

# INFOCOB SOLUTIONS



**La transformation numérique des entreprises  
est en marche...**

# infocob 10

[Film INFOCOB SOLUTIONS\(cliquez\)](#)

LES SABLES D'OLONNE | 19 AVRIL 2016 | TRANSFORMATION NUMERIQUE



A vos côtés pour créer de la productivité

---

## Qui sommes-nous ?

---

INFOCOB SOLUTIONS c'est 5 métiers au service de la PME pour créer de la **productivité** autour d'un **système d'information intégré**.



infocob  
— #crm

infocob  
— #web

infocob  
— #gestion

infocob  
— #marketing

infocob  
— #cloud

Conseils, Audit, conduite de projet, Personnalisation et Sécurisation, Formation

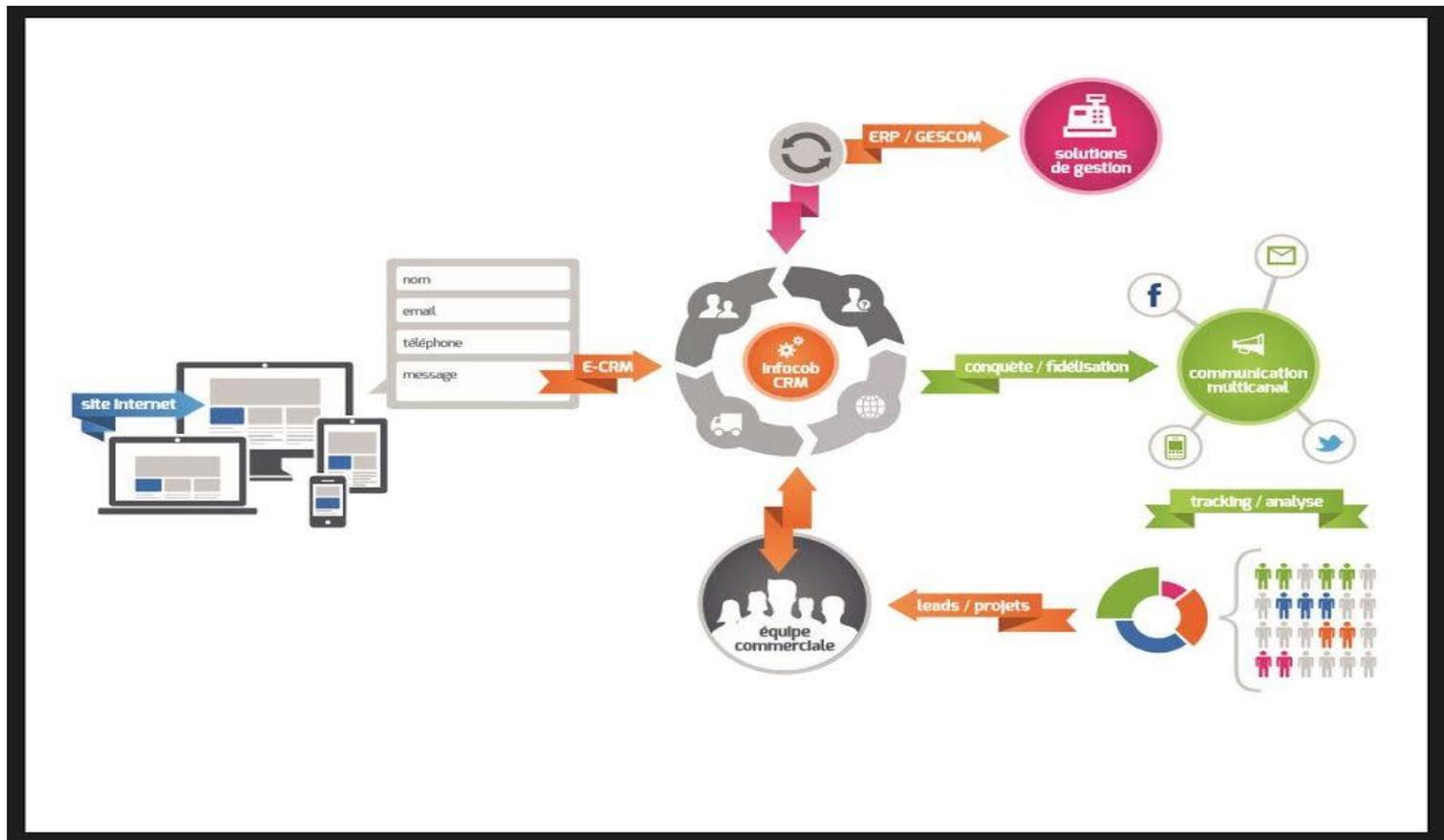


# Qui sommes nous ?

---

1. 23 ans d'expérience
2. Une équipe de 30 collaborateurs
3. Une chiffre d'affaires en constante progression
4. 5 expertises complémentaires et culture globale d'un SI d'une PME
5. Plus de 1 000 projets conduits avec succès
6. Plus de 50 serveurs dans nos datacenters
7. Editeur de Logiciel & SSII
8. Intégrateur Solutions E-Commerce (Prestashop & Woo Commerce) & Interfacage ERP (Sage, Onaya, Cegid, Sequoia, Gestimum, XL Pos, Clipper, Silog, SAP, Vinistoria, Flow, solutions AS/400)
9. Google apps partner & Microsoft

# Un système d'informations cohérent, fluide et puissant



infocob  
#crm

infocob  
#web

infocob  
#gestion

infocob  
#marketing

infocob  
#cloud

## Une approche sur-mesure

---



Chaque entreprise ayant sa culture, son histoire, son organisation, son ou ses métiers, nous vous fournissons la solution sur-mesure à partir de notre palette d'expertises.

INFOCOB SOLUTIONS

## ÉDITEUR & INTÉGRATEUR

Un accompagnement sur mesure **de l'analyse à l'autonomie client**

Conseils, Audit, conduite de projet, Personnalisation et Sécurisation, Formation

aspect de vos flux de gestion - respect de votre culture d'entreprise - audit - analyse - paramétrage - développement sur mesure (modèles d'édition, tableaux de bord, interfacage, déclencheurs, ...) - intégration - formation - aide au démarrage - pilotage des projets

# TRANSFORMATION NUMERIQUE ET RELATION CLIENT

---

La transformation numérique que connaissent la plupart des entreprises en voie de modernisation a un impact majeur sur la Gestion de la Relation Client. (GRC,CRM)

Elle remet globalement en cause la gestion de la relation client ainsi que les stratégies marketing qui ne cessent d'évoluer dans une approche favorisant « l'expérience client »

# CONSTAT

---

On constate que les phénomènes qui modifient aujourd'hui la gestion de la relation client sont de plusieurs ordres :

1. Les nouveaux usages numériques qui modifie les besoins et comportements des consommateurs
2. L'évolution des métiers de la vente et du marketing,
3. La multiplication du volume des données nécessaire pour disposer d'une vision à 360° du client,
4. la mise en place de process dans les entreprises

# infocob 10

LES SABLES D'OLONNE | 19 AVRIL 2016 | CRM

---

# INTRODUCTION

---



## Infocob CRM vous propose sa définition du CRM et ses avantages

---

La gestion de la relation client (GRC/CRM) est une méthode complète pour gérer votre relation avec **vos clients et prospects** dans l'optique de **tisser des liens sur le long terme**.

