

GROUPE CIOA



Centre International
d'Opportunités d'Affaires



Le système d'information qui structure à l'intérieur et connecte à l'extérieur

Septembre 2007



Propos à un patron de PME



Le constructeur de marchés et de réseaux

Quitter l'âge de pierre du e-business

Il y a quelques années à peine, auriez vous imaginé ne plus pouvoir vous passer du courrier électronique dans vos affaires quotidiennes ?

Dans un avenir proche, vous aurez peine à vous rappeler que vous avez pu fonctionner sans une vraie solution de commerce électronique. Car, ce n'est pas votre site de e-commerce actuel qui vous permettra de rentrer véritablement dans l'ère du numérique. Il paraîtra à vos yeux, relever de l'âge de pierre...

Pour le comprendre, il faut tout simplement comparer votre site actuel à la version standard de M&Nb, la plate-forme de web management conçue pour les PME qui veulent évoluer en tirant pleinement parti des technologies de l'information, sans vouloir pour cela se transformer en entreprise informatique !

L'activité de votre site actuel de e-commerce est déconnectée de votre activité offline quotidienne ?

Si oui, comme pour la plupart des PME, dommage. Car la croissance de votre activité online vous obligera à consacrer de plus en plus de moyens pour son traitement, alors que vous avez déjà une structure en place pour vos activités offline. En effet, alors que les informations que vous recevez par le canal d'internet (messages, commandes, réclamations..), sont numériques par nature, vous avez à les intégrer à nouveau dans votre gestion commerciale !

Une hérésie, quand on dit que tout cela est censé vous faciliter la vie !

Avec M&Nb, votre gestion commerciale est unifiée, prête à traiter en tant réel toutes les informations commerciales que vous avez avec :

- vos clients
- fournisseurs
- transporteur maritimes, aériens, routiers,
- commerciaux, apporteurs d'affaires
- vos revendeurs et distributeurs
- co-traitants, sous traitants

Vous allez pouvoir disposer d'un poste de pilotage centralisé pour manager le cycle complet de vos affaires, de bout en bout.

M&Nb vous offre une suite complète d'outil vous permettant d'assurer le sourcing et la logistique d'achat et d'importation

- appels d'offres fournisseurs : invitez les à vous faire leur propositions de nouveaux produits, mettez les en concurrence, comparez leurs offres
- Le module Catalogue Privé Acheteur vous permet de créer, pour votre usage interne, un catalogue de produits (matières premières, produits finis, services,) de vos fournisseurs sélectionnés avec les suggestions d'achat, toutes les informations nécessaires (packaging, prix d'achat, prix de vente suggérés, fournisseurs de remplacements...)
- négociations
- achat



- gestion de la chaîne logistique : maritime, transitaires, commissionnaires,
- groupage, dégroupage,
- stockage entrepôts multiples
- comptabilité fournisseur
- comptabilité d'opération

Votre promotion

- M&Nb est d'une simplicité propre à permettre son administration et son utilisation par des profanes de l'informatique. Vos personnels non informaticiens (équipe commerciale par exemple) sont à même de réaliser tous vos outils de communication électroniques, chaque fois que nécessaire : site de présentation, catalogues, boutique de vente mono ou multi produits, sites événementiels... Publier sur internet ou un extranet arrête d'être un privilège de l'informaticien.
- Vous pouvez intégrer dans votre catalogue électronique les produits souhaités de votre Catalogue Privé Acheteur pour leur publication à l'attention de vos prospects et clients
- Dupliquer vos outils web au nom de vos agents, succursales, distributeurs, apporteurs d'affaires. M&Nb, à ce sujet, porte une solution à de nombreux troubles qu'a soulevé le développement du web au niveau de réseau de distribution. Il permet de gérer notamment le respects des accords territoriaux de distribution, en routant automatiquement le client qui souhaite acheter sur internet à un revendeur non autorisé, sera automatiquement routé vers le site autorisé.
- Pour votre prospection sur internet, vous réaliserez de bout en bout vos campagne de e-mailing :
 - o pages d'inscription/désinscription automatique à vos newsletters ou groupe de newsletter
 - o création de newsletter professionnelles
 - o routage
 - o pour un suivi optimum, vous allez pouvoir savoir, qui a lu votre newsletter, qui a cliqué sur tel ou tel lien de votre message...
- Vous allez pouvoir créer vos catalogues imprimables, directement à partir de votre Catalogue Privé Acheteur
- Extraire des fichiers de contacts, avec les informations souhaitées,
- Imprimez des étiquettes pour vos envois postaux

Vos relations commerciales

Avec M&Nb, vous pouvez répliquer sur le web, la relation que vous avez hors du web avec chacun d'eux... Le concept de « mon site web » disparaît. Vous pouvez avoir en effet autant de site web que de client,

Chaque client (ou chaque groupe), accédant :

- dans sa langue,
- aux contenus auxquels vous souhaitez qu'ils accèdent : le client qui n'achète qu'une gamme parmi celles que vous proposez et n'accèdera qu'à celle là, si vous le souhaitez
- aux prix négociés avec lui, et dans sa devise,
- aux messages particuliers même individualisés : « bon anniversaire monsieur XX » « votre compte est en souffrance monsieur yy »..
- à son historique avec vous, correspondance, commandes, état des commandes en cours, réclamations..

Et vous, pouvant pour chaque client :

- vous connecter à des services de renseignements commerciaux pour suivre leur solvabilité et prévenir les risques de défaillance
- suivre: chaque action, chaque visite, chaque clic si souhaité, répertorié dans sa fiche
- vérifier les demandes en instance, leur niveau de traitement,
- analyser votre performance commerciale avec lui, chiffre d'affaires, rentabilité, évolution des ventes, probabilité de conclusion des affaires en cours ..
- accompagner son évolution : lui octroyer des attributs spécifiques (accès à aires privilèges, programme de fidélisation, tarification...) au fur et à mesure de son parcours avec vous
- donner des instructions à votre collaborateur en charge de le suivre
- gérer l'attribution des affaires aux membre de votre service commercial

Vos ventes

M&Nb supporte les activités et les ventes de tous vos canaux de distribution :

- vente en ligne
- télévente



- points de vente
 - ventes par vos réseaux commerciaux
- ainsi que les étapes classiques des transactions
- devis,
 - leur conversion en facture,
 - renouvellement de commandes
- avec une mise à jour en temps réel :
- des données clients,
 - des stocks,
 - des commissions revendeurs
 - du CA et rentabilité, des encaissements, de la branche, du service concerné, de la période, de la campagne..
 - la gestion des encaissements

L'après vente

M&Nb, va vous permettre de traiter les étapes liées à la satisfaction des clients acquis :

- la préparation des commandes pour permet d'organiser des livraison constituées de multiples articles
- déstocker les produits à livrer à partir du dépôt de votre choix
- donner des ordres d'enlèvement aux transporteur de votre choix
- mise en place d'un système centralisé de réclamations pour permettre une vision autant globale que spécifique du niveau de satisfaction client, des statistiques de défaillance par produit
- gérer vos stocks de pièces détachées

Le Temps Réel

M&Nb vous fait vivre le Temps Réel. L'information de votre système est toujours à jour !

Chaque fonction du système dispose de son propre système de permission. Vous pouvez ainsi en toute sécurité, donner à des tiers, un accès contrôlé, ponctuel ou permanent à telle ou telle fonction.

