

## ETUDES DE CAS N° 1

### Devis, Commandes, Livraisons et Facturation Vente et installation de systèmes de sécurité : alarmes, vidéosurveillance, contrôle d'accès, incendies

#### ENVIRONNEMENT DU CLIENT

Siège + deux établissements en France,  
Activité : Vente et installation de systèmes d'alarmes, de détection d'incendie et de vidéosurveillance.

Equipement logiciel :  
Gestion commerciale et C.R.M COMMENCE sur 1 Serveur + 3 postes : deux en réseau local, et un à distance.

Compta Ligne 100 SAGE en monoposte.

#### UTILISATION DE COMMENCE RM

Le client utilise COMMENCE pour suivre l'ensemble de sa gestion :

##### 1) PARTIE STANDARD

Gestion des relations clients et prospects, le suivi d'activité des commerciaux (partie CRM classique).

##### 2) PARTIE SPECIFIQUE

#### ⇒ Vente et installation de systèmes d'alarmes, de détection d'incendie et de vidéosurveillance

a) Etablissement de devis complexes, incluant le produit final qui se compose de :

- l'article lui-même évalué au coût d'achat et augmenté d'un coefficient de marge
- de la main d'œuvre de montage
- de la main d'œuvre de mise en service

Plusieurs formats de devis, avec ou sans options, avec regroupement ou non par sous-ensembles.

b) Génération de commandes automatiques aux fournisseurs

c) Suivi complet d'une affaire avec archivage numérique de tous les documents correspondants : devis, confirmation de commande au client, bon de livraison, facture, bons de commande aux fournisseurs, contrat de maintenance

#### ⇒ Interventions de dépannage à la demande

Etablissement de rapports d'intervention semi-automatiques, permettant de générer la facture correspondante

### ⇒ Visites d'inspection périodiques et interventions dans le cadre de contrats de maintenance

- Gestion de plusieurs formules de contrats de maintenance, incluant ou non la garantie des pièces et de la main d'œuvre
- Suivi des incidents par site installé
- Echancier des contrats

### ⇒ Module de planning avancé pour les déplacements des techniciens

- Planification des interventions ponctuelles pour les installations et les dépannages
- Planification des visites d'inspection périodiques dans le cadre d'un contrat de maintenance
- Visualisation du planning général journalier et hebdomadaire, avec la gestion de couleurs : verts pour les visites d'inspection périodiques, bleu pour les interventions ponctuelles, et rouge pour les absences (congés, maladies etc.)
- Visualisation du planning individuel de chaque technicien.

### ⇒ Facturation et interfaçage automatique vers la comptabilité SAGE Ligne 100

### ⇒ Statistiques multidimensionnelles

Une même information peut être traitée sous différents angles. :

#### Exemple 1 : En consultant la fiche d'un Client, on peut savoir tout sur ce client

- Les interlocuteurs avec leurs coordonnées personnelles
- Le suivi commercial : rendez-vous, appels entrants et sortants
- Documents échangés : e-mails, fax, courrier scanné, devis, contrats, factures etc ...
- Le suivi de maintenance et suivi technique : rapports d'inspection périodiques, rapports de dépannage ponctuel
- Chiffre d'affaires et marges réalisées avec ce client en installations, en dépannages ponctuelles et en maintenance.
- Quel est le modèle de matériels qu'il a acheté et depuis quand, renseignements qui sont utiles pour lui proposer en temps voulu le renouvellement de son parc
- Le suivi des règlements et des relances pour les contrats de maintenance.

#### Exemple 2 : En consultant une fiche Produit, on peut savoir

- La quantité, le chiffre d'affaires et la marge réalisée sur ce produit
- Quel est le modèle le plus vendu et à quelles catégories de clients
- Quels sont les fournisseurs principaux de ce produit, leurs politiques de prix, leurs délais de livraison.
- Comme le logiciel COMMENCE RM représente à la fois un logiciel de devis / facturation et une base de données relationnelles, on peut noter toutes les observations dont on a besoin, pour les classer et trier facilement.

Exemple 3 : En consultant une fiche Collaborateur, on peut savoir

- Toutes les interventions qu'il a effectuées chez les clients
- En cas de problème chez un client, ressortir la fiche d'intervention qu'il a saisie
- Planifier une nouvelle intervention et lui envoyer automatiquement l'ordre d'intervention par le module de Messagerie Unifiée de COMMENCE RM : le technicien recevra ainsi sa feuille de mission par SMS ou par mail.