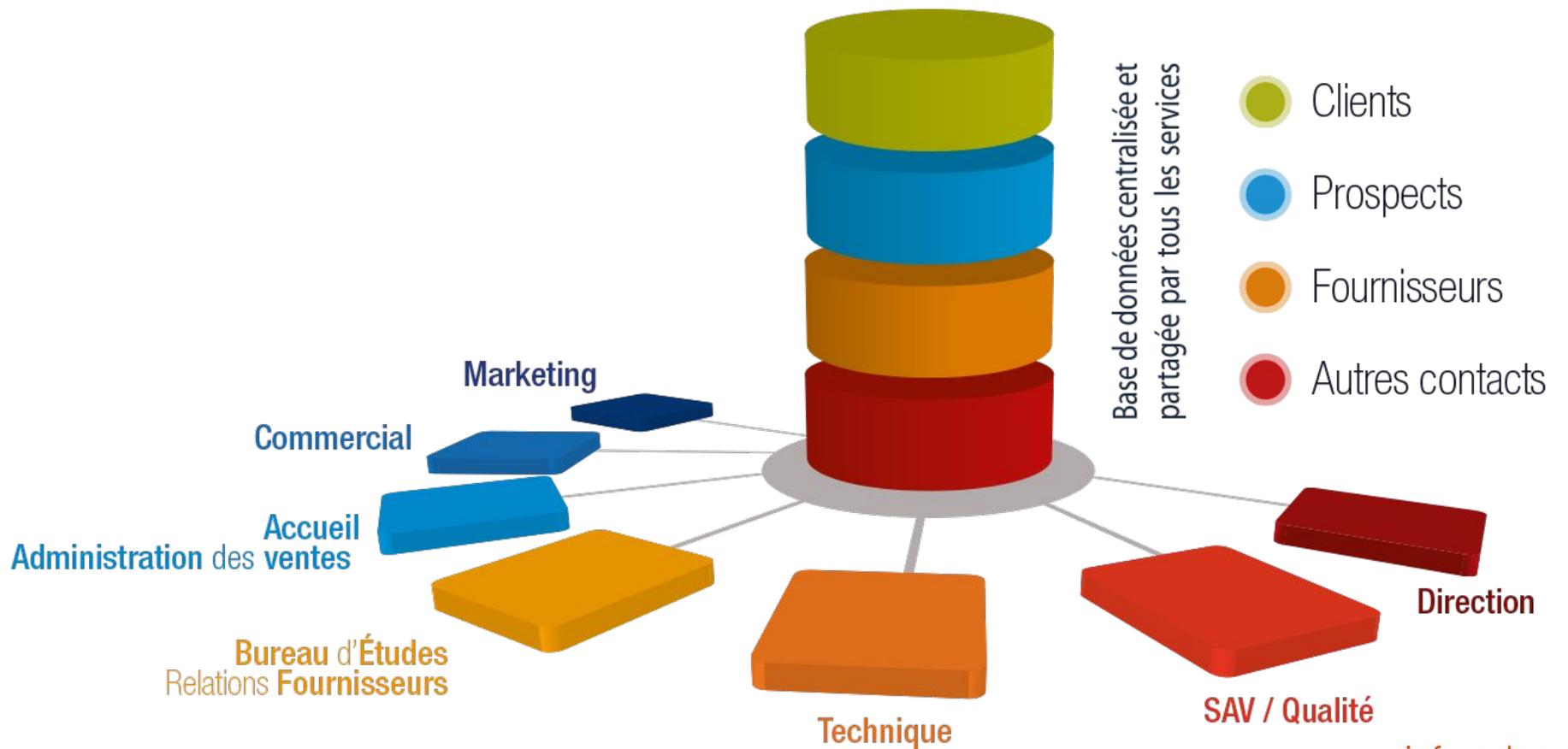
Cette démarche CRM peut également englober les relations avec vos **fournisseurs, partenaires, revendeurs et actionnaires**.

Un logiciel CRM collecte des informations lors des interactions avec vos contacts et apporte une vision d'ensemble de vos contacts, accessible par tous les collaborateurs de votre entreprise.

**Une vision 360 degrés** de vos interlocuteurs pour conquérir de nouveaux marchés et les fidéliser sur le long terme.

Chaque collaborateur peut intervenir auprès des clients et prospects au moment opportun et à travers le bon canal..

# A qui s'adresse le CRM ?

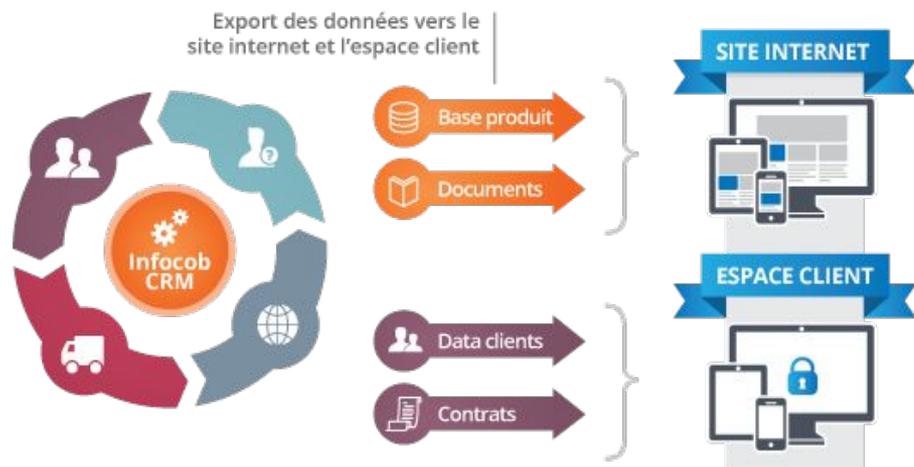


## Qu'est-ce que l'e-CRM ?

---

L'e-CRM (Electronic Customer Relationship Management) désigne la gestion de la relation clientèle sur Internet. C'est un sous-ensemble du CRM, dans le sens où il prend en charge la relation client sur un canal particulier, à savoir Internet, alors que le CRM a une vocation multi-canal. On trouve principalement l'e-mailing, les techniques de personnalisation d'un site web, les techniques de support client sur Internet.