Vous pouvez ainsi demander à votre transporteur de vous mettre à jour quotidiennement l'état des livraisons effectuées, les retours, les réserves, en se connectant par son navigateur avec son login et mot de passe, à votre site web. Instantanément, cette information est disponible pour vous, votre service commercial, votre client...Que de Temps gagné en coups de fils, fax...et de frustrations épargnées !

La Sécurité

Des procédures de sécurité fortes peuvent être mises en place pour garantir l'authentification de vos échanges si vous le souhaitez ; échanges autorisés seulement entre adresses ip déclarées, vpn, signature électronique.

Les procédures

La version standard de M&Nb vous permet de paramétrer un large choix de scénarios commerciaux et de process des entreprises avec des activités d'achat vente, d'importation et d'exportation, d'intermédiation. En fonction de vos habitudes d'affaires des procédures électroniques vous sont réalisées et intégrées sur demande.

Archivage

M&Nb offre un module d'archivage de vos documents numérisés, vous permettant de conserver les traces des documents papier reçus ou émis qui peuvent être classés par catégories avec possibilité de recherche par mot clé.

Reporting

M&Nb offre des rapports vous permettant de visualiser les statistiques de vente, de visites, la répartition des produits que vous vendez sur une région... Sur demande, pourra vous être réalisé pour une visualisation sous forme graphique tel ou tel aspect de votre activité.



L'Interopérabilité

M&Nb a été conçu dans le contexte d'un groupement d'entreprises de commerce international, avec la vision de permettre que ces entreprises en réseau puissent utiliser les nouvelles technologies logicielles et l'internet pour partager des informations, collaborer, interagir et automatiser autant que possible les tâches administratives non productives que génèrent leurs relations.

Il est ainsi possible à un distributeur de publier dans son catalogue les produits d'un des fournisseurs utilisant M&Nb et Vice versa en fonction de convention de collaboration.

Des procédures particulières peuvent être réalisées à la demande pour automatiser les échanges de données entre des entreprises partenaires.

Communication

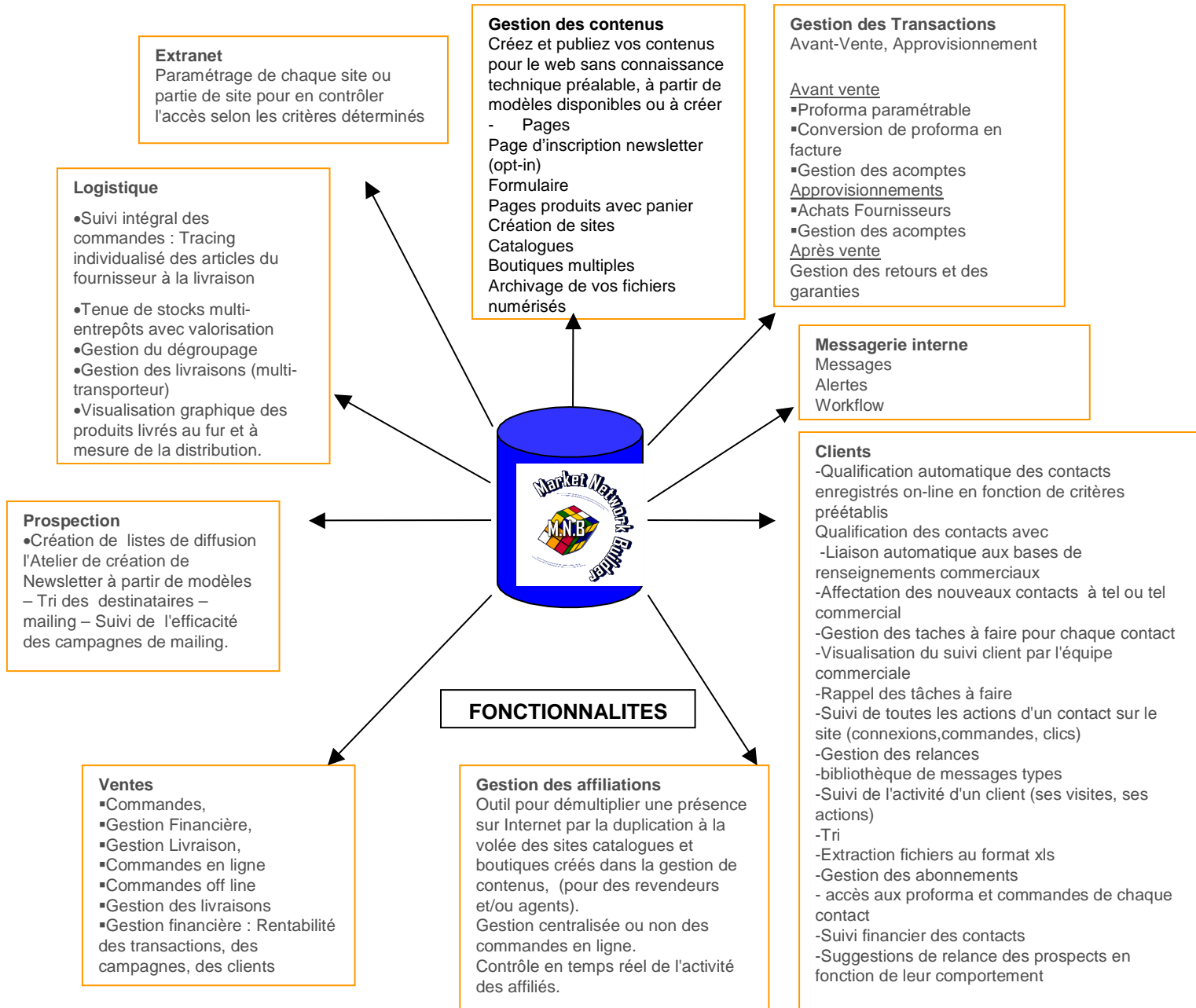
M&Nb offre de multiples outils pour faciliter la circulation de l'information, dans l'entreprise, ou de l'entreprise vers l'extérieur ou vice versa :

- le module Forum privé permet de réduire les messages non sollicités (spam) en n'affichant pas les adresses électroniques de vos collaborateurs sur internet tout en permettant que chacun d'eux puisse être contacté à partir d'un lien web qui conduit le visiteur à un « parloir » électronique qui archivera les messages au fur et à mesure des échanges.
- le module négociation permet de regrouper à l'occasion d'une affaire, sur une même interface, tous les éléments liés au client, au produit concerné, au fournisseur de ce produit le cas échéant, et de laisser des instructions à la personne ressource en charge de cette affaire
- le module Relance comprend une bibliothèque de documents commerciaux type usuels dans le commerce moderne (correspondance type pour l'import export, contrats commerciaux types. ...) pour y être édités, personnalisés et utilisés dans un échange.
- Vous créez à la volée une newsletter à adresser à tel ou tel groupe d'utilisateurs de votre base,
- Vous créez tout aussi simplement un formulaire d'enquête lié à tel ou tel produit, pour tel ou tel groupe de client,

La Vision à 360°

Imaginez alors que vous accédez, alors que vous êtes en déplacement à votre poste de management M&Nb via internet. C'est à croire que vous êtes dans votre entreprise, avec tout à votre portée, et la possibilité de manœuvrer comme habituellement : répondre à un client, donner des instructions à votre monde, prendre connaissance des encaissements, prendre le temps pendant absence pour jeter un œil sur l'activité de vos clients, qui est venu nous visiter ? quand ? à cliqué sur quoi...bon à savoir pour le travail commercial.