Exemple de deux sorties imprimées

- Proposition commerciale avec courrier d'accompagnement
  - Rapport d'intervention

Voir pages suivantes



13 rue Marc Sangnier - 92390 Villeneuve La Garenne  
Tél : 01 47 98 44 25 Fax : 01 47 98 90 43  
www.argosse-securite.com

**AFFAIRE : Installation de Vidéo Surveillance**  
**Type CONVENTIONNEL**

**DEVIS N° C200804-DEV660/EK**

**BANQUE NASSAU**  
**5, RUE SAINT ANTOINE**  
**75003 PARIS**

Tél : 01 90 88 70 60 Fax : 01 536 66 80 09

*Villeneuve la Garenne, le 19/04/2008*

*A l'attention de M. Dupont*

*Pour faire suite à votre demande, nous avons le plaisir de vous transmettre notre meilleure offre pour l'opération suivante :*

***Installation d'un réseau de VIDEO SURVEILLANCE avec Enregistrement permanent dans vos locaux (Voir en doc joint les Minis Caméras Dômes ainsi que l'Enregistreur).***

*Quel que soit le système de gestion d'Accès et d'Alarme, ce dernier devra asservir une commande d'éclairage des plateaux, la nuit sur alarme pendant la surveillance d'intrusion (minimum 10 lux) dans les zones surveillées. Prestation non chiffrée dans la présente offre.*

*Je reste à votre disposition pour tous renseignements complémentaires,*

*Emma KLUZE - Tél : 06 55 34 01 75*

**BANQUE NASSAU**  
**5, RUE SAINT ANTOINE**  
**75003 PARIS**

**AFFAIRE : Installation de Vidéo Surveillance**  
**Type CONVENTIONNEL**

**Date : 19/04/2008**

Désignation	REF	Qté	Prix Vente Unitaire	Prix Vente Total
Ecran plat 20" LCD + Kit souris	LCD 20 " + souris	1	901.12 €	901.12
Enregistreur 16 Entrées Vidéo - 16 Entrées Alarmes + D.D 250 Go	CPT-PCR4016X	1	3 752.32 €	3 752.32
Caméra dôme couleur CCD 1/1 - 0.5 lux - Type encastré pour Fx plafond	CPT-VPDHRC-VF-X	10	494.56 €	4 945.60
Coffret d'alimentation 220V/12V 3A (pour 24 Ah maximum)	9519120300	1	349.25 €	349.25
Batterie 12V 24 AH	12V24AH	1	80.12 €	80.12
Accessoires divers de pose et de raccordement	ENS	1	1 082.40 €	1 082.40
Câbles et main d'oeuvre nécessaires	ENS	1	2 877.60 €	2 877.60
Main d'oeuvre de programmation et d'initialisation	ENS	1	554.40 €	554.40
Essais et mise en service	ENS	1	503.36 €	503.36
Formation du personnel	ENS	1	352.00 €	352.00
<b>TOTAL H.T</b>				<b>15 398.17</b>
OPTION : Logiciel à installer sur un PC de votre fourniture monté dans votre réseau		1	932.80 €	932.80
<b>TOTAL H.T</b>				<b>932.80</b>

**CONDITIONS GENERALES : Validité de l'offre 2 mois, Délai 6 semaines à réception de votre ordre.**  
**Paiement 30% à la commande, le solde à la livraison.**

**Type d'intervention : Dépannage**

Société : CENTRE POMPADOUR

Adresse 1 : PLACE DE LA NATION

Téléphone :

Adresse 2 :

CP - Ville : 75020 - PARIS

**Anomalies constatées ou type de travaux :**

Annexe : Non

PORTAIL central ne se referme pas

**Compte rendu :**

Contrôle ouverture / fermeture par contrôle d'accès : aucun problème sur le contrôle d'accès

Rail cranté du portail usé et roue crantée tourne parfois dans le vide

**Observations :**
**Après intervention**

Installation en service : Oui

Action à prévoir : Non

**Matériel ajouté ou remplacé :**

Réf.	Désignation	Qté
BVEVEGA50AM V4955AM	Détecteur Infrarouge monodirectionnel 5° 50m Détecteur Infrarouge type Rideau 25m X 5m	2 1

**Intervenant :**
**Client :**

LECLERC Luc

**Nom du signataire :**

Date : 13/02/2008

**Signature et cachet :**

Heure d'arrivée : 13:45

Heure départ : 14:45