



# Alania CRM

Une gestion d'entreprise efficace, rapide, adaptée et rentable !



Fonctions	Basic Edition	Business Edition	Advanced Edition
Tableau de bord	✓	✓	✓
Paramètres & administration	✓	✓	✓
Support	✓	✓	✓
<b>Gestion d'entreprises</b>			
Gestion des contacts/comptes	✓	✓	✓
Historique des événements	✓	✓	✓
Import/Export	✓	✓	✓
Gestion des réclamations		✓	✓
Classement automatique		✓	✓
Géolocalisation des entreprises		✓	✓
E-mailing		✓	✓
<b>Suivi du cycle de la vente</b>			
Gestion des devis	✓	✓	✓
Gestion des factures	✓	✓	✓
En-têtes personnalisables	✓	✓	✓
Atteinte des objectifs	✓	✓	✓
Facturation partielle		✓	✓
Suggestions de prospection		✓	✓
Gestion des stocks			✓
<b>Recherche &amp; statistiques</b>			
Recherche par suggestion	✓	✓	✓
Recherche multicritères	✓	✓	✓
Statistiques & rapports	✓	✓	✓
<b>Fourniture et Trésorerie</b>			
Relance & recouvrement	✓	✓	✓
Bilan comptable		✓	✓
Fourniture & bon de commande		✓	✓
Trésorerie bancaire			✓
Gestion des stocks			✓
<b>Gestion de processus</b>			
Création de processus types		✓	✓
Gestion des entrées/sorties		✓	✓
<b>Outils de communication</b>			
Calendrier	✓	✓	✓
Messagerie Internet	✓	✓	✓
Messagerie interne		✓	✓
Bibliothèque documentaire		✓	✓
Envoi par Outlook avec Auto Mail		✓	✓
<b>Accès distant</b>			
Accès client			✓
Accès collaborateur			✓
<b>Ressources humaines</b>			
Administration du personnel			✓
Postes et organigrammes			✓
Gestion des congés			✓
Gestion des salaires			✓

# Présentation

*“ Alania CRM apporte pour tous les membres de l’entreprise un ensemble de fonctions d’amélioration des services liés à la force de vente, la gestion du SAV, le service administratif, la connaissance des produits, des fournisseurs, des tarifs, des ventes, des commandes, des factures, des rapports, des tableaux de bord, etc.*

*Notre perspective est de mettre à la disposition des entreprises un outil répondant directement à leurs prérogatives, adapté à leurs besoins et proposé à des prix accessibles. Nos clients n'ont pas hésité à nous féliciter et nous demander sans cesse des nouveautés. Nous lançons des mises à jour régulières et nous offrons à nos clients un service d'assistance gratuit. Des formations sont assurées pour maîtriser les avantages d'efficacité, de rapidité, d'adaptation et de rentabilité.*

*Redécouvrez la richesse de votre entreprise avec Alania CRM !”*

Ryad BOUZIANI, General Manager



# Sommaire


■ Gestion d'entreprise	4
■ Gestion du cycle de la vente	6
■ Recherche & statistiques	8
■ Fournisseur & Trésorerie	9
■ Gestion de processus	10
■ Outils de communication	12
■ Sécurité & accès distant	15

## Coordonnées avancées

Alania CRM vous permet de mieux gérer vos clients et vos prospects, cela passe à priori par une bonne connaissance de ces derniers. Vous pouvez choisir les coordonnées que vous jugez utiles à renseigner pour vos collaborateurs, une multitude de possibilités est disponible.

## Historique des événements

Gardez en archive tout l'historique relationnel avec votre client : rendez-vous, appels, courrier et autre.. Visiter la fiche de votre client c'est consulter tout son historique avec votre entreprise au bout du doigt.



