

Une nouvelle vision du CRM avec Creme



De nombreuses solutions de gestion de la relation client et des ressources des entreprises sont présentes sur le marché, et notamment sur le marché du logiciel libre. Creme n'est pas qu'un simple CRM, certes nouveau, mais venant se fondre dans la masse. Il propose une approche totalement novatrice des relations entre les éléments du système.

Un CRM est un logiciel utilisé par les entreprises pour modéliser toutes les relations qu'elles ont avec leurs clients (prospects, mailing, clients, factures, etc.). L'acronyme CRM signifie *Customer Relationship Management*, ce qui se traduit en français par GRC, pour Gestion de la Relation Client.

Les relations modélisées dans un CRM ne se cantonnent pas aux relations avec les clients proprement dits, mais également aux fournisseurs, sous-traitants, ... en fait, à toutes les entreprises qui gravitent autour de l'entreprise déployant le CRM. Pour réaliser une modélisation plus poussée des relations en ajoutant un catalogue des produits, la gestion des stocks et des ventes, etc., on se tourne vers un ERP (pour *Enterprise Resource Planning*) ou, en français, PGI, pour Progiciel de Gestion Intégré. Un ERP recouvre généralement le champ fonctionnel d'un CRM, qu'il élargit tout en étant naturellement plus complexe.

Le logiciel que je vais vous présenter dans cet article est, comme son nom « Creme » semble d'ailleurs phonétiquement l'indiquer, un CRM. Il s'agit d'un logiciel open source distribué sous licence AGPL v3 [1] par la société

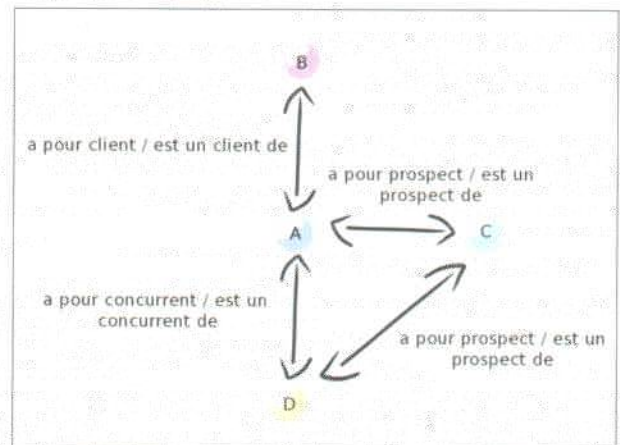


Fig. 2 : Modélisation dans Creme

Hybird [2]. C'est surtout sa philosophie particulière de la relation qui en fait son intérêt et je commencerai donc par développer cette vision de la relation avant de montrer un cas d'utilisation simple.

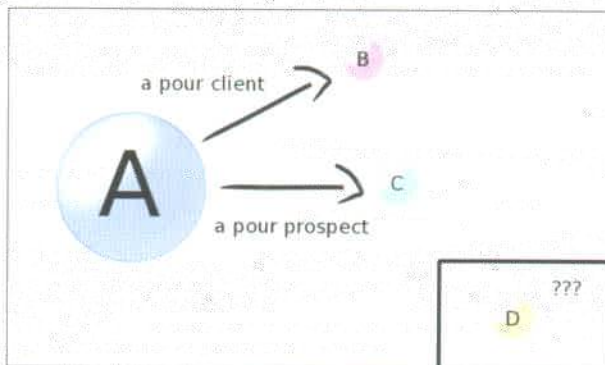


Fig. 1 : Modélisation dans un CRM classique

1 Philosophie

Classiquement, la modélisation des relations directes est centrée sur l'utilisateur (l'entreprise ayant déployé le CRM). Il est ainsi impossible de modéliser les relations entre un client et un concurrent (et toutes les informations liées telles que, par exemple, les devis du concurrent).

