

# Courtage (Salesforce.com SFA)



## Client :

Secteur : Assurance Courtage  
Pays : France

## Business Contexte :

- La Direction Commerciale du Courtage dispose d'une base de données répertoriant l'ensemble de ses courtiers, accessible depuis l'Intranet GIGA. Mais cette application ne répond plus au besoin en raison de la pauvreté et de la qualité relative des données et de sa faible évolutivité
- La refonte de leur outil est apparue comme nécessaire suite à quelques événements majeurs telles que l'intégration des activités Collectives, Santé, la mise en œuvre d'une nouvelle segmentation courtiers, et de nouvelles pratiques commerciales : Plan de Développement Courtier, Challenges,

## Enjeux & Objectifs :

1. Mise en place de Salesforce pour l'inspection et l'animation commerciale
2. Organiser les échanges de flux d'informations entre les différents SI
3. Tenir compte de l'élargissement du périmètre de l'organisation de la DCC
4. Suivi et pilotage de l'activité de l'animation commerciale et disposer de tableaux de bord consolidé pour le management
4. Formalisation des procédures métier en vue d'accroître la productivité

## Résultats :

- La première phase Lot 1 du projet en cycle itératif réalisée en 5 semaines est un succès
- Alignement des différents processus métier dans l'application Salesforce
- Hiérarchie des rôles et Règles de partages pour respecter les besoins en termes de visibilité
- Configuration sur mesure des comptes et des objets spécifiques dépendants

## Réalisation :

Mise en place de Salesforce.com

En amont :

- Revue des exigences métiers
- Recueil de la liste des champs et de l'organisation AGF Courtage

Dans l'Application :

- Paramétrage de l'application (Utilisateurs, Compte, Contact, Activités ,)
- Création d'objets personnalisés pour gérer les spécificités liées au business AGF Courtage(Compte rendu de visite, Plan de développement courtier, action commerciale)
- Configuration de règles de workflow et de validation
- Définition des profils spécifiques , de la Rôle Hiérarchie et des règles de partage
- Configuration de rapports et tableaux de bord spécifiques
- Démonstration de fonctionnalités complémentaires ( Visual Page)

Documentation du projet :

- Plan de test
- Support de formation End User
- User Requirement Document
- Solution Design Workbook

## Technologies :

- Salesforce.com Enterprise Edition
- Connecteur Salesforce/Excel pour l'actualisation des rapports
- Visual Page
- Apex Code