Evénements   Nouveau	
Le 02/05/2010 11:00 - 09:00	Nouvelle proposition alania
Le 14/04/2010 14:00 - 09:00	Envoi de l'offre alania
Le 09/03/2010 08:00 - 09:00	Relance de l'offre alania
Le 08/02/2010 Evénements	Echéance de paiement : Facture N ° 0005/10 alania
Le 01/02/2010 18:00 - 18:30	Présentation du produit alania

## Liste des contacts

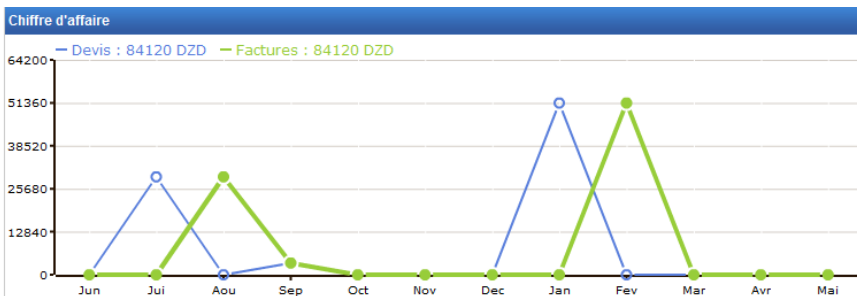
Consultez la liste des contacts que vous entretenez avec un client ou prospect. Monsieur, madame ou mademoiselle seront désormais facilement accessibles. Vous pouvez leur envoyer un email, programmer un événement avec, consulter leur historique, insérer une photo, mettre à jour les informations...

## Gestion des réclamations

Une bonne relation client repose sur une bonne gestion des réclamations. Une réclamation insérée, doit être suivie et traitée rapidement. Par conséquent, le système vous aide à faire passer votre réclamation de l'état *persistant* à *en cours*, puis à *résolu*. Vous pouvez classer vos réclamations par jour, suivre l'état de leur traitement, connaître la satisfaction client, voir la nature du problème et de la solution.



## Graphe des ventes



Pour mieux évaluer les besoins de vos clients. Alania CRM vous génère pour chaque client, une courbe retraçant toutes les ventes et propositions relatives à ce client dans l'année.

## Géolocalisation des entreprises

Alania CRM introduit la géolocalisation des entreprises, en affichant leurs plans de positionnement sur Google Maps. Partant de l'adresse de votre client, le système tente de le localiser géographiquement.



Un nom de rue que vous ne connaissez pas, une localité difficile à trouver. Grâce à ce système, il devient rapide et facile de trouver votre client.

## Commentaire des utilisateurs

Vos collaborateurs ont la possibilité de laisser des commentaires sur vos clients, des informations précieuses pour comprendre les attentes de vos clients.

## Classement automatique

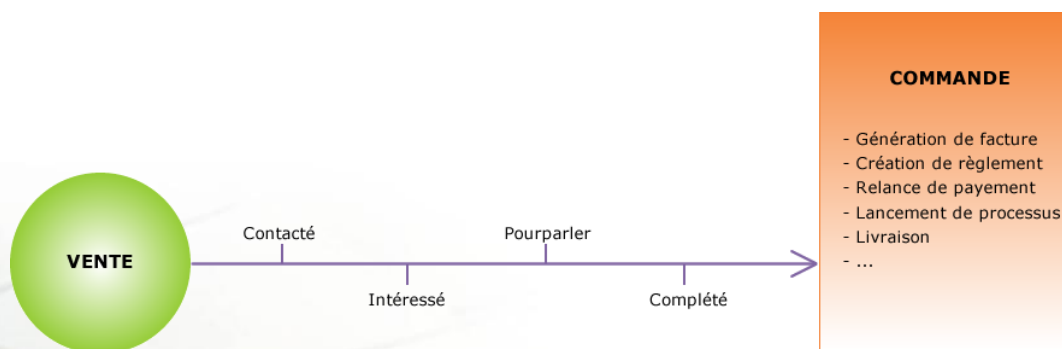
Alania CRM intègre un module intelligent qui suit de près toutes les avancées réalisées avec vos prospects ou clients. Il permet de les classer suivant leur importance (clients) ou bien suivant leur volonté d'achat (prospects).

## Importer & exporter

Vous avez la possibilité d'importer vos données depuis un fichier TXT ou CSV pour les intégrer dans le système. Vous avez également la possibilité d'exporter ces données dans divers formats disponibles, notamment pour être intégrées avec votre suite bureautique.

## Suivi du cycle de la vente

La vente dans **Alania CRM** est exprimée par son cycle, à chaque avancement dans les négociations avec votre client, la proposition de vente ou l'affaire change d'état suivant les avancées accomplies. Ainsi une affaire peut passer d'un état *contacté* depuis la prise de contact à *intéressé*,  *négociation*, puis *complété*.



## Suggestions de prospection

Des rappels sont générés au commercial pour l'aider dans ses activités de prospections commerciales et de gestion de ses clients grâce au "Coach CRM". Par exemple : quand une entreprise n'a pas donné suite à une offre, quand un client n'a pas reçu d'offres depuis fort longtemps, quand une facture n'est pas réglée, etc.

Il sera aussi possible de déterminer les produits invendus depuis plus de 3 mois, ou les produits qui n'ont jamais pu être vendus. Il sera ainsi possible de déterminer les produits qui ont le moins de succès, pour essayer de les améliorer et d'adopter le bon investissement pour une bonne stratégie d'entreprise.



## Génération devis & factures

Votre comptable serait ravi de constater l'archivage et l'édition de tous les devis, factures et règlements, ainsi que la gestion des délais et modes de paiements, les déclarations fiscales et autres...

### Facturation partielle

La facturation partielle ou progressive est une fonctionnalité innovante, vous pouvez choisir de facturer une certaine quantité de produits ou bien de facturer certains items de votre proforma. Cette fonctionnalité peut être appliquée dans de nombreux secteurs économiques.

Prenez le cas où par exemple, votre client demande à avoir une facture sur la moitié de sa commande, ou si les délais de livraison sont tellement longs que vous avez besoin de facturer votre devis en plusieurs éléments...

### En-têtes personnalisables

Vous pouvez choisir une mise en page personnalisée de vos documents (devis, factures, ...) et concevoir vos propres entêtes et pieds de pages. Vous pouvez choisir l'entête de votre choix lors de la génération de votre proforma, l'exporter en fichier PDF et l'envoyer directement à votre client en 3 clics.

## Devises étrangères

Alania CRM permet de comptabiliser vos opérations extérieures. Il prend en charge 95 devises internationales pour l'établissement de vos factures en monnaies étrangères. Le prix de vos produits est automatiquement converti en cette monnaie pour être intégré dans votre offre. Vous pouvez spécifier le taux de change des devises et comptabiliser votre chiffre d'affaire en monnaie locale.

### Gestion des règlements

Retrouvez rapidement toutes les informations de paiement d'une facture : depuis sa date de règlement en passant par son mode de paiement. Vous pouvez spécifier des numérotations propres à vos factures et marquer vos affaires perdues avec des factures annulées sans les supprimer.

Id	Date	TVA (%)	Total	Règlement	Paiement
17	2008-09-18	17	7020.20	Règlement total	Chèque
0001	2008-10-22	17	8318	Pas de règlement	
6	2008-10-28	17	14040	Règlement total	Chèque
7	2008-10-28	17	42120	Règlement total	Comptant
8	2008-11-04	17	14040	Règlement total	Comptant
11	2008-12-21	7	42800	Règlement partiel	Comptant

Page 1/1 : 4 : 0 : Afficher la page Total factures : 6

## Recherche affinée

Tableau de bord **Entreprises** Affaires Factures Calendrier Courrier Paramètres

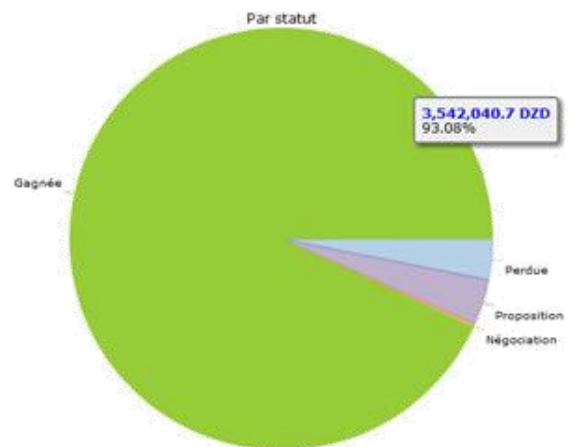
c

- ADC Electronique
- Africafé
- ALFATRON Electronic Industries
- Alfec
- BCR
- BCS Group
- BELUX Eclairage
- CAD
- Café Aoued
- Cash Assurance

Avec un module de recherche intelligent, vous pourrez rechercher rapidement un client en tapant son nom ou une partie de son nom. Votre recherche est affinée au cours de votre frappe et les résultats apparaissent en couleur différente pour une meilleure visualisation. Si vous souhaitez rechercher selon des critères bien définis, une recherche avancée est disponible, permettant de trier vos résultats de recherche selon des champs spécifiques et selon l'intervalle souhaité.