Dans Creme, les relations sont forcément bijectives (la relation est créée par l'utilisateur dans un sens et la relation associée en sens inverse est créée

automatiquement). Chaque relation est définie par un triplet du type « sujet - verbe - complément ». Par exemple : « Marcel est un commercial de la société UnTel » (et la bijection automatique : « La société UnTel a pour commercial Marcel »). Pour avoir une vision plus nette des différences induites par ce traitement des relations, supposons que nous ayons une entreprise dénommée A. Notre entreprise est en relation avec trois autres entreprises B, C et D. L'entreprise B fait partie de nos clients alors que C est un prospect et D est un concurrent qui a aussi C pour prospect. La figure 1 représente la modélisation de ces relations sur un CRM classique et la figure 2 montre la modélisation de ces mêmes relations dans Crème. On voit bien que dans le cas d'un CRM classique, la modélisation de la concurrence pose problème et que notre entreprise est le centre de la modélisation. Dans Crème, la modélisation est indépendante de la nature globale de notre entreprise et d'une manière générale d'autres entreprises. Une modélisation exemplaire des relations :

2 Installation de Crème

Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

```
sudo apt-get update && sudo apt-get install python3-pip
```

Et ensuite Crème est installé dans un environnement Python pour le système. Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

```
sudo pip3 install django==1.11.13
```

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

```
wget http://djangoproject.com/ext/dependencies/
git clone https://github.com/django-extensions/django-extensions.git
cd django-extensions
python3 setup.py install
```

Rendez-vous maintenant dans le répertoire `django-extensions-0.4.1` et tapez :

```
sudo python setup.py install
```

Nous pouvons maintenant nous occuper de la configuration de la base de données MySQL (qu'il faut bien sûr avoir au préalable installée avec `sudo aptitude install mysql-server mysql-client`). Par défaut, Crème va utiliser la base `cremecrm` avec un utilisateur `creme` ayant pour mot de passe `creme`. Vous pouvez changer ces paramètres en éditant le fichier `settings.py` se trouvant dans le répertoire `creme/` du projet. Nous allons considérer que nous conservons ces paramètres et que nous devons donc créer une base `cremecrm` et un nouvel utilisateur `creme`. Vous pouvez réaliser ces opérations en mode graphique avec une application telle que `DBForge` ou en ligne de commande avec `mysql` :

```
mysql -u root -p
```

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

```
mysql> CREATE DATABASE cremecrm;
```

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

```
mysql> GRANT ALL PRIVILEGES ON *.* TO 'creme'@'localhost' IDENTIFIED BY 'creme' WITH GRANT OPTION;
```

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

```
mysql> exit
```

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

```
python3 manage.py syncdb
```

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

```
python3 manage.py createcachetable
```

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

```
python3 manage.py runserver
```

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

Il faut être administrateur système pour installer Crème sur votre système d'exploitation. Crème est un projet de libre accès et les efforts de développement sont totalement ouverts. Vous pouvez contribuer au développement de Crème en devenant développeur ou contributeur. Cependant, nous ne pouvons pas garantir l'installation sur votre système d'exploitation. Nous ne sommes pas responsables des dommages causés par l'installation de Crème sur votre système.

3 Utilisation de Creme sur un cas à modéliser

Lors du lancement de Creme, vous obtenez un écran résumant les actions à faire (voir figure 3). En positionnant la souris dans le coin gauche, vous ouvrirez le menu, comme le montre la figure 4. Vous pouvez constater que de nombreuses entrées sont disponibles. Nous n'explorerons pas toutes ces possibilités dans cet article : nous nous contenterons de modéliser un cas simple permettant d'appréhender la notion de relation particulière à Creme. Ce cas sera celui que nous avons rencontré précédemment (les quatre entreprises A, B, C et D) et qui est illustré par la figure 2.