Visualisez votre entreprise et ses résultats sous l'angle que vous souhaitez pour mesurer sa performance !



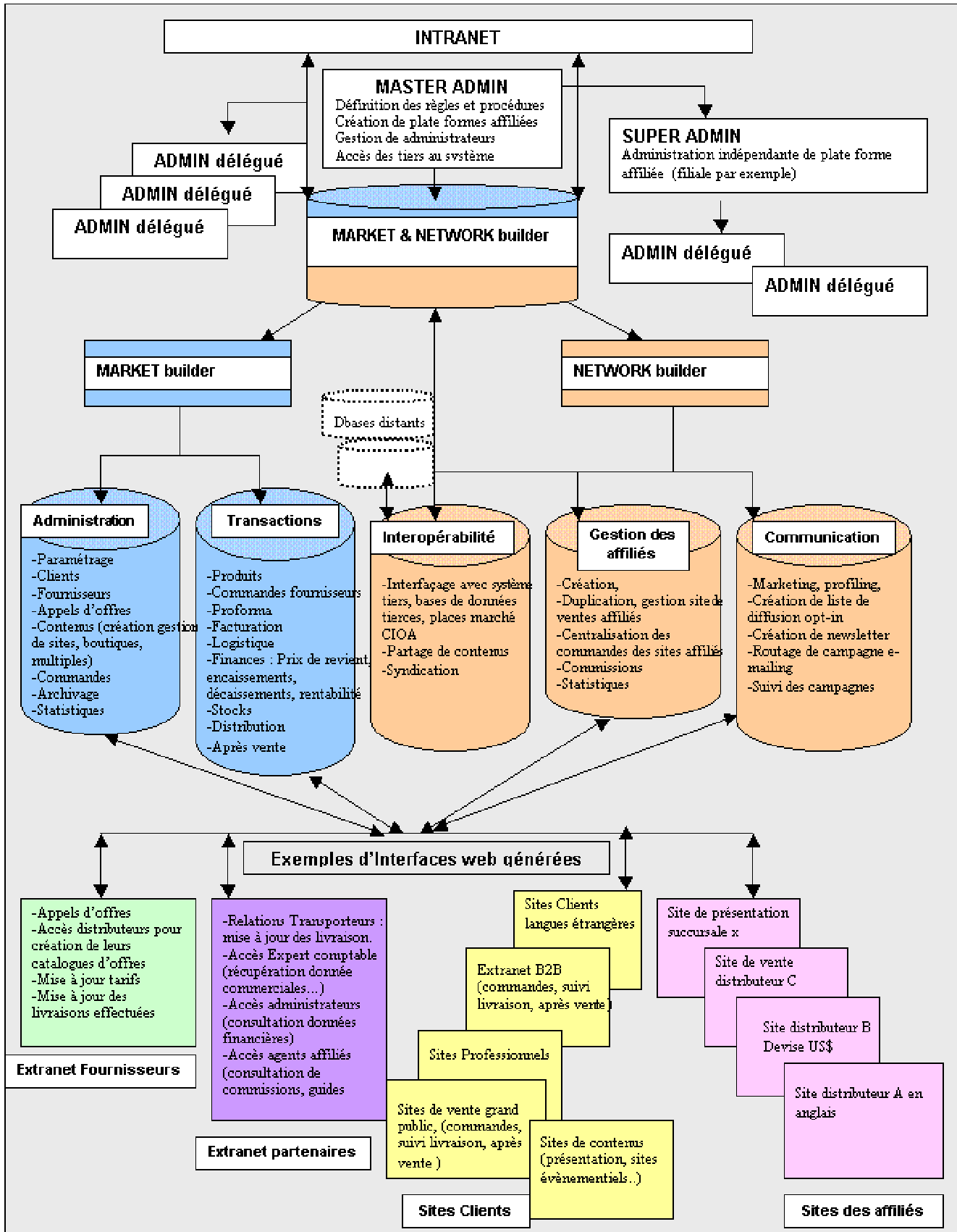


M&NB : TABLEAU DES FONCTIONNALITES

Market Builder		Network Builder	
Administration	Gestion du cycle commercial	Gestion de réseau et des affiliations	Communication
<u>Gestion quotidienne</u> Ce module est dédié aux activités B2B (Centrale d'achat, appels d'offres, intermédiation interentreprises, places de marché). -Qualification, validation des utilisateurs inscrits (recherche automatique dans bases de données renseignement commerciaux), (pour usage B2B, appel d'offres) -Relances -Vérification des contenus tiers -Interface de Traduction des contenus Gestion des traducteurs tiers (affectation de contenus à traduire, vérification) Trading (intermédiation entres acheteurs, vendeurs) -Gestion des sites affiliés	<u>Gestion commerciale</u> Gestion des évènements -attributions clients -gestion de l'action commerciale online offline -événements -supervision des équipes -gestion des transactions -proforma, ventes, -fidélisation	Ce module est un puissant outil de mise en marché en utilisant le levier du réseau. Gestion des affiliation. Création de sites de vente et duplication à la volée pour des revendeurs et/ou agents. Gestion centralisée ou non des commandes en ligne. <u>Gestion d'affiliation</u> Génération de sites affiliés Gestion des sites dupliqués <u>Commandes</u> Gestion des commandes des sites affiliés <u>Statistiques des sites affiliés</u> Trafic	<u>Newsletter</u> Création, édition des modèles pré formatés de newsletter - création de Newsletter à partir de modèles pé formatés. -Suivi des campagnes. -statistiques de campagnes. -Suivi individualisé des clics.
<u>Gestion des contenus</u> -création & administration de contenus (WYSWYG) Pages, forum, page d'inscription newsletter (opt-in), formulaires, produits -Gestion de sites -Gestion des Images -Gestion des modèles -publication multisites -gestion des attributs des contenus pour leur accès contrôlé -gestion des abonnements	<u>Transactions</u> -Proforma paramétrable Création, recherche, transformation en facture -conversion de proforma en commande -Gestion des acomptes -Achats Fournisseurs -Suivi containers -Répartition -rentabilité des transactions, des campagnes, des clients		<u>Marketing :</u> Gestion des listes - Gestion de profils Création de groupes de newsletter - Opt-in Maker création de page web pour l'inscription et la désinscription à une liste de diffusion spécifique
<u>Promotion</u> -gestion du portail web (produits en vue,) -échanges de liens -newsletter -parrainages et marketing viral automatisé	<u>Logistique</u> Suivi intégral des commandes, de leur passation au fournisseur à leur livraison après importation. Tracing individualisé des articles. Gestion de dégroupage. Visualisation graphique des produits livrés au fur et à mesure de la distribution	<u>Suivi - Statistiques</u> Suivi des campagnes. Suivi du comportement des destinataires des newsletter : qui a vu, qui a cliqué sur quoi. Suggestion d'action commerciale automatique dans gestion commerciale en fonction du comportement du destinataire des newsletter.	
<u>Commandes</u> -Nouvelles commandes -commandes en attentes -commandes en cours -commandes non abouties	<u>SAV</u> Gestion des réclamations. RMA. Génération d'interface permettant de reporter problèmes de garantie Gestion des stock de pièces de remplacement et gestion des réassorts	<u>Statistiques du site général</u> -Actions : qui a fait quoi quand Visualisation graphique des : -Inscription -Visites -dernières actions <u>Statistiques des affiliations</u> -Actions -Inscription -Visites	
PARAMETRAGE			
Paramétrage des messages types, devises, taxes, zones de transport, accès, langues, administrateurs. Personnalisation des contenus en fonction des profils des clients -Gestion des droits des utilisateurs -gestion intelligente des prospects et suggestions d'actions commerciale -tri, extraction fichiers -gestion des abonnements -gestion des attributs associés -suivi de l'activité d'un client (ses visites, ses actions) -gestion des relances (avec accès à la bibliothèque de messages type		<u>Configuration</u> Paramétrage des documents commerciaux (proforma, factures, avoirs) en fonction de la réglementation Configuration des actions commerciales Configuration des actions automatiques liées aux comportement des usagers online <u>Configuration server side</u> - interopérabilité - gestion des accès : pour permettre l'accès des tiers à une fonction spécifique du back office - syndication	



M&NB, UN SYSTEME GLOBAL INTRANET, EXTRANET, INTERNET





SOLUTIONS M&Nb

Solutions pour Petites entreprises		
Sites Vitrine	Catalogues dynamiques	Boutiques Virtuelles
Site basique à partir de modèles réalisé à partir de la plate forme de développement de MNB	Création par les usagers eux même à partir de modèles	Boutique virtuelle avec paiement sécurisé. Création et administration pour le compte des entreprises à partir de la plate forme de développement de MNB.

Solutions pour PME		
Plate forme web avec Extranet	Site B2B	Gestion Commerciale
Plate forme multilingue avec back office d'administration permettant à une entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - la Gestion de ses contenus sur le web à partir de modèles (pages de contenus, produits avec panier et paiement sécurisé, forums, formulaires) - la gestion de ses clients, - la création de Zones Privées (extranet), - la création et l'administration de newsletter - la gestion de tarifs, frais de transport, taxes, multiples en correspondance avec des clients spécifiques) - la gestion commerciale 	Permet à une entreprise : <ul style="list-style-type: none"> - de créer son Catalogue dynamique multilingue avec un nombre illimité de produits - de publier ses produits sur le réseau des bourses d'affaires internationales Golden-Trade (15 plate formes pays et des centaines de sites de Chargés d'affaires) - de dupliquer son catalogue pour des partenaires (agents, distributeurs..) 	Module de la gestion commerciale, intégrable dans un site existant. Offre : <ul style="list-style-type: none"> - une gestion intelligente des prospects en fonction de critères paramétrables - une gestion centralisée des contacts online et offline - la gestion des opportunités - l'organisation de la force de vente - donne une vue d'ensemble de l'état du portefeuille client et de l'efficacité des commerciaux

Solutions pour communautés		
Portail B2B ou B2C	E-Democratie	Places de marché
Plate forme permettant à une communauté d'offrir à ses membres des sites intégrable dans un portail . Gamme de modèles de sites métiers (boutiques, sites de présentation, site de réservation d'hôtels, de restaurants...)	Plate forme de e-administration pour collectivités	Pour entreprise ou promoteur d'entreprise de services commerciaux. Modèles 'Buyer Side', 'Seller Side' ou intermédiation Différents modèles économiques possibles.

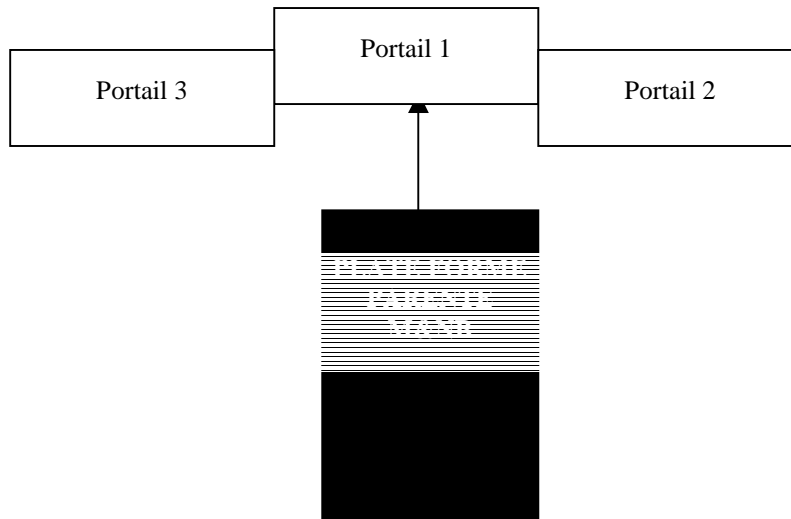


VISION SYNTHETIQUE DE QUELQUES FONCTIONNALITES



GESTION DES CONTENUS

Un générateur de portails

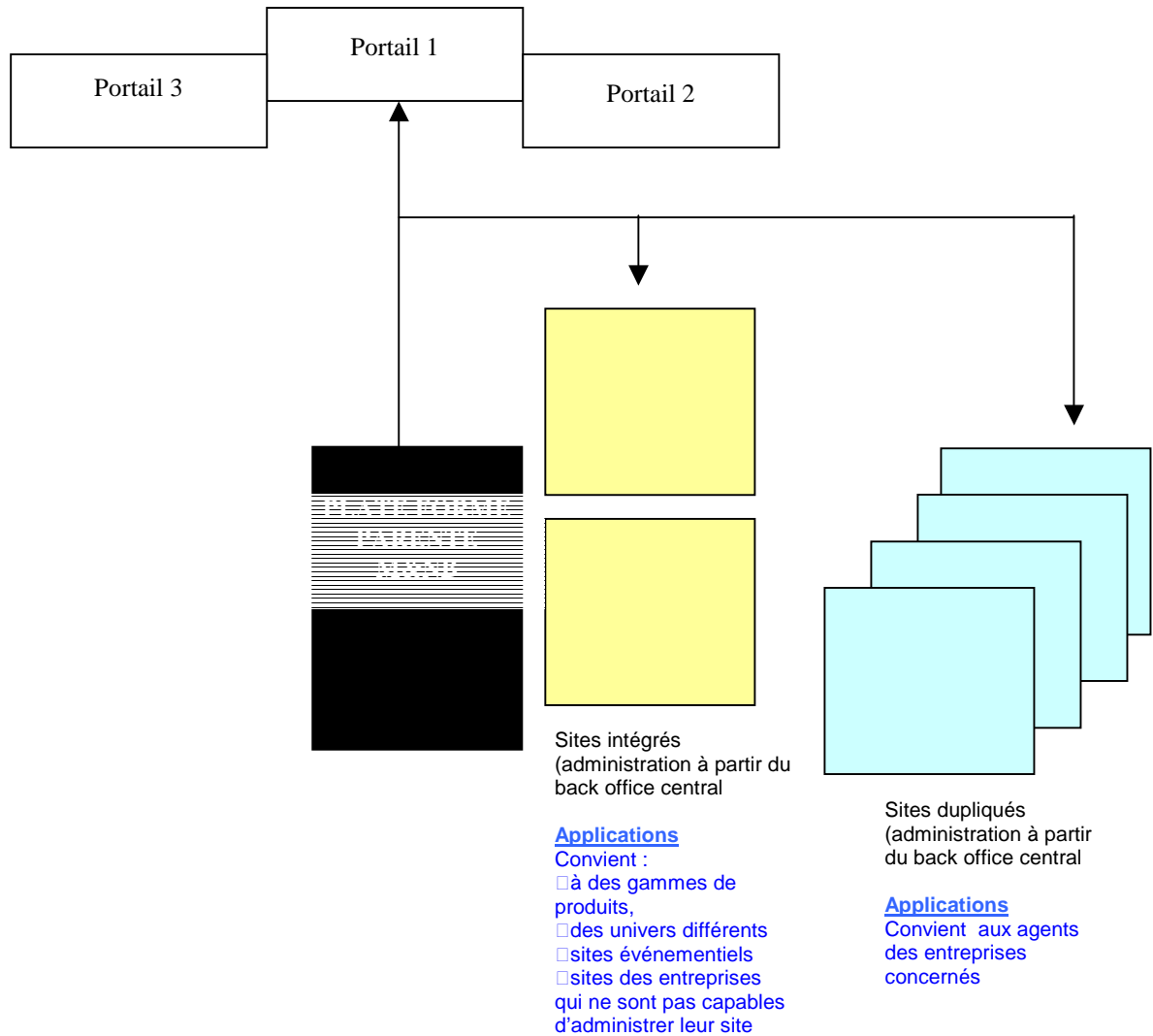


Création de portails multiples :
Applications : création de portail par métiers (travail du bois,
des métaux... fédérés sous un portail général)



GESTION DES CONTENUS

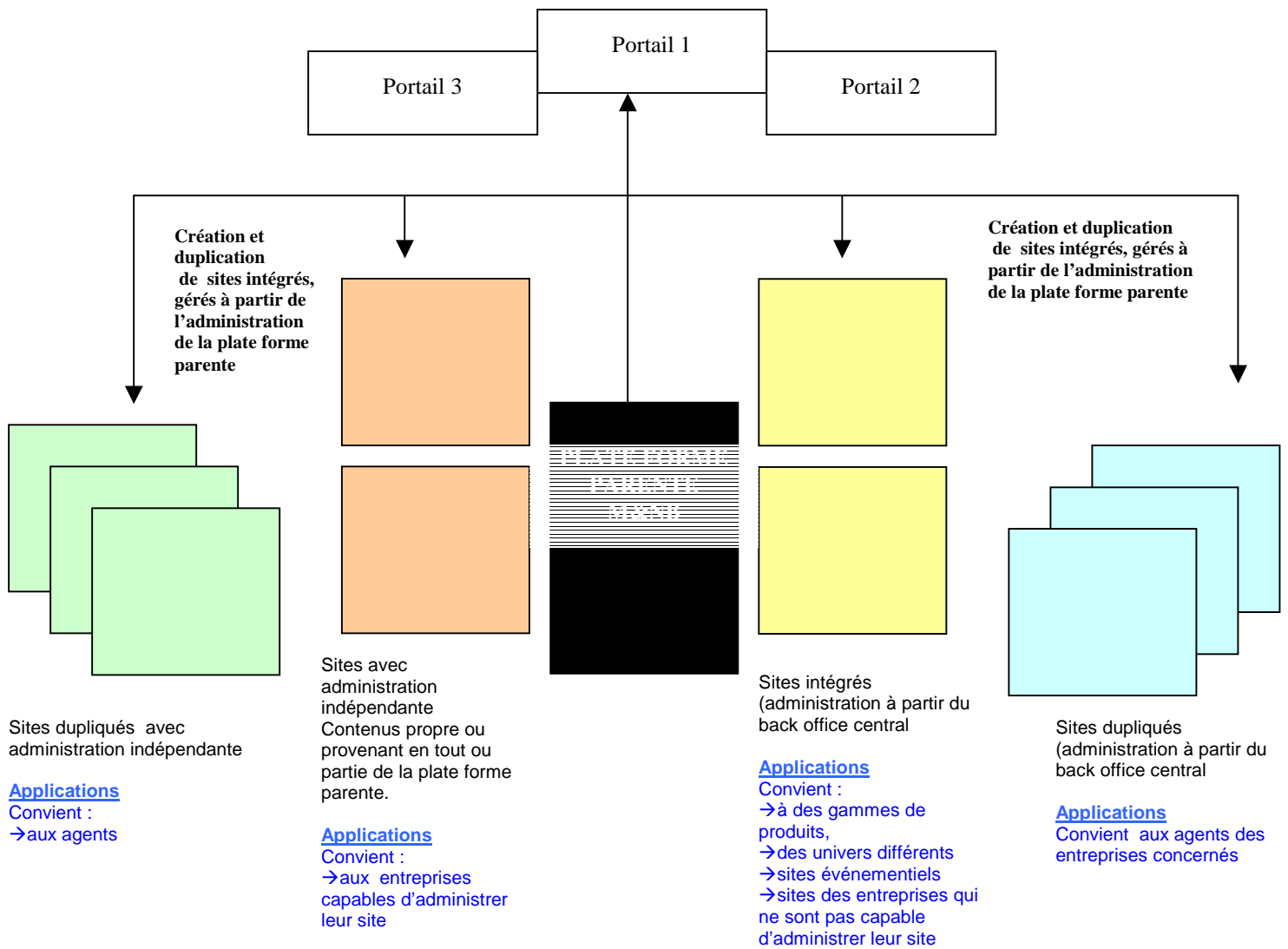
Création et duplication de sites intégrés, gérés à partir de l'administration de la plate forme parente





GESTION DES CONTENUS

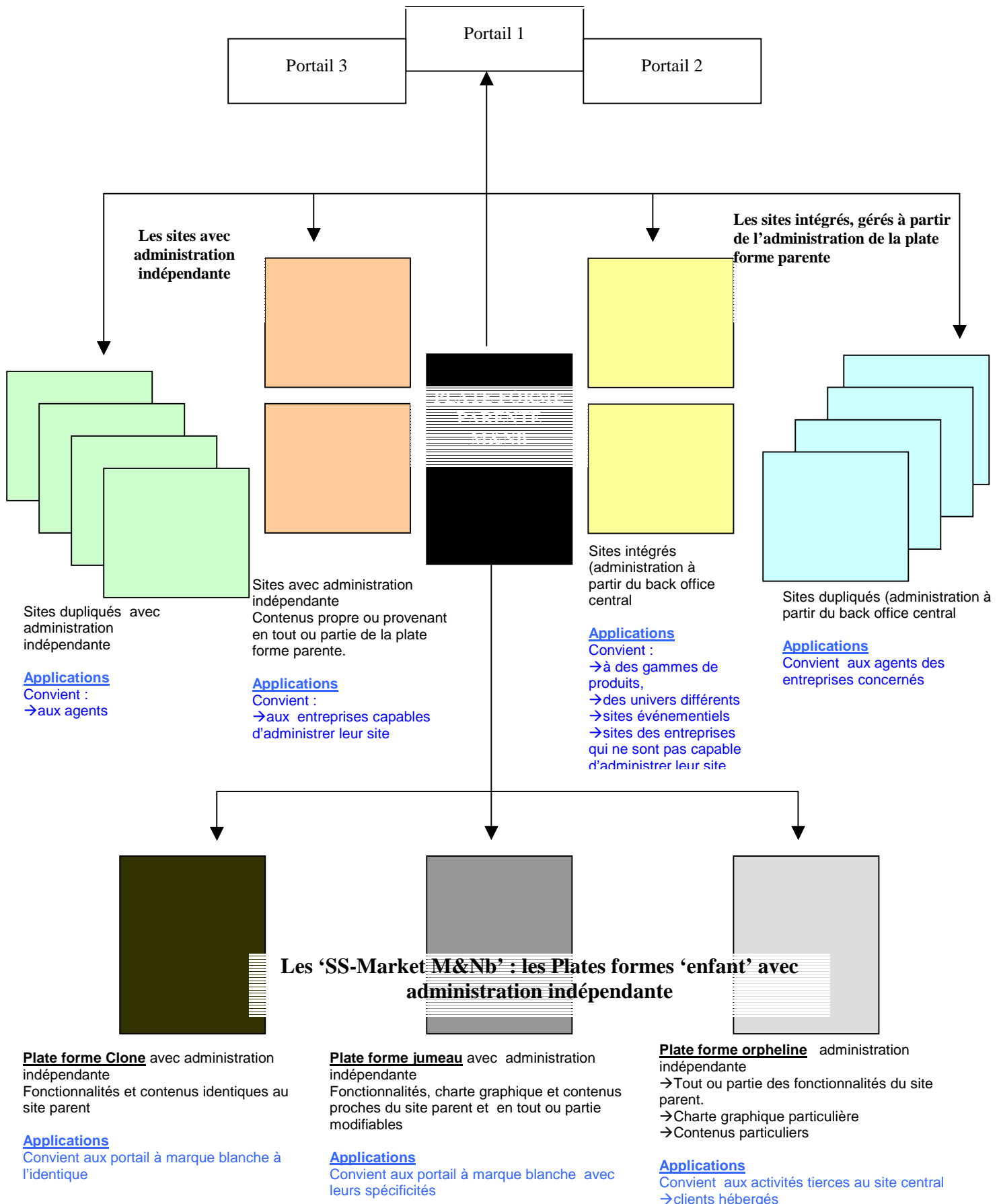
Création et duplication de sites avec administration indépendante





GESTION DES CONTENUS

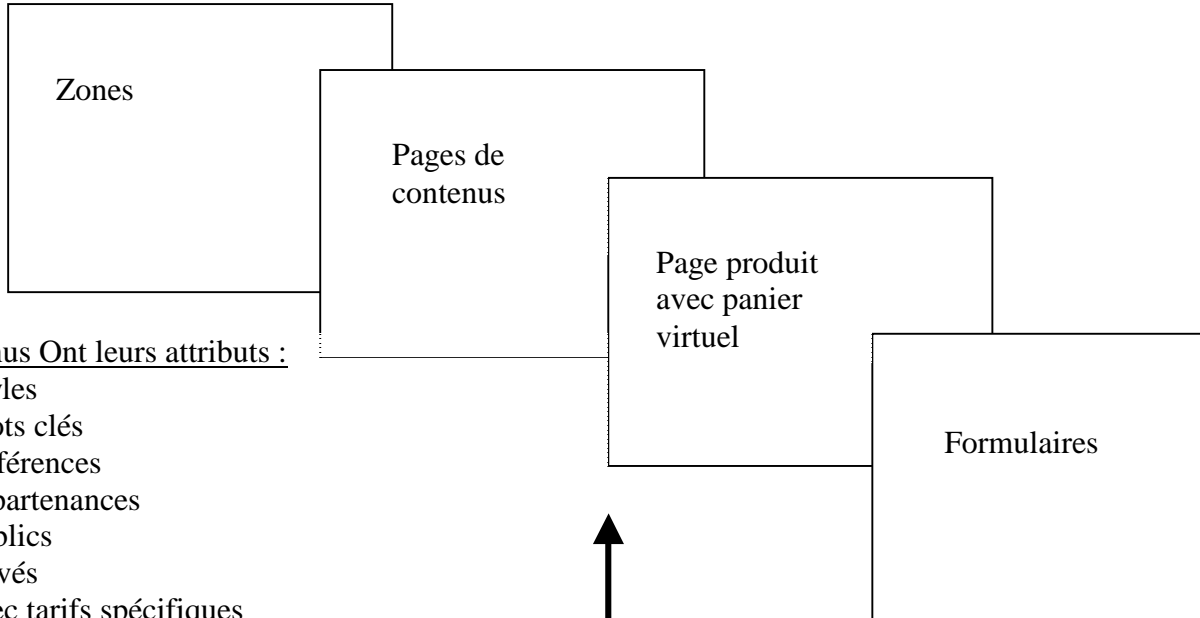
Les 'SS-Market M&Nb' : les Plates formes 'enfant' avec administration indépendante





GESTION DES EXTRANETS

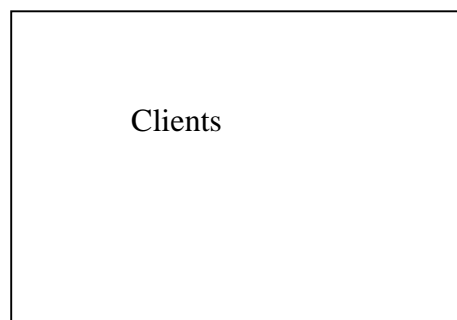
Combinaison des contenus et clients



Les contenus Ont leurs attributs :

- Styles
- Mots clés
- Références
- appartenances
- publics
- privés
- avec tarifs spécifiques
- transport spécifiques
- taxes
- devises,
- langues
- ...

et peuvent être croisés avec les clients qui ont aussi leur propres attributs



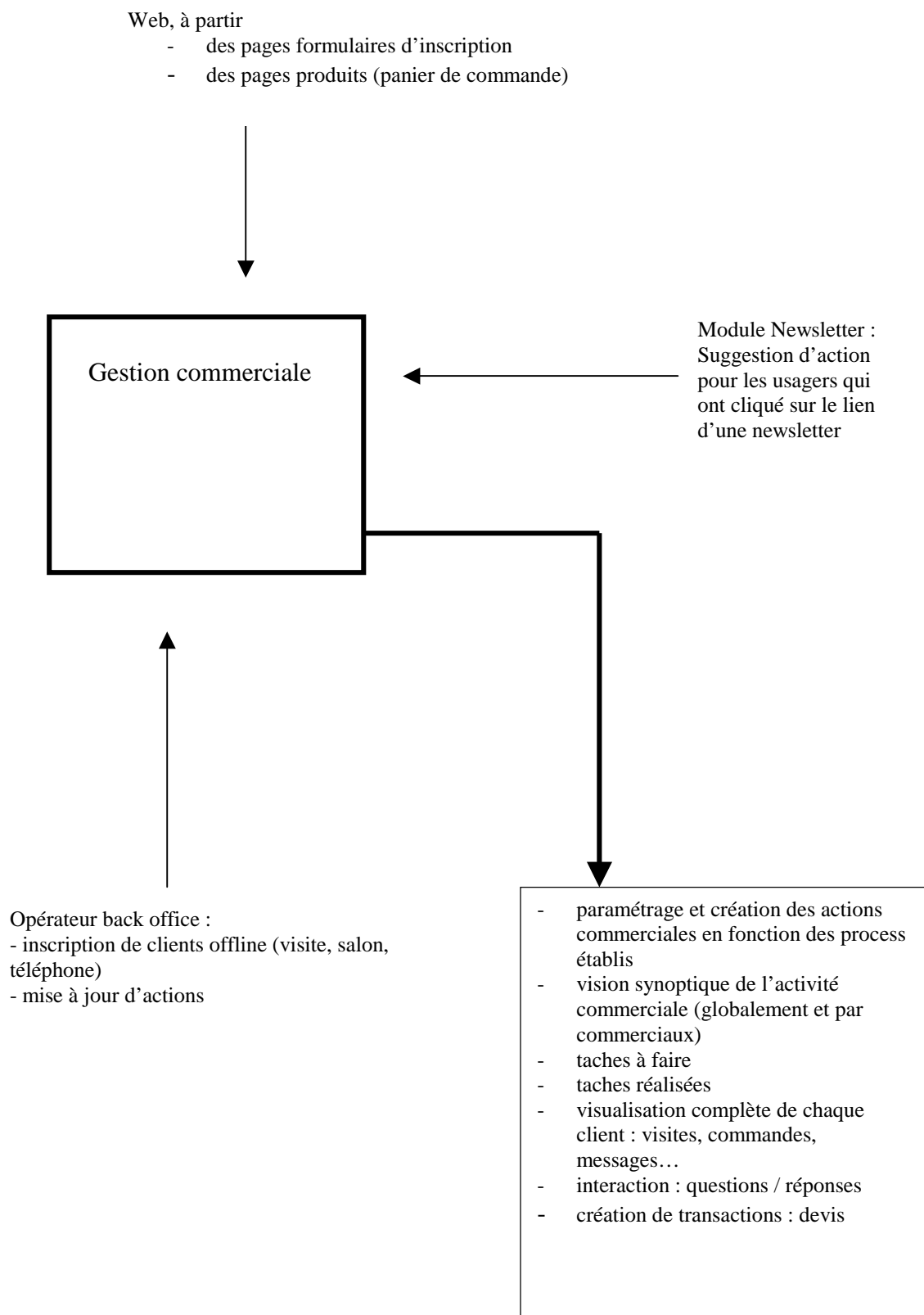
Les clients ont leurs Attributs

- Permissions d'accès à des contenus
- Code tarifaires
- Devises
- Langues
-

Pour permettre une distribution contrôlée de l'information

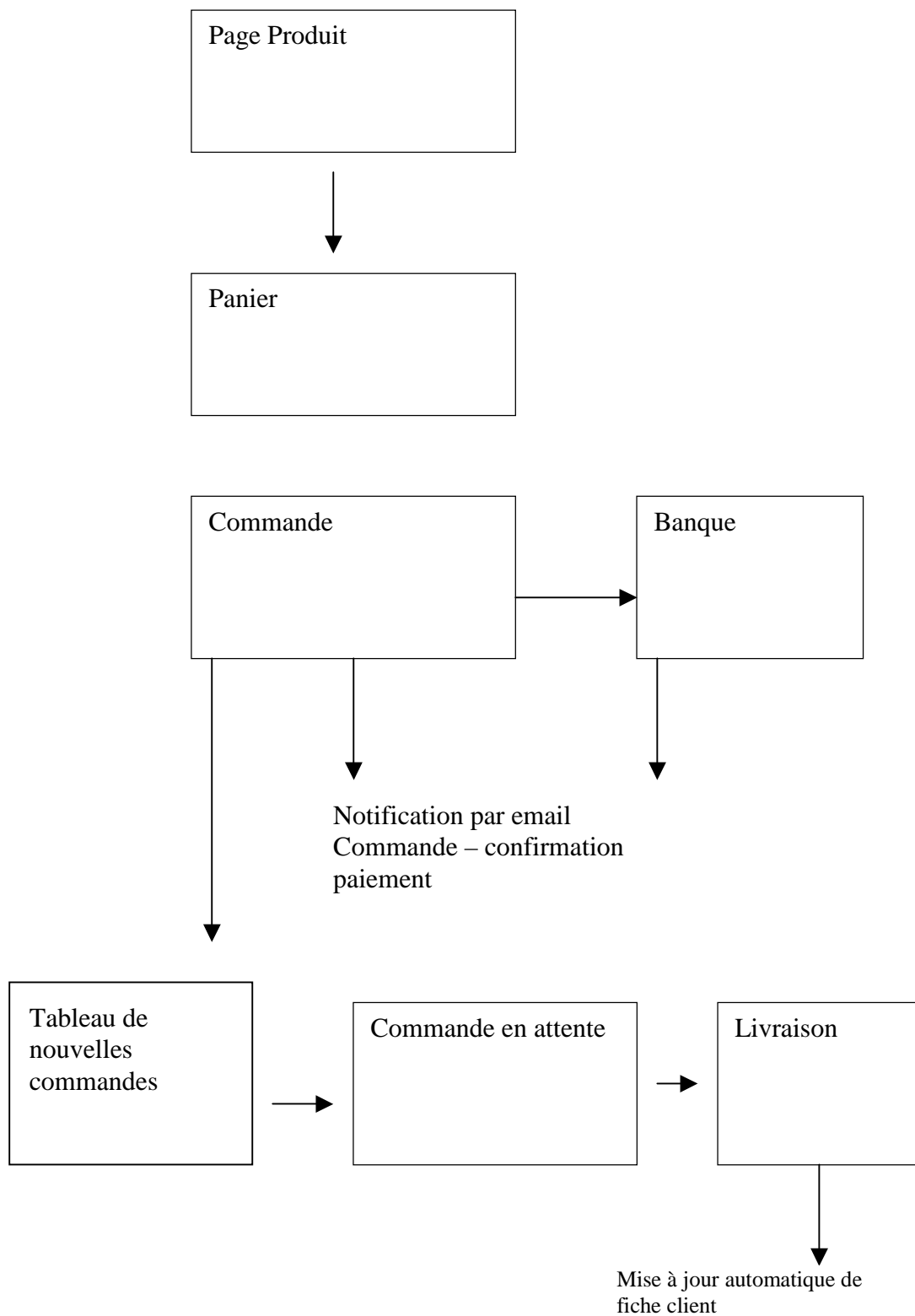


CRM



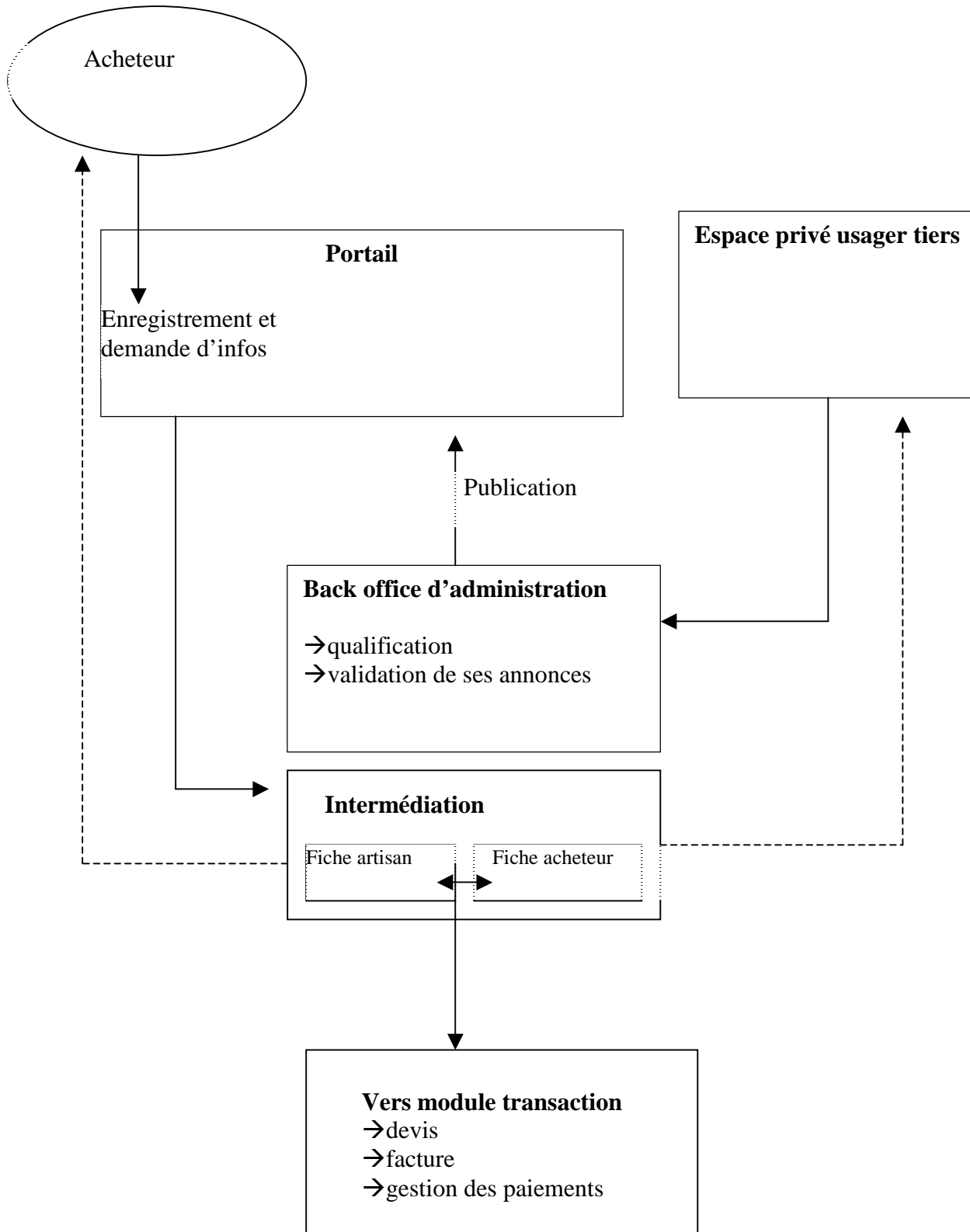


GESTION DES COMMANDES B2C





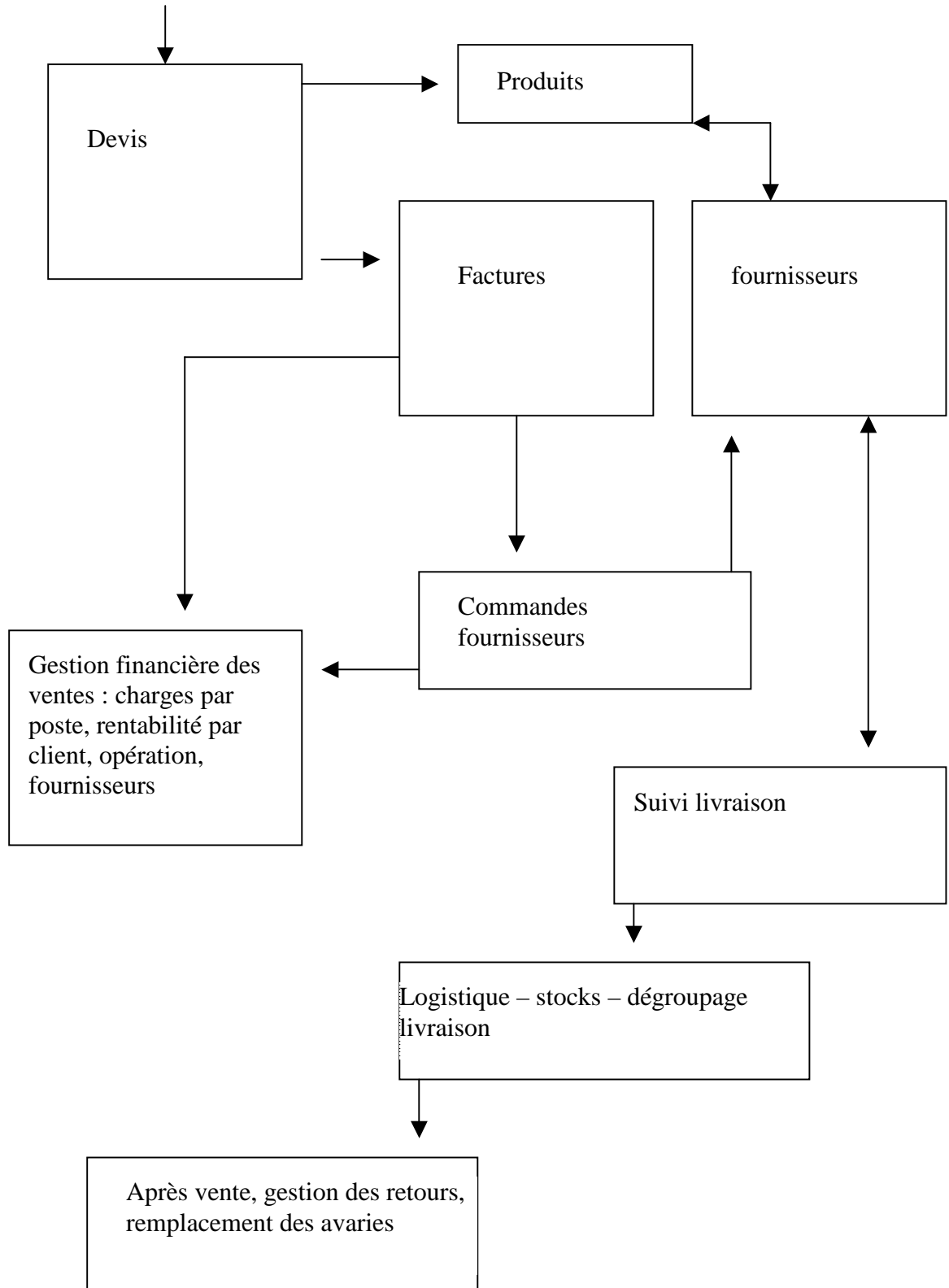
INTERMEDIATION B2B





TRANSACTIONS B2B

Création d'une transaction à partir de CRM et Intermédiation-Négociation





GRUPE CIOA



Centre International
d'Opportunités d'Affaires

GRUPE C.I.O.A
Parc Tertiaire de VALGORA - Bât T - 83160 LA VALETTE DU VAR - FRANCE
Tel: 04 94 14 12 40 - Fax: 04 94 14 12 41
Internet : <http://www.cioa.com> - Messagerie : llucide@cioa.com