## Statistiques avancées

Des dizaines de graphes précis sont disponibles, en divers modèles (courbes, secteurs, barres...). Ils concernent plusieurs thématiques et peuvent être spécifiés globalement ou par utilisateur, notamment pour suivre les performances commerciales des objectifs fixés. L'utilisateur peut aussi filtrer ses statistiques par période : du jour, de la veille, de la semaine, du mois ou bien d'un intervalle entre deux dates.



## Fourniture & bon de commande

La fonctionnalité "Fournisseur" vous permet de gérer la liste de vos fournisseurs avec des fiches descriptives, donnant lieu à divers informations : contacts, événements, historiques...

Vous pourrez générer des bons de commande et des demandes de devis à vos fournisseurs et disposer ainsi d'un véritable SRM (Supplier Relationship Management), permettant d'améliorer le mécanisme d'approvisionnement auprès de vos fournisseurs, passant par une optimisation des relations avec ces derniers, et par des techniques qui permettent de les trier sur le volet.

## Bilan comptable

Le bilan comptable génère un bilan sous différents formats (PDF, Excel) de toutes vos factures émises, classées par mois et selon divers propriétés comptables.

Mois	Date	Facture N°	Client	Commercial	Bon de commande	Montant HT	TVA %	Montant TTC	Accompte	Modalité de paiement	Devise	Status	Date de
2	Mar	36/03/2010	F00007	Altracafe	atalma	7 000,00	07	8 100,00	0,00	Virement	USD	Régler	36/03/2010
3	Avr	25/04/2010	F00008	Altracafe	atalma	4 000,00	07	4 700,00	0,00	Virement	USD	Non réglé	30/09/09
4	Avr	25/03/2010	F00005	aaa	atalma	50,00	07	56,50	0,00	Virement	USD	Non réglé	30/09/09
5	Avr	25/03/2010	F00004	aaa	atalma	1,00	07	1,07	0,00	Virement	EUR	Régler	25/03/2010
6	Mar	24/02/2010	F00003	aaa	atalma	11,30	07	12,10	0,00	Virement	USD	Non réglé	30/09/09
7	Fev	18/02/2010	F00002	soft9	atalma	1 200,00	07	1 284,00	0,00	Virement	USD	Annulée	30/09/09
8	Fev	26/02/2010	F00001	aaa	atalma	1 2 000,00	07	14 040,00	0,00	Virement	USD	Régler	26/02/2010
9	Fev	05/02/2010	F00000	Entreprise B	atalma	6 480,00	07	8 943,36	0,00	Virement	USD	Régler	05/02/2010
10	Fev	26/02/2010	F00000	aaa	atalma	20 000,00	07	21 400,00	0,00	Virement	USD	Annulée	30/09/09
11	Fev	25/02/2010	F00000	Signal	atalma	4 070 250,00	07	4 355 275,50	0,00	Virement	USD	Régler	25/02/2010
12	Jan	29/01/2010	F 0007709	aaa	atalma	80 320,00	07	85 474,40	0,00	Virement	USD	Régler	29/01/2010
13	Jan	14/01/2010	F 0006709	aaa	atalma	4 450,00	07	4 755,40	0,00	Virement	USD	Non réglé	30/09/09
14	Jan	04/01/2010	F 0005709	aaa	atalma	650,00	07	695,50	0,00	Virement	EUR	Non réglé	30/09/09
15	Jan	03/01/2010	F 0004709	Signal	atalma	200,00	07	217,00	0,00	Virement	USD	Non réglé	30/09/09
16	Jan	28/12/2009	F 0003709	aaa	atalma	4 000,00	07	4 280,00	0,00	Virement	USD	Non réglé	30/09/09
17	Jan	09/12/2009	F000013	aaa	atalma	2 129 850,00	07	2 277 834,50	0,00	Virement	USD	Annulée	30/09/09
18	Jan	25/12/2009	F 0002709	aaa	atalma	6 000,00	07	6 477,00	0,00	Virement	USD	Non réglé	30/09/09
19	Dec	22/12/2009	F 0001709	aaa	atalma	4 261,00	07	4 572,51	0,00	Virement	USD	Non réglé	30/09/09
20	Dec	02/12/2009	F000012	ALC Electronique	atalma	85 400,00	07	913 150,42	0,00	Espèce	USD	Régler	02/12/2009
21	Dec	02/12/2009	F000001	Signal	atalma	60 000,00	07	64 500,00	0,00	Espèce	USD	En attente	30/09/09
22	Nov	24/10/2009	F000009	ALPACRON Electronic industries	atalma	750 000,00	07	817 500,00	0,00	Virement	USD	Régler	24/10/2009
23	Nov	06/09/2009	F000007	aaa	atalma	6 200,00	07	6 744,00	0,00	Virement	USD	Régler	06/09/2009
24	Nov	06/09/2009	F000006	aaa	atalma	60 000,00	07	64 800,00	0,00	Chèque	USD	Régler	06/09/2009
25	Nov	06/09/2009	F000005	aaa	atalma	1 200,00	07	1 284,00	0,00	Virement	USD	Non réglé	30/09/09

## Trésorerie bancaire

La gestion de trésorerie est une fonctionnalité capitale pour votre entreprise. C'est pour cela que **Alania CRM** gère toutes vos liquidités : vos débits comme vos crédits, vous offrant une vision claire de votre solde et votre historique bancaire. Votre budget de trésorerie est dynamiquement mis à jour à partir des flux comptables, issus du CRM.

## Relance & recouvrement

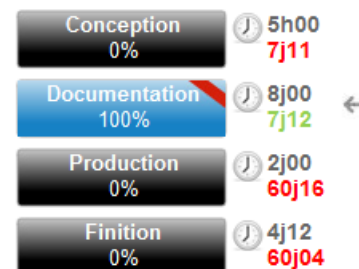
Le suivi de vos factures impayées n'a jamais été aussi simple. Les alertes et rappels existants apporteront une grande aisance à votre département de recouvrement. Vous pouvez ainsi relancer vos clients sur des paiements à terme non encore réglés afin de suivre minutieusement vos rentrées financières. Vous pouvez également spécifier une date d'échéance, l'acompte de versement ou connaître le nombre de jours depuis le lancement de la commande. Par la suite, il vous suffira de générer une lettre de relance pour inciter votre client au paiement, puis l'envoyer à votre destinataire.

## Création de processus types

Quand le processus de production est lancé, vous avez besoin de suivre l'état de ce processus, que ce soit pour respecter les délais de livraison, vérifier les travaux... **Alania CRM** inclut un système BPM (Business Process Management) qui permet la gestion des processus. Il intègre le suivi des processus de production, la gestion des intervenants et l'historique des processus. Vous pouvez spécifier des processus types répétitifs qui se lanceront directement lors du lancement de la production.

## Suivre les délais de livraison

En spécifiant des délais de réalisation dans vos processus types, suivez le respect de ces délais et le pourcentage d'accomplissement pour chaque sous processus. Vous pourrez alors maîtriser votre production et garantir vos délais de livraison.



## Affecter des intervenants

Des intervenants peuvent être attribués à chaque étape de votre processus de production, ces derniers peuvent mettre à jour les tâches accomplies et les tâches restantes.

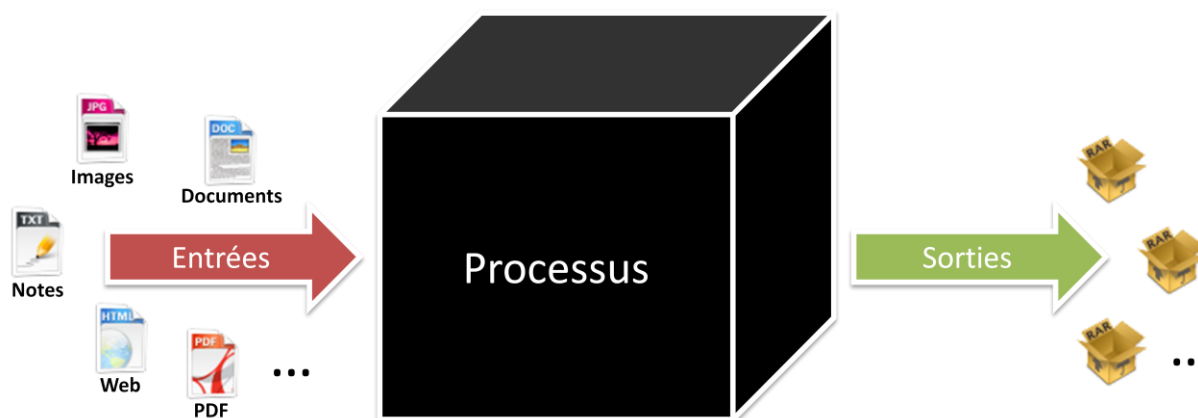
## Validation des travaux

Le chef de projet aura la possibilité de valider ou non, les travaux réalisés par les intervenants. Avec cette validation, votre produit final sera conforme à vos exigences de qualité.