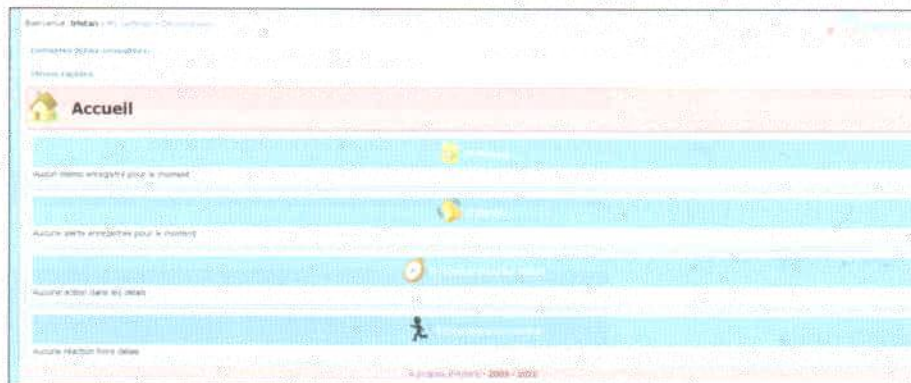


Fig. 3 : Écran d'accueil de Creme

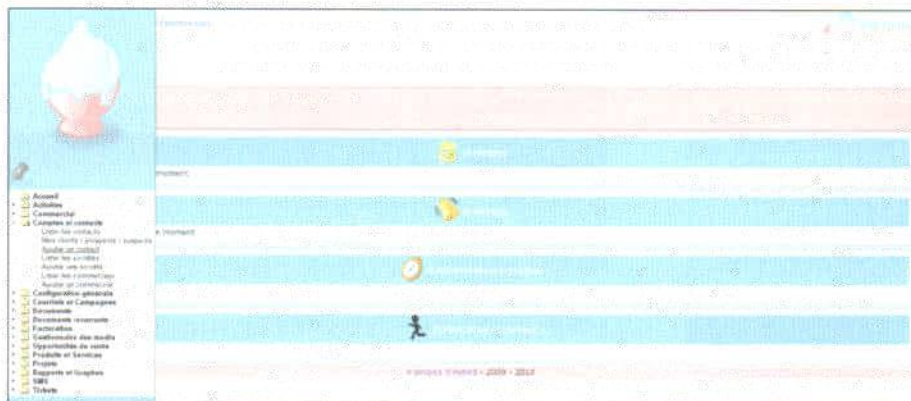


Fig. 4 : Ouverture du menu de Creme



Fig. 5 : Liste des sociétés

Pour commencer, nous allons saisir la liste des entreprises. Pour cela, dans le menu, cliquez sur **Comptes et contacts** puis sur **Lister les sociétés**. Vous vous apercevrez qu'une société « ReplacesByYourSociety » existe déjà. Comme son nom l'indique, vous devez changer son nom : cliquez sur **Éditer**, modifiez le nom de la société en A, puis complétez éventuellement d'autres champs avant de valider. Pour créer les sociétés B, C et D, cliquez sur le bouton **Nouveau** et complétez les fiches comme précédemment. Une fois cela fait, nous disposons de quatre sociétés sans relation (voir figure 5).

Nous devons donc maintenant créer les relations. Cette action est réalisable depuis la fiche d'une société. Attention : il faut ici cliquer sur **Voir** et non sur **Éditer**.

J'avoue avoir eu du mal avec cet aspect qui consiste à modifier une fiche depuis une page qui est censée n'être qu'une visualisation des informations... mais une fois qu'on le sait, on arrive à se débrouiller. Donc, pour indiquer que C est un prospect de A, il faut cliquer sur le lien **Voir** de la société C pour accéder à sa fiche (voir figure 6).

Comme l'entreprise A nous appartient, il est possible d'utiliser le raccourci proposé par le bouton **Transformer en prospect**, qui utilisera comme entreprise cible notre entreprise. Dans un cas plus général (par exemple pour indiquer que C est un prospect de D), il va falloir chercher l'encadré **Relations** et cliquer sur le bouton **Nouvelle** puis **Ajouter**. Vous obtiendrez une fenêtre similaire à celle présentée en figure 7. Vous pourrez alors sélectionner le type de relation et sa cible.

Il est bien sûr possible que la relation que vous souhaitez indiquer n'existe pas... Il faut alors la créer. Pour cela, cliquez sur le menu **Configuration générale** puis **Gestion des types de relation**, et enfin, sur le bouton **Nouveau type personnalisé**. La création d'une telle relation se fait de

