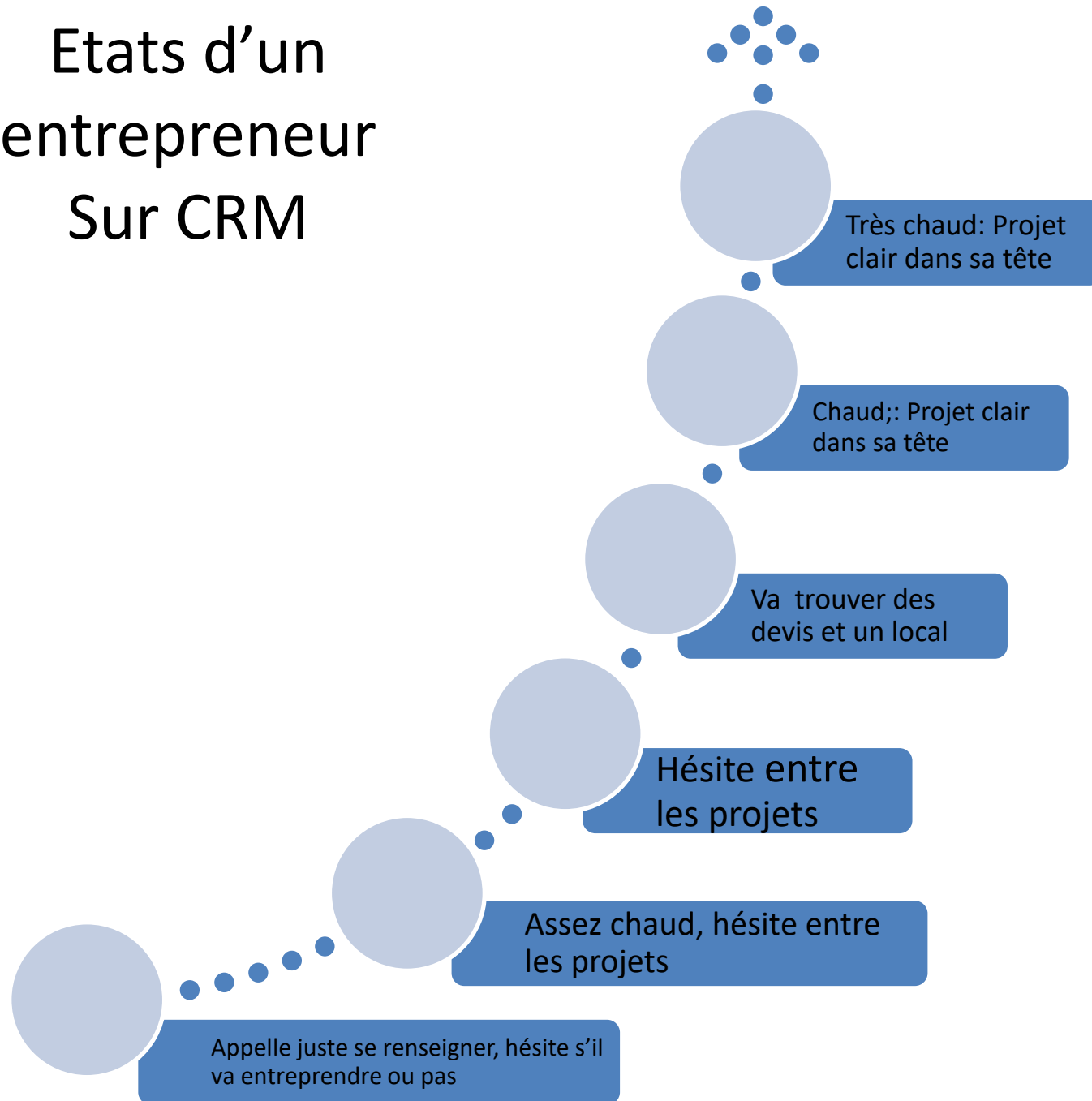
Faire la Somme de "C.A SMAP Gestion" et
"C.A SMAP Finance" et renseigner "C.A
SMAP GLOBAL"

ALLER Sur téléphone
Enregistrer le nom sous le format
1 ère ligne: Prénom, nom, "C.A SMAP
GLOBAL"
2 ieme ligne :Projet, Ville

Cliquer sur "All", s'assurer que les
renseignements sur le prospect sont bien
renseignés

Passer au prospect suivant

Etats d'un entrepreneur Sur CRM



Informations saisies par l'entrepreneur

- Nom et prénom,
- Métier actuel,
- Métier à entreprendre,
- Statut juridique,
- Montants des devis à financer,
- Banque,
- Adresse,
- Ville



Information saisies par le conseiller en entrepreneuriat

- Assigné à (nom du conseiller en entrepreneuriat)
- Correction du nom et prénom de l'entrepreneur
- Type du projet,
- Validation du statut juridique,
- Besoins en SMAP Gestion,
- Chiffre d'affaires SMAP Gestion
- Besoins en SMAP Finance:
 - Montants des financements ou des devis,
 - Montant total des financements demandés,
 - Chiffre d'affaires SMAP Finance,
- Niveau d'études,
- Nombre d'années d'expérience,
- Situation matrimoniale,
- Nombre d'enfants
- Date du premier contact
- Validation (banque, adresse....)
- Chiffre d'affaires global
- Etat de l'entrepreneur



CRM Streak for HR



Gmail interface showing a CRM Streak for HR pipeline. The pipeline consists of 7 steps: Envoi CV (0), Remplir le formulaire de candidature (0), Envoi des quiz et des examens (20), Réception de... (0), Exams à r... (0), Contrat de tr... (4), and Entretien + ré... (0). The final step, Période d'o..., has a count of 3.

Left sidebar navigation: Nouveau message, Tous les Emails Suivis, En attente de réponse, Brouillons, Pipelines Streak (+), SMAP RH (Vue non enregistrée), SMAP Projet 100, SMAP RH ancien, Meet (Nouvelle réunion, Rejoindre une réunion), Hangouts (Recrutement +), WhatsApp Business.

Search bar: Rechercher dans les messages

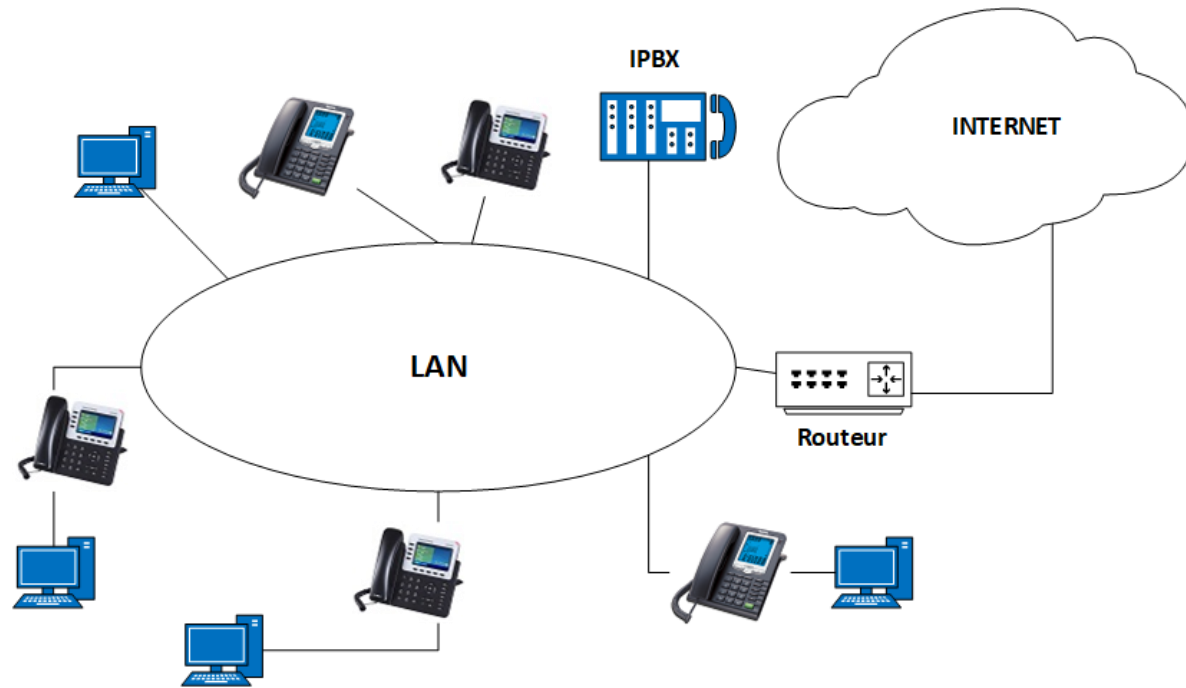
Top right: Streak Améliorer, ? (help), Settings, + (more)

	Nom	Date d'application	Étape	Titre / Position	Source du formulaire	Num
			Envoi CV			
			Remplir le formulaire de candidature			
			Envoi des quiz et des examens			
<input type="checkbox"/>	Omar HAMIM	8/2/2021 2:20:45	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	WhatsApp	0707
<input type="checkbox"/>	Chaimae EL BARBI	8/3/2021 20:54:18	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	Facebook	0634
<input type="checkbox"/>	Salah Amarochan	5/15/2021 15:42:22	Envoi des quiz et des examens		WhatsApp	0661
<input type="checkbox"/>	Oumayma AMANY	5/25/2021 23:49:09	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	Maroc Annonces	+212
<input type="checkbox"/>	Kenza HALIMI	5/22/2021 2:42:45	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	LinkedIn	0641
<input type="checkbox"/>	Othman ABOU ELFAIOUE	5/20/2021 23:45:28	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	WhatsApp	0613
<input type="checkbox"/>	Salah eddine SAAOUF	5/19/2021 14:29:57	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	WhatsApp	0622
<input type="checkbox"/>	Meriem KABOURI	7/9/2021 18:44:53	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	LinkedIn	0689
<input type="checkbox"/>	Nora KHALDOUNI	5/19/2021 16:48:33	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	WhatsApp	0642
<input type="checkbox"/>	Chaimae KHALIFA	5/17/2021 4:02:53	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	WhatsApp	0645
<input type="checkbox"/>	Aicha MALDANI	5/18/2021 21:10:21	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	LinkedIn	0636
<input type="checkbox"/>	Oumaima Sbate	7/19/2021 17:46:35	Envoi des quiz et des examens	Conseiller en entrepreneuriat	WhatsApp	0604

Tél IP et WhatsApp Business Dans le CRM

- La **voix sur IP**¹, ou « **VoIP** » pour « *Voice over IP* », est une [technologie informatique](#) qui permet de transmettre la [voix](#) sur des réseaux compatibles [IP](#), via [Internet](#) ou des [réseaux privés \(intranets\)](#) ou publics, qu'ils soient [filaire \(câble/ADSL/fibre optique\)](#) ou non ([satellite](#), [Wi-Fi](#) et [réseaux mobiles](#)).
- Longtemps confinés au transport de la voix, des logiciels de VoIP tels que [Skype](#), [Facebook Messenger](#), [WhatsApp](#), [Snapchat](#), [Discord](#) ou encore [Viber](#)^{2,3} gèrent aujourd'hui tous les [flux multimédia \(téléphonie, appels vidéo, messagerie instantanée et transferts de fichiers\)](#).

En ce qui concerne la téléphonie uniquement, cette technologie est complémentaire de la téléphonie sur IP (« *ToIP* » pour *Telephony over Internet Protocol*), qui concerne les fonctions réalisées par un autocommutateur téléphonique [IPBX](#).



- Solution qui permet d'enregistrer tous les appels téléphoniques entre le conseiller en entrepreneuriat et les entrepreneurs,
- La direction contrôle de gestion peut intervenir au cours de la communication pour assister le conseiller et optimiser ses techniques de communication.
- Les conversations entre la direction contrôle de gestion et le conseiller n'est pas écoutée par l'entrepreneur.