## Gestion des entrées/sorties



La gestion des processus avec Alania CRM inclut une gestion avancée des entrées/sorties à chaque étape d'un processus. Les entrées/sorties peuvent intégrer des fichiers de tout genre : images,

documents, sources... Par exemple, pour une société de communication qui réalise des dépliants, vous pouvez connaître tous les graphistes qui ont intervenu sur un dépliant et l'historique de sa mise à jour à chaque étape.



## Versioning des fichiers

Le versioning vous permet de garder en archive toutes les versions de vos fichiers de sortie. Vous pouvez revenir sur une ancienne version et suivre les modifications apportées, que ce soit pour un, ou plusieurs fichiers.

Version	Date	Intervenant
1	12/01/2010 à 16h32	
2	26/01/2010 à 11h36	

## Nommage automatique

Combien de fois avez vous cherché un document client important sans pouvoir le retrouver ? Ou bien en mettant des heures à le chercher ! La cause ? Le nom du fichier choisi de manière aléatoire ou insignifiante. Vous n'aurez plus ce souci avec la fonctionnalité de génération automatiquement des noms de fichiers, très pratique pour retrouver vos documents.

## Calendrier de l'entreprise

Le calendrier de l'entreprise permet une organisation optimale de votre emploi du temps pour tous vos collaborateurs. Il utilise le format ICS (Internet Calendaring and Scheduling), ce qui le rend compatible avec la grande majorité des calendriers existants. Il inclut la gestion des tâches et la recherche d'événements par mots-clés. Plusieurs vues sont disponibles : quotidienne, hebdomadaire, mensuelle ou annuelle, ainsi qu'une représentation imprimable. Vous pouvez programmer des événements avec vos clients, inscrire les dates d'anniversaire de vos contacts, attribuer des fréquences de répétition, définir les priorités de vos tâches, etc.

Nouvel événement - Mozilla Firefox  
http://192.168.1.10/igcc2.5c/calendar\_new.php?id=12264939751

Nouvel événement :

Réunion  Appel  
 Courrier  Autre

Résumé

Début 08/05/2010  
Fin 08/05/2010

Fréquence Aucune

Journée entière  Non  Oui

Rappel 30 minutes

Participant Aucun

Description

Enregistrer

Terminé

## Partage de calendrier

La fonctionnalité de partage de calendrier vous apporte un réel atout de communication au sein de votre entreprise. Le chef d'équipe peut suivre par exemple les rendez-vous ou les tâches de ses collaborateurs. L'attribution des activités à une personne selon sa disponibilité, est clairement apparente.



## La messagerie interne

La messagerie interne représente une solution efficace de partage et d'envoi de courrier inter-utilisateurs. Destinée principalement aux entreprises souffrant d'une connexion Internet lente ou parfois inexistante, il s'agit d'une messagerie locale intégrée à **Alania CRM**.

Entièrement en Web 2 et disposant des options HTML, elle permet de réaliser des mises en pages personnalisées, de joindre des fichiers et d'envoyer des messages à vos collaborateurs, sans vous soucier de la disponibilité de la connexion Internet.



Les avantages de cette messagerie :

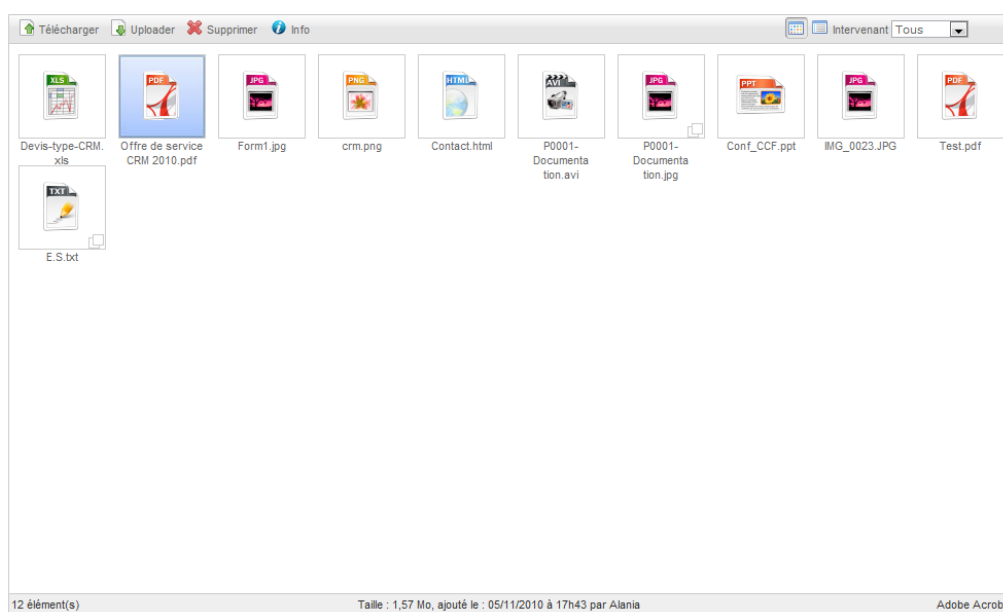
- L'envoi de messages HTML.
- Joindre des fichiers jusqu'à 1Go.
- Envoi beaucoup plus rapide.
- Intégration avec votre calendrier.
- Alerte à chaque nouveau message.
- Indépendance du réseau Internet.
- Destinataire désigné avec son pseudo, au lieu d'une adresse email parfois difficile à retenir.

## La messagerie internet

Une seconde messagerie est disponible pour vous connecter à votre boîte email sur Internet tout en restant sur votre solution de gestion d'entreprise. Elle permet l'accès à n'importe quel compte POP3/IMAP/SMTP de votre entreprise, sans besoin de se connecter à un autre client de messagerie.

## Bibliothèque documentaire

La bibliothèque de **Alania CRM** permet de répertorier tous les documents de votre entreprise pour une meilleure accessibilité et une disponibilité immédiate pour tous vos collaborateurs. Fonctionnant comme un explorateur de fichiers, cette bibliothèque vous apportera une grande aisance de travail et d'organisation, grâce notamment à ses deux modes d'affichages : *grandes icônes* et *détaillé*. Vos documents peuvent être versionnés ou classés par intervenant. Plusieurs informations sont disponibles, comme la date d'ajout, la taille, etc.



## Envoi par Outlook avec Auto Mail

"Auto Mail" est une fonction révolutionnaire pour l'envoi d'emails automatisés sur Alania CRM. Le grand attrait de cette fonctionnalité c'est de faire gagner du temps à son équipe commerciale en générant des envois d'emails types rédigés par la direction (Exemple : Envoi d'un devis, Relance d'un paiement, ...).

De plus, l'email généré s'ouvre directement sur votre Outlook habituel, comportant l'objet, le corps du message et le fichier joint, qui peut être le devis, la facture ou tout autre document. Un système de paramétrage d'emails par des champs variables, permet de définir plusieurs types d'emails personnalisés.

## Sécurité des données

La sécurité de vos données est un élément clé pour votre entreprise. Pour cela, Alania CRM utilise l'algorithme de cryptage MD5 pour une plus grande sécurité des données. L'accès à certaines opérations critiques est limité au compte administrateur et une gestion des privilèges permet de définir des autorisations de droits aux utilisateurs.

Il existe trois niveaux de sécurité des accès lors de l'ouverture d'une session par vos collaborateurs :

- Blocage du compte après 3 tentatives d'accès erronées.
- Fermeture de session après 60 minutes d'inactivité.
- Utilisation d'une clé unique d'identification.

## Accès client

Donnez la possibilité à vos clients de parcourir vos produits, consulter les tarifs et les disponibilités, grâce à un accès distant. Avec une interface client accessible à partir de votre site web, et directement reliée à votre base de données commerciale, vos clients pourront générer eux-mêmes leurs propres devis en ligne.

## Accès collaborateur

Toutes vos succursales, filiales, agences régionales ou internationales pourront être interconnectées ensemble sur votre solution de gestion. Un système automatique de synchronisation des données permet un travail collaboratif en temps réel, et une autonomie de fonctionnement vis-à-vis du réseau.