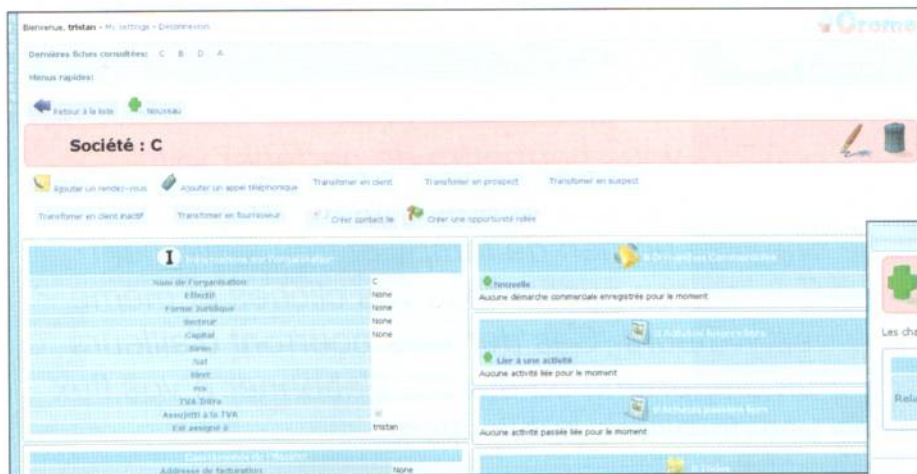


Fig. 6 : Fiche de la société C



Fig. 7 : Création d'une relation prédéfinie

manière très intuitive en sélectionnant un sujet, un verbe et un objet. Nous allons recréer la relation **est prospect de / a pour prospect**, qui nous a servi à lier les entreprises A et B. Comme notre relation

porte sur deux sociétés, notre verbe et notre objet seront des

si nous rajoutons de ce type de relation quel type de relation nous

Conclusion



Crème est un tout nouveau CRM qui n'est pas un simple CRM en version stable (ce qui signifie que vous ne pouvez pas le télécharger sur votre ordinateur). Toutefois, si vous êtes un utilisateur de CRM, vous savez que les CRM sont en fait des logiciels qui évoluent constamment. Si vous utilisez déjà un CRM, comparez-le à Crème. Crème est un tout nouveau CRM qui n'est pas un simple CRM en version stable (ce qui signifie que vous ne pouvez pas le télécharger sur votre ordinateur). Toutefois, si vous êtes un utilisateur de CRM, vous savez que les CRM sont en fait des logiciels qui évoluent constamment. Si vous utilisez déjà un CRM, comparez-le à Crème. Crème est un tout nouveau CRM qui n'est pas un simple CRM en version stable (ce qui signifie que vous ne pouvez pas le télécharger sur votre ordinateur). Toutefois, si vous êtes un utilisateur de CRM, vous savez que les CRM sont en fait des logiciels qui évoluent constamment. Si vous utilisez déjà un CRM, comparez-le à Crème.

crème est un tout nouveau CRM qui n'est pas un simple CRM en version stable (ce qui signifie que vous ne pouvez pas le télécharger sur votre ordinateur). Toutefois, si vous êtes un utilisateur de CRM, vous savez que les CRM sont en fait des logiciels qui évoluent constamment. Si vous utilisez déjà un CRM, comparez-le à Crème.

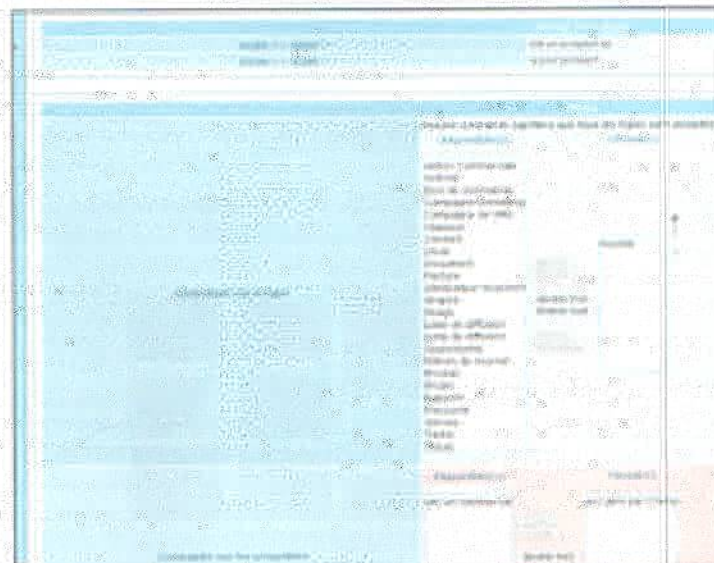


Fig. 8 : Création d'une relation prédéfinie pros sociétés « est prospect de / a pour prospect »

Remerciements

J'ai très à cœur de remercier Jean-Michel Armand, directeur de Hybrid, pour le temps qu'il a bien voulu me consacrer pour me présenter Crème.

Après l'article

Auteur: Tristan Colombo

Versions utilisées: Crème 0.9

Licences de Crème: http://bitbucket.org/hybrid/creme_embargo/licenses

Fig. 9 : Création d'une relation prédéfinie pros sociétés « est prospect de / a pour prospect »