

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

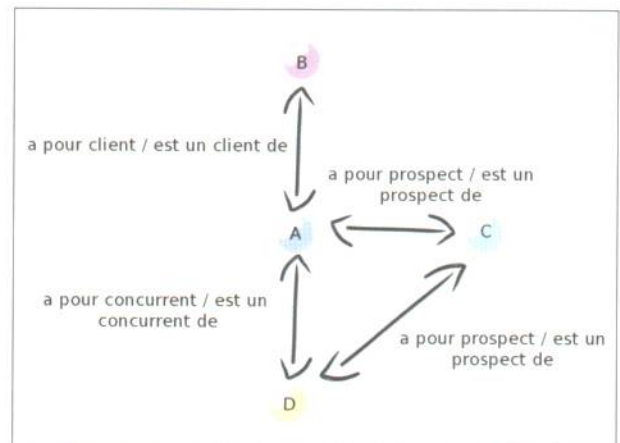


Fig. 2 : Modélisation dans Creme

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.

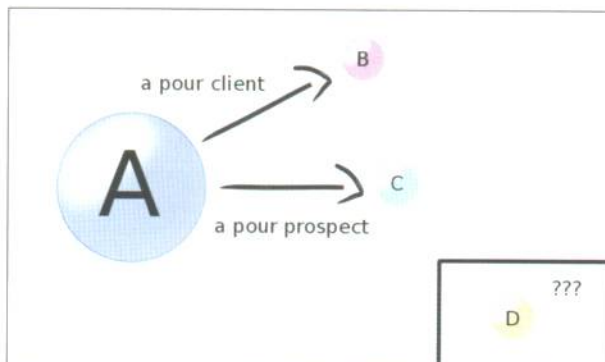


Fig. 1 : Modélisation dans un CRM classique

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 Creme. 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 Creme, la modélisation est réalisée de manière globale : notre entreprise est une entité parmi d'autres et on obtient une modélisation complète des relations.

2 Installation de Creme

Creme étant un tout jeune logiciel, les efforts de développement ont plus porté sur le cœur du logiciel que sur le processus d'installation du logiciel, qui a été un peu négligé. Néanmoins, en suivant pas à pas les instructions suivantes, vous devriez pouvoir l'installer sans trop de mal.

Il faut tout d'abord savoir que Creme est disponible au travers du système de gestion de version Mercurial. La première des choses à faire est donc de vous assurer de bien disposer de ce logiciel pour pouvoir récupérer le code source. Si ce n'est pas le cas, il vous faudra l'installer en utilisant votre gestionnaire graphique de paquets ou en ligne de commandes, comme ici sur un système type Debian :

```
sudo aptitude install mercurial
```

Ensuite, Creme utilise Django, un *framework* Python pour le Web. Il va donc également falloir l'installer (ainsi que Python) :

```
sudo aptitude install python libapache2-mod-python python-django python-mysqldb python-pygraphviz
```

Et ce n'est pas fini... Il va maintenant falloir installer un module d'extensions pour Django. On récupère tout d'abord l'archive et on la décompresse :

```
wget http://django-command-extensions.googlecode.com/files/django-extensions-0.4.1.tar.gz
tar -zxvf django-extensions-0.4.1.tar.gz
```

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, Creme 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 PHPMyAdmin ou alors en ligne de commandes (en indiquant votre mot de passe lorsque cela est demandé) :

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

Une fois connecté, nous allons créer la base :

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

Puis, nous allons créer l'utilisateur :

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

Nous pouvons maintenant quitter MySQL :

```
mysql> exit
```

Il faut ensuite lancer la création des tables de Creme. Rendez-vous dans le répertoire `creme` et lancez la commande :

```
python manage.py syncdb
```

Si vous venez d'installer Django, celui-ci vous proposera de créer un super utilisateur Django. Créez cet utilisateur et notez bien son identifiant et son mot de passe, car c'est avec cet utilisateur que vous pourrez vous connecter à Creme lors de la première exécution.

Lancez ensuite le peuplement de la base :

```
python manage.py creme_populate -v
```

Enfin, vous pouvez lancer Creme en mode serveur. Toujours dans le répertoire de Creme, tapez :

```
python manage.py runserver
```

Il ne vous reste plus qu'à lancer un navigateur web et à taper l'adresse `http://127.0.0.1:8000/` pour accéder à Creme (le couple identifiant/mot de passe est celui du super utilisateur Django).