A travers de nombreuses interactions, vous apportez une valeur permanente à vos clients et gagnez progressivement leur confiance et leur fidélité.



# LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE Qu'est ce que c'est ?

---

**Transformation numérique**, l'expression à la mode du moment, est un terme que nous entendons et utilisons beaucoup, mais c'est une expression toute faite et assez abstraite. Tentons de rentrer plus en détail !

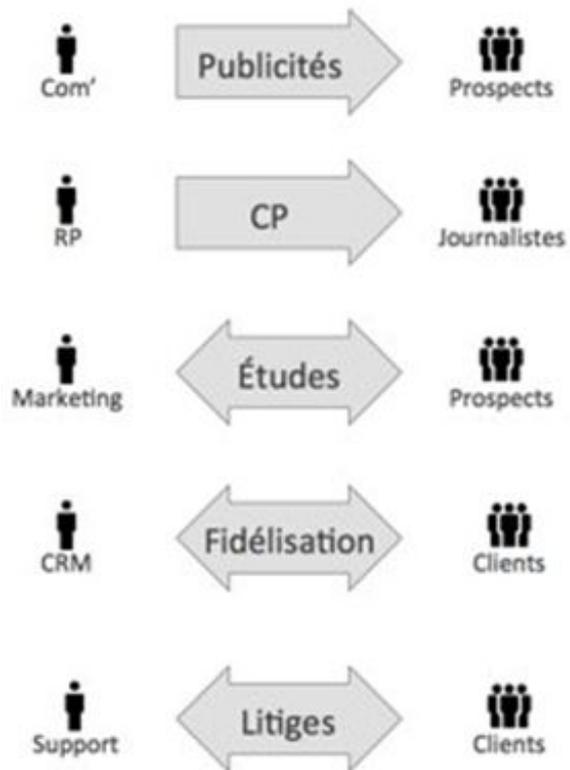
## **La transformation (innovation : changement de comportement, d'habitude...)**

La transformation est tout changement d'une entreprise : son modèle d'exploitation et son infrastructure.

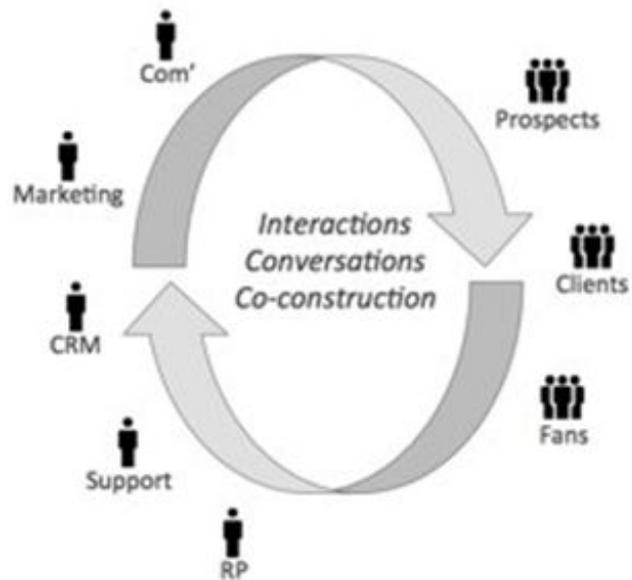
## **Le numérique - digital**

La «transformation digitale» est une restructuration pour éviter le point de basculement vers le bas du business induit par les technologies.

# Avant



# Après



---

**IDENTIFIER ET PARTAGER**

---

**QUOI? QUI? COMMENT?**

## **Une base CONTACT UNIQUE , enrichie par tous quotidiennement**

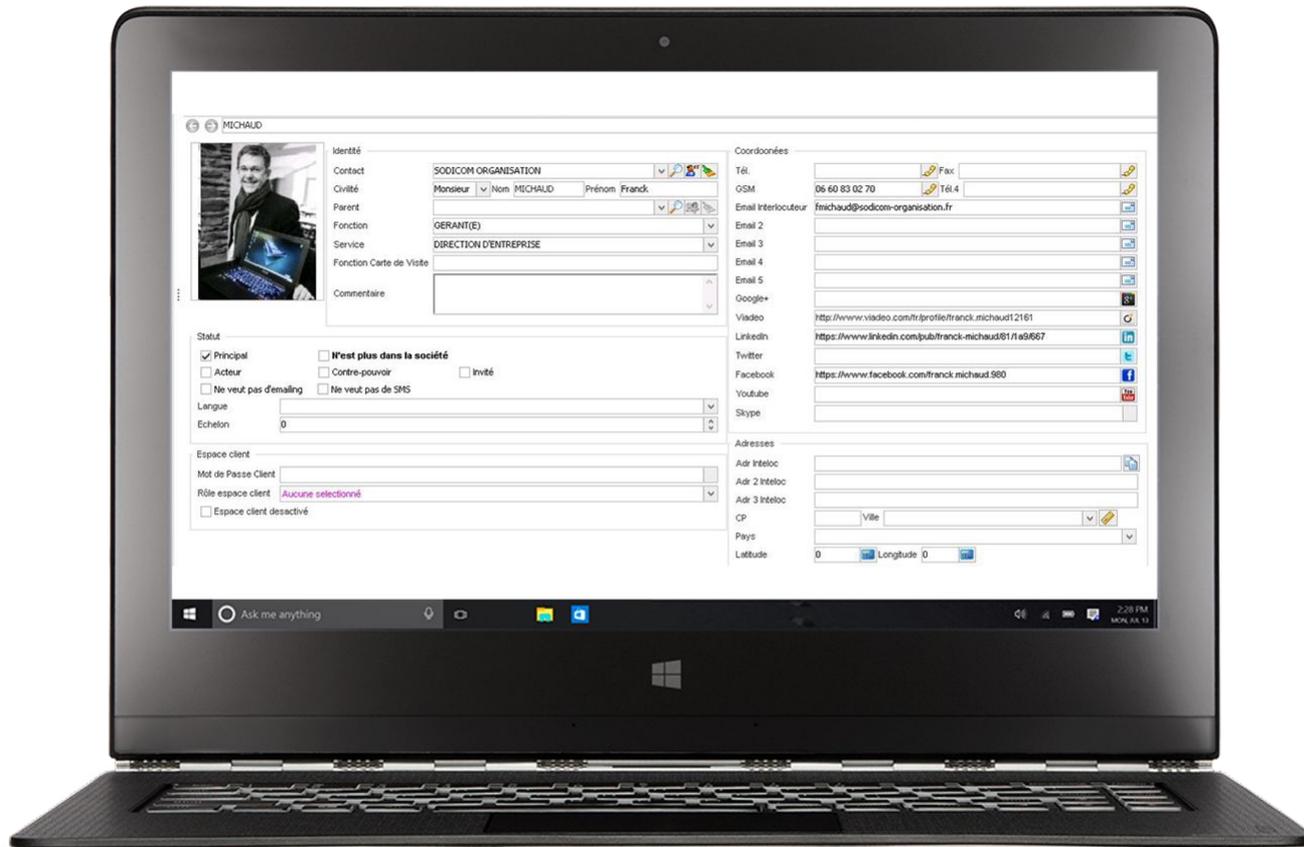
Qu'ils soient clients, prospects, suspects, partenaires, fournisseurs, revendeurs, confrères, actionnaires ou autres, vos contacts et interlocuteurs associés sont présents dans votre unique base de contacts.

Vous pouvez qualifier de manière détaillée vos contacts et centraliser toute l'information les concernant : coordonnées, fonction, adresse, centre d'intérêt, zone d'activité et autres puisque grâce à un nombre de champs illimités dans les fiches interlocuteurs.

# Une vision unifiée



# Vers un profil complet de l'interlocuteur



---

# PLANIFIER

---

QUOI? QUI? COMMENT?

# Planifier, s'organiser ...

Un outil pour travailler **à plusieurs** autour de :

- un besoin, un projet, un appel d'offre, une opportunité de vente,
- une demande SAV, une réclamation client
- une idée
- un retard de règlement...

---

**COMMUNIQUER**

---

**QUOI? QUI? COMMENT?**

## **Traçabilité des emails entrants et sortants**

## **Traçabilité de la relation téléphonique**

Comment gérer vous les mails ?

Qui d'entre vous a une solution ?

**Centralisation des emails et appels entrants et sortants**

**Centraliser les emails entrants et sortants**

- Navigation
- Données
  - Ecran d'accueil Tablette
  - Tableau de bord
  - Contact
  - Interlocuteur
  - Rechercher
  - Liste Actions
  - Calendrier
  - Affaires
  - Produits / Services
  - Modèle Produit / Service
  - Ecran d'accueil
  - Emailing
  - Groupement
  - Contrat
  - Rech. Ticket
  - Ticket
  - Liste Ticket
  - Projet
  - Rech. Projet
  - Frais
  - Rech. Frais
  - Utilisateur
  - Impression analyse
- Ajout rapide
- Outils
- Paramètres
- Liaison

Navigation: Ecran d'accueil | PSMA LA SABLAISE OLONNE SUR MER 02 51 32 86 37

Menu: Détail | Géolocalisation | Discussion | Interlocuteur | Actions | Historique | Produits / Services | Courrier | Infos/Webmail | Stats de Ventes | Affaires | Ticket | Contrat | Groupement | Frais | Projet | Périph / Logiciels | Fichiers liés

Actions: Contact | Interlocuteur | Produits / Services | Affaires | Contract | Emailing | Historique | Ticket | Projet | Imprimer un | Pièces jointes | Copier en Actions | Copier chemin dans presse papier | Actualiser | Organiser | Tous | Graphique nombre et durée | Calendrier | Hiérarchie | Historique - Vues

PSMA LA SABLAISE OLONNE SUR MER 02 51 32 86 37

Date: 23/02/2016 10:47:33  
 Type: APPEL  
 Sous type: SORTANT  
 Destinataire: HSSINI Jamie  
 Interlocuteur: BEVILLON Marie  
 Source: HSSINI Jamie  
 Nom affaire: LA SABLAISE-LIE...

Appel sur portable Marie pour savoir si elle a reçu le devis de divalto

laisser mess sur répondre

Appel DIVALTO Sophie Giraud pour avoir copie du devis ok me l'envoie par mail

29/02/16 mess sur repondeur de Marie pour avancer

| Date                | Type  | Sous type | Objet                            | Source       | Destinataire       | Durée réelle |
|---------------------|-------|-----------|----------------------------------|--------------|--------------------|--------------|
| 25/03/2016 11:14:43 | EMAIL | ENTRANT   | Re: calendrier                   | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       | 0h02m        |
| 24/03/2016 17:29:35 | EMAIL | ENTRANT   | Fwd: calendrier                  | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       | 0h02m        |
| 24/03/2016 16:04:32 | EMAIL | ENTRANT   | calendrier                       | HSSINI Jamie | KLEIN Sébastien    | 0h02m        |
| 23/02/2016 10:58:49 | EMAIL | ENTRANT   | devis interface PSMA             | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       | 0h05m        |
| 23/02/2016 10:47:33 | APPEL | SORTANT   |                                  | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       |              |
| 08/02/2016 11:14:24 | EMAIL | SORTANT   | Mise en place des droits Infocob | HSSINI Jamie | MOREAU Anne-Sophie | 0h05m        |
| 19/01/2016 18:00:30 | EMAIL | SORTANT   | PRECISION FORMATION INFOCOB      | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       |              |
| 19/01/2016 17:43:07 | EMAIL | SORTANT   | PRECISION FORMATION INFOCOB      | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       |              |
| 19/01/2016 09:23:36 | EMAIL | ENTRANT   | SUVI MEP INFOCOB                 | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       | 0h05m        |
| 08/01/2016 09:20:56 | EMAIL | ENTRANT   | RE: Formation INFOCOB One        | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       | 0h05m        |
| 07/01/2016 14:52:23 | EMAIL | SORTANT   | Formation INFOCOB One            | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       |              |
| 07/01/2016 14:37:02 | EMAIL | SORTANT   | Formation INFOCOB One            | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       |              |
| 07/01/2016 12:12:05 | EMAIL | SORTANT   | Formation INFOCOB One            | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       |              |
| 07/01/2016 09:39:09 | APPEL | SORTANT   |                                  | HSSINI Jamie | HSSINI Jamie       |              |

14

((Type = APPEL) ou (Type = EMAIL)) et (Source = HSSINI Jamie) et (Date est cette année)

Personnaliser...

# Centralisation des emails entrants et sortants

Démonstration

Qui peut nous envoyer un mail ?

# Emailing & Tracking

Si vous rencontrez des problèmes d'affichage, cliquez ici



Developpez vos REVENUS RÉCURRENTS avec le logiciel Infocob ONE - DEVENEZ REVENDEUR



**infocob ONE**

- CLIENTS
- PROSPECTS
- FOURNISSEURS
- RESSOURCES HUMAINES
- AUTRES CONTACTS

Base de données centralisée et partagée par tous les collaborateurs

Modules inclus dans l'offre Infocob ONE :

- Agendas et planning partagés
- Relevés-voies
- Messagerie interne
- E-mails entrants et sortants
- Appels entrants et sortants
- Appels versants CT
- Fichiers liés

Contactez-nous, pour connaître les modalités de commercialisation

[Plus d'informations](#) [Devenir revendeur Infocob](#)

**infocob ONE**

114 avenue de Talment - BP 20076 - Le Château d'Okonec  
85102 Les Sables-d'Okonec CEDEX  
02 51 21 62 64 - www.infocob-solutions.com

DÉVELOPPEMENT : GOREAUX - 02.51.68



Le multi-services rénovation intérieure

# -15%\*

DE REMISE SUR PRÉSENTATION DE CETTE OFFRE  
(engagement sur le mois d'abonnement)

EN SAVOIR PLUS ?

- Peinture-décorative, papier peint
- Carrelage, isolation
- Création de salle de bain
- Isolation intérieure, placo-plâtre
- Pose de revêtements de sols (parquets, moquette, sol en PVC)
- Petits travaux d'électricité et plomberie
- Ponçage et vérification de parquet sol en pierre, marbre
- Démoussage murs et plafonds
- Travaux multi-services (montage de meubles, pose de tringles, luminaires, etc)

www.infocob.com  
www.GLASSY-GLASS.COM

Participez aussi sur facebook

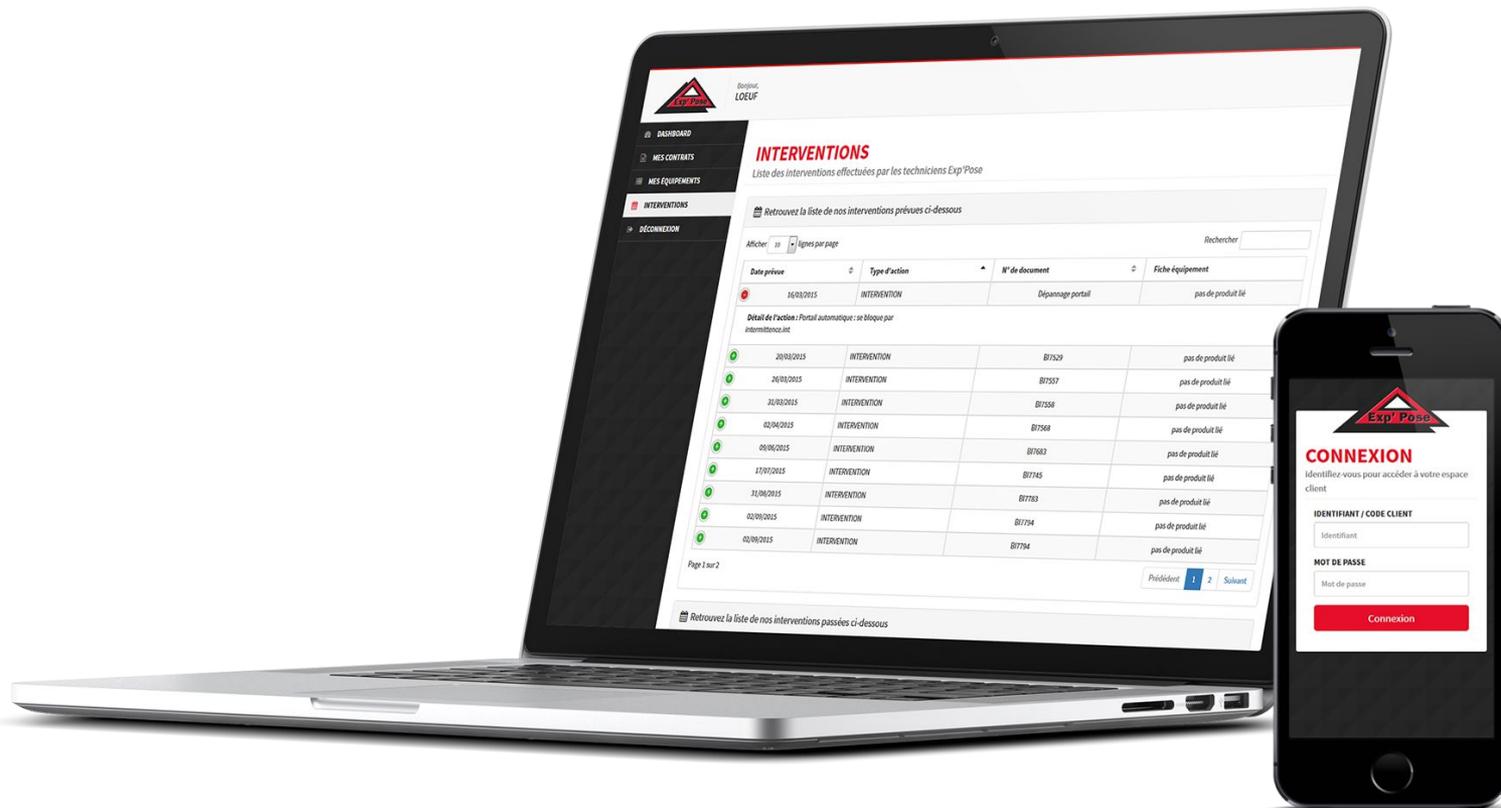
02 51 21 02 42

**glassy glass**

\*valable une seule fois par/an 2011-2012 sur présentation de cette offre

# L'eCRM : Extranet ou Espace client

en lien direct avec le CRM comme canal de communication privilégié 7/7 - 24/24



---

# OPTIMISER

---



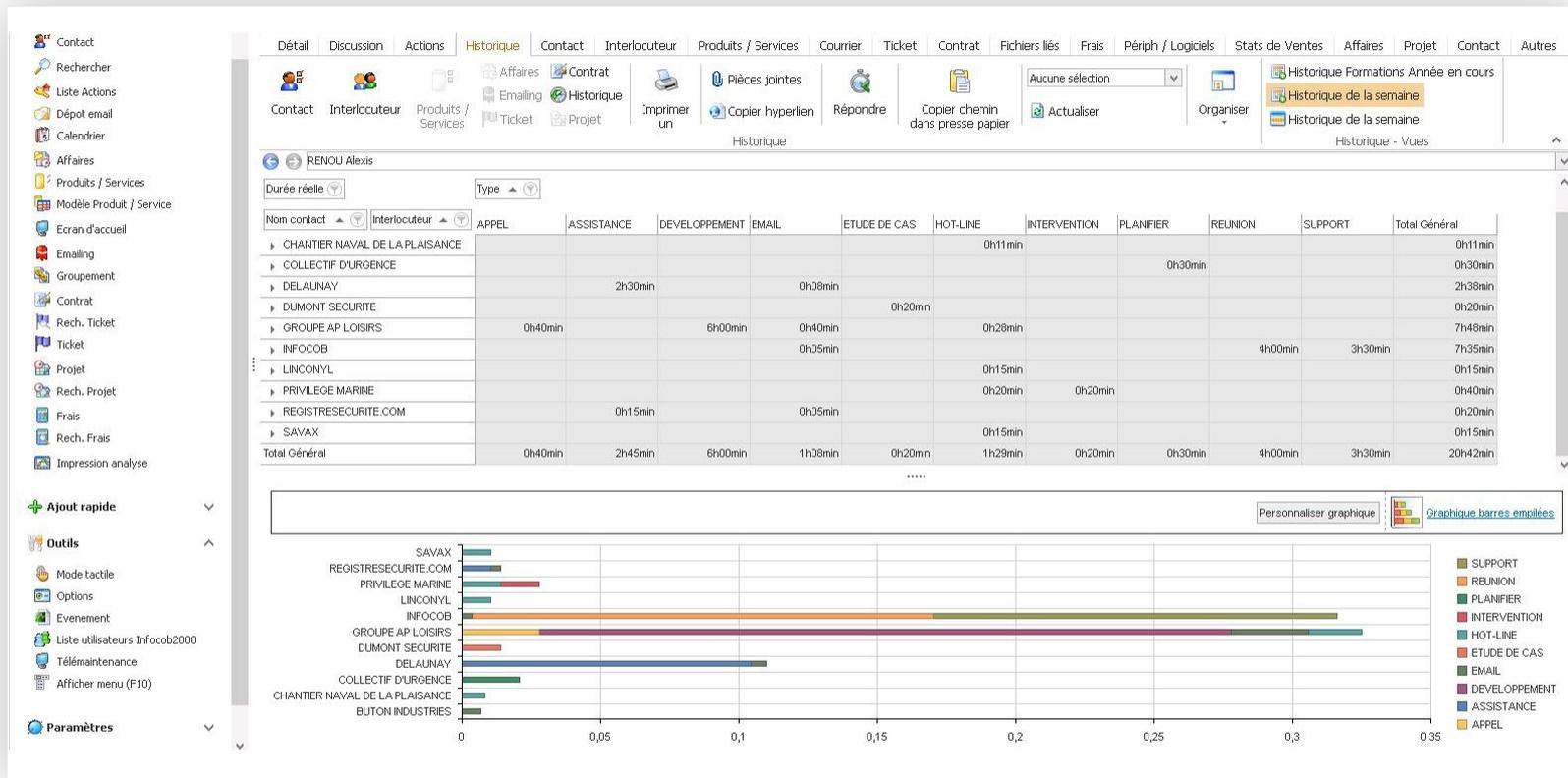


---

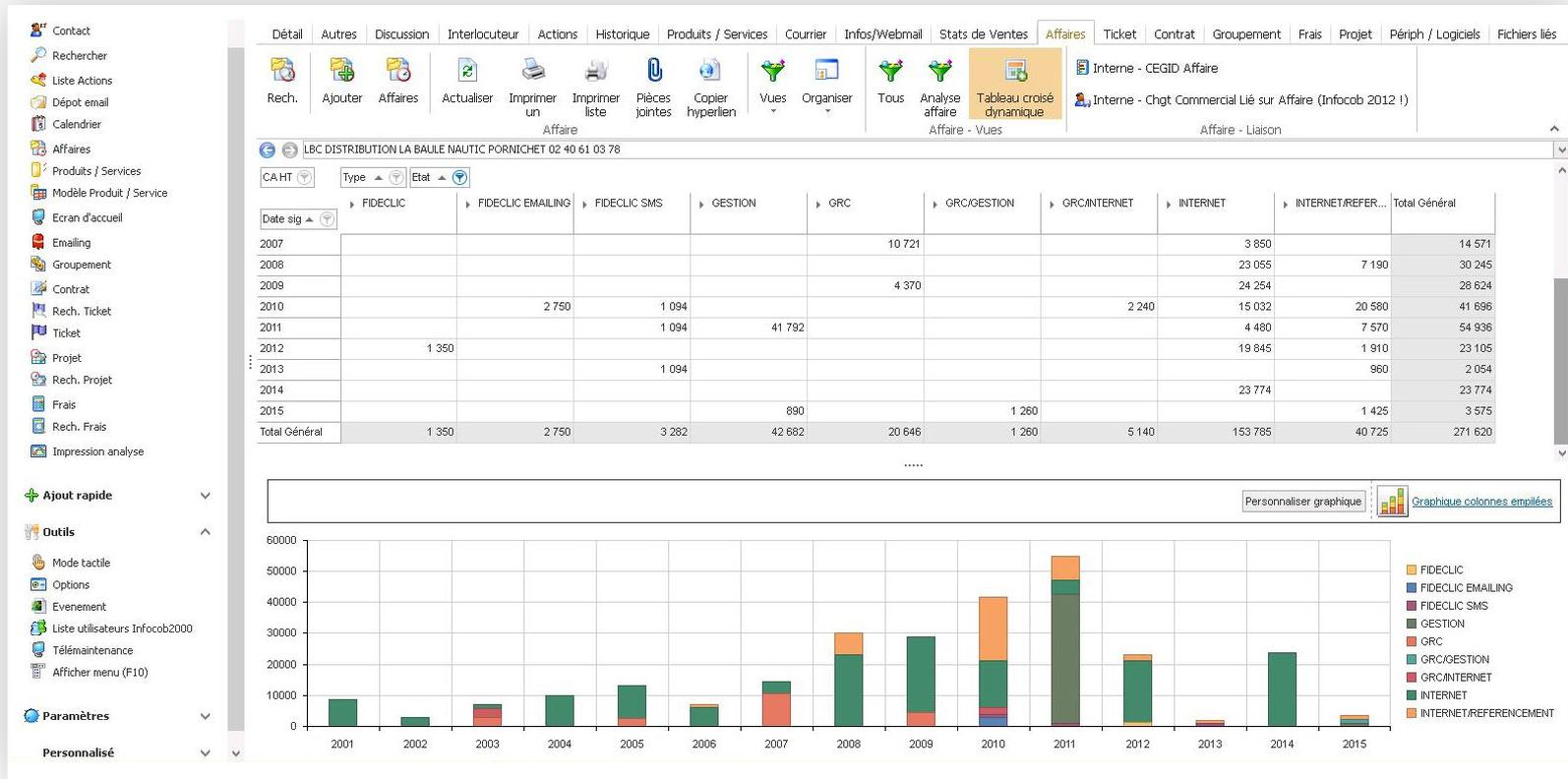
# ANALYSER ET PILOTER

---

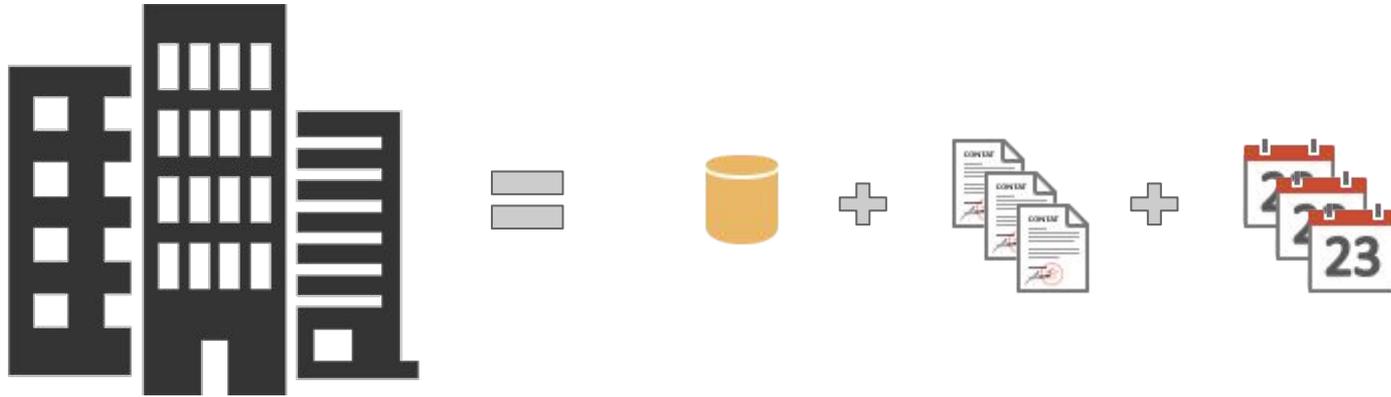
# Analyser sur quoi a travaillé un collaborateur



# L'analyse des affaires pour un client sur 10 ans en 1 clic !!



# La gestion du multi-société pour répondre efficacement aux besoins de dirigeants à la tête de plusieurs entreprises



---

# FLEXIBLE ET MOBILE

---

## Flexible et mobile



Vous travaillez sur Infocob ou à partir des données de votre logiciel sur tous vos appareils,  
que vous soyez connectés ou non

infocob 10

# Flexible et mobile

|   | Smartphone  | Tablette PC<br>Windows  | Tablettes Ipad ou<br>android  | PC / Mac  |
|---|---|---|---|---|
|  | saisie d'un contact /<br>interlocuteur / action /<br>rapport de rdv   | Full<br>fonctionnalités (via<br>RDS / Client lourd)                                   | Full fonctionnalités<br>(via le client RDS)   | Full<br>fonctionnalités<br>connexion TSE<br>Client html 5   |
|  | compte-rendu de rdv<br>ajout d'une tâche<br>consultation d'un<br>contact<br>visualiser son planning<br>(via l'application Agenda et<br>contact du smartphone) | Full<br>fonctionnalités via<br>le mode<br>réplication -<br>fichiers liés à<br>définir | compte-rendu de<br>rdv<br>ajout d'une tâche<br>consultation d'un<br>contact<br>visualiser son<br>planning (via l'<br>application Agenda et<br>contact de la tablette) | Full<br>fonctionnalités<br>via le mode<br>réplication - (sur<br>PC uniquement) sinon<br>agenda et contact via<br>application ou chrome<br>offline |

# Une expérience personnelle



# Une expérience personnelle



# Une expérience personnelle



# Une expérience personnelle

**Registre de Sécurité**  
registresecurite.com

Bienvenue, nous sommes le 29/04/2015  
👤 DUBAND Jérôme

Liste des Observations des Registres  
⚠️ 0 en création  
🕒 0 en cours de traitement...

Liste de vos 7 registres de sécurité

| NOM DU REGISTRE    | ADRESSE DU SITE                        | RESPONSABLE                                      | ACTIONS                                  |
|--------------------|--|--|--|
| CENTRE COMMERCIAL  | Zone Commerciale<br>13000 MARSEILLE    | Monsieur Jérôme DURAND<br>Mobile: 07 76 33 10 23 | Accéder au Registre ✓ Signer le Registre |
| DECHETTERIE        | Zone Artisanale<br>76000 ROOEN         | Monsieur Jérôme DURAND<br>Mobile: 07 76 33 10 23 | Accéder au Registre ✓ Signer le Registre |
| HOPITAL            | Boulevard Brind<br>33000 BORDEAUX      | Monsieur Jérôme DURAND<br>Mobile: 07 76 33 10 23 | Accéder au Registre ✓ Signer le Registre |
| MAIRIE             | Place de La Mairie<br>75000 PARIS      | Monsieur Jérôme DURAND<br>Mobile: 07 76 33 10 23 | Accéder au Registre ✓ Signer le Registre |
| MAISON DE RETRAITE | Zone du Littoral<br>64200 BIARRITZ     | Monsieur Jérôme DURAND<br>Mobile: 07 76 33 10 23 | Accéder au Registre ✓ Signer le Registre |
| MULTI-ACCUEIL      | 22, rue de Belfort<br>67000 STRASBOURG | Monsieur Jérôme DURAND<br>Mobile: 07 76 33 10 23 | Accéder au Registre ✓ Signer le Registre |
| ZOO                | Parc zoologique<br>35000 RENNES        | Monsieur Jérôme DURAND<br>Mobile: 07 76 33 10 23 | Accéder au Registre ✓ Signer le Registre |

Tableau de Bord

- Liste des Interventions en cours (0)
- Liste des Interventions en retard (0)
- Activités non planifiées (10)
- Imprimer le suivi Registre

Sommaire Actualiser

- Imprimer Synthèse Condensée
- Imprimer Synthèse Intervention

- A DESENFUMAGE
- B ECLAIRAGE DE SECURITE
- C EXTINCTEURS
- D INSTALLATIONS DE FLUIDES
- E INSTALLATIONS DE GAZ
- F INSTALLATIONS ELECTRIQUES
- G PORTES
- H PORTES AUTOMATIQUES
- I SSI CATEGORIE A ET B

---

CE QUE VOUS N'AVEZ PAS VU !

---



# Ce que vous n'avez pas vu ?

- Catalogue Produits
- Parc machines clients
- Parc de matériels d'occasion
- Gestion d'Affaire
- Création et suivi de Devis
- Gestion de Projets
- Gestion des contrats
- Gestion du SAV et de la Qualité
- Suivi des frais des itinérants
- Communication / Echange avec votre ERP ou votre facturation

# Connecté





Avant de construire VOTRE solution Infocob personnalisée, commençons par les fondamentaux:

[INFOCOB ONE \(cliquez\)](#)



Nous sommes à votre service pour vous accompagner  
dans l'usage et la mise à disposition  
de solutions numériques.



# LE PROGRAMME TRANSITION NUMÉRIQUE

---

Lancé par le Gouvernement en 2012, le programme « Transition Numérique » aide les TPE et les PME à s'approprier les nouveaux usages numériques et à intégrer ces technologies pour améliorer leur compétitivité.

Pour ce faire, « Transition Numérique » s'appuie sur un maillage territorial de plusieurs centaines de Conseillers au Numérique du secteur public et des consultants du secteur privé au contact direct des entreprises.

Ces Conseillers, qui viennent notamment des Centres de Ressources, des Chambres de Commerce et d'Industrie, des Chambres de Métiers et de l'Artisanat, des offices de tourisme, des centres de gestion agréés et des Espaces Publics Numériques alimentent les TPE et les PME en informations, documentations, formations... sur les bonnes pratiques digitales.



Le numérique,  
des solutions pour diminuer vos coûts, augmenter votre visibilité,  
accroître votre CA, optimiser vos processus ...

<https://www.youtube.com/watch?v=c2vPoVYu5UQ&feature=youtu.be&list=PLV3Ch2LM3allvXoOxhhFj3gsn7v6pevu5>

# AIDE GOUVERNEMENTALE

---

Le dispositif de subvention proposé par la région qui a pour objectif de faciliter l'intégration de solutions numériques dans le projet d'évolution et/ou de performance globale de l'entreprise.

Ce dispositif vous permet, d'une part, d'avoir recours à un prestataire extérieur chargé de vous aider à définir **votre stratégie digitale** et, d'autre part d'obtenir **une aide aux investissements matériels** (équipement informatique, logiciels...) nécessaires à la mise en œuvre de votre stratégie.

# AIDE GOUVERNEMENTALE





## Qui peut en bénéficier ?

**Pour bénéficier de cette aide votre entreprise doit remplir les conditions suivantes :**

1. Etre implantée en Pays de la Loire
2. Etre une TPE ou une entreprise de moins de 20 salariés avec un chiffre d'affaires annuel inférieur à 2 millions d'€
3. Ne pas relever de la filière TIC
4. Présenter un projet de développement de son activité et/ou d'amélioration de sa performance interne globale par le moyen d'une appropriation des usages du numérique.



## Que pouvez-vous financer ?

### 1er Volet : Financer le Conseil

La subvention pourra financer vos dépenses relatives au conseil externe portant sur l'évaluation approfondie de l'utilisation du numérique par l'entreprise et un diagnostic de ses besoins ou opportunités, débouchant sur une réflexion stratégique et l'identification de solutions numériques à mettre en œuvre. Vous l'aurez compris, c'est à ce stade que nous intervenons

Nature de l'Aide

- Si la prestation de Conseil est inférieure ou égale à 5 jours : subvention de 80% du montant HT de la prestation, avec un plafond d'aide maximale de 3 800 €.
- Si la prestation est supérieure à 5 jours : subvention de 50 % du montant HT de la prestation avec un plafond d'aide maximale de 30 000 €.



## Que pouvez-vous financer ?

**2ème Volet : Financer le matériel** (équipement informatique, logiciels...)

Suite au travail fait en amont pour définir votre Stratégie et votre plan d'actions, vos dépenses relatives à l'acquisition de matériels ou fourniture (équipement informatique, logiciels...) pourra être financé par cette subvention

L'éligibilité au volet investissement est conditionnée à l'attribution de l'aide pour le volet conseil.

Nature de l'Aide

- Subvention de 30 % de l'investissement HT avec un plafond d'aide maximale de 15 000 €.

## Merci de votre participation et restons connectés

 @infocobsolution **#infocob10**

 [www.facebook.com/INFOCOB](http://www.facebook.com/INFOCOB)

 <https://plus.google.com/+Infocob>

 <https://www.linkedin.com/company/infocob>

 <https://www.youtube.com/user/InfocobSolutions>

---

# SUCCÈS NUMÉRIQUES

---



# Des exemples concrets de création de productivité

---

- **Amlift Localift** => Passage de 3h à 3 min pour établir un devis complet intégrant photos de machines, options, proposition tarifaire avec variante et transfert de ce devis dans Cegid sans ressaisie
- **La Baule Nautic** => Gain important en terme de saisie, équivalent à 1 poste et demi.
- **Ogthermie** => la gestion des contrats (renouvellement et encaissement) est automatisée et assurée par la personne de l'accueil
- **VPI** : 3 semaines de gagnées en facturation - Passage de 9 à 17 personnes en 3 ans - un espace client pour répondre aux besoins des grands comptes (CHU, Puy du Fou...)
- **CETA** : Le fournisseur classé n° 1 par St Gobain pour son niveau de qualité de service rendu. C'est le module ticket qui est outil de management de la qualité

# Des exemples concrets de création de productivité

---

- **Basuyau** : La gestion des enquêtes de satisfaction validée par l'auditeur Iso9001
- **Global partner** : 1 800 tickets créés en un an
- **IGEB** : un espace extranet au service des clients pour qu'ils aient l'information en temps réel, ISO9001 validé grâce au process mis en place via infocob

Merci  
pour votre attention

---



infocob  
#crm

infocob  
#web

infocob  
#gestion

infocob  
#marketing

infocob  
#cloud