Toute cette procédure n'est pas vraiment très compliquée, mais la mise à disposition de paquets serait très appréciable...

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.

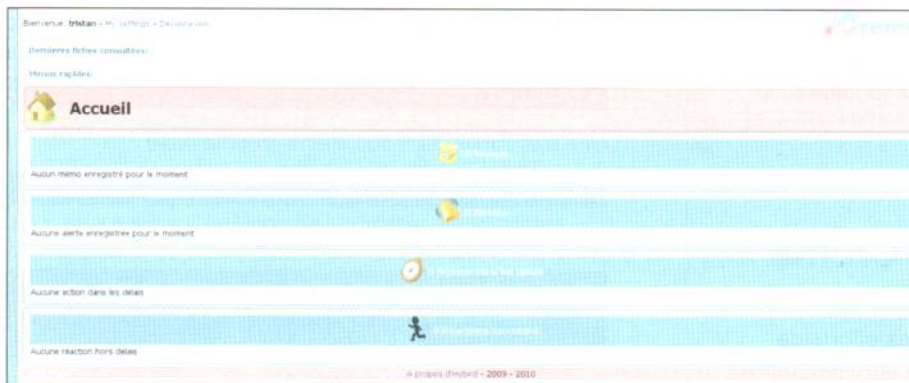


Fig. 3 : Écran d'accueil de Creme



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 « ReplaceByYourSociety » 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

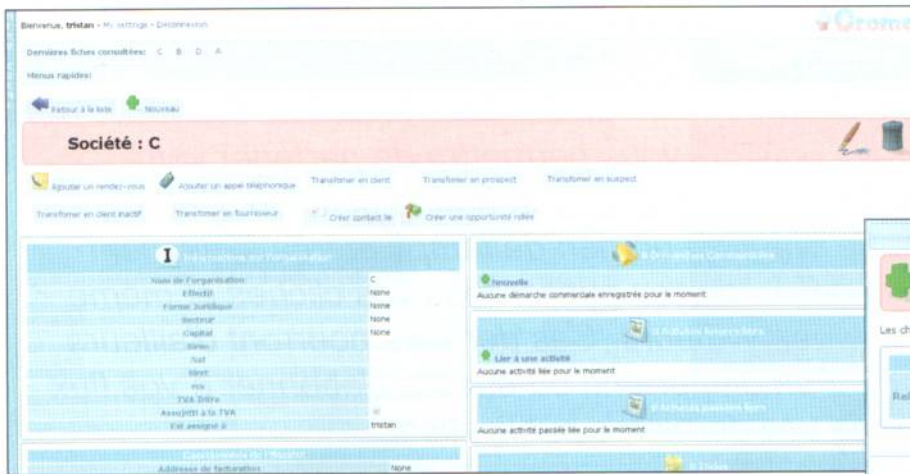


Fig. 6 : Fiche de la société C

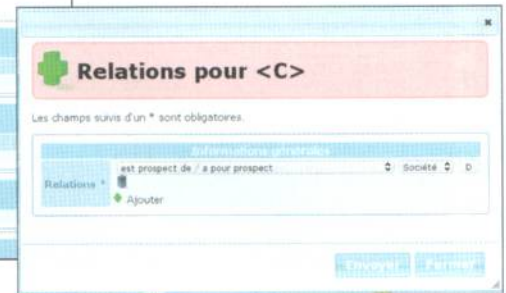


Fig. 7 : Création d'une relation prédéfinie

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 sociétés (cliquez sur **Société** puis sur le bouton **Ajouter**). Il faudra ensuite renseigner le « verbe » de sujet vers objet (**est un prospect de**) et d'objet vers sujet (**a pour prospect**). La figure 8 montre l'écran de conception de cette relation.

Nous pouvons donc ajouter n'importe quel type de relation entre n'importe quel élément de notre modélisation ! Comme je l'avais signalé, je n'irai pas plus loin dans l'exploration de ce logiciel, qui contient beaucoup trop de fonctionnalités pour pouvoir les détailler toutes correctement en quelques lignes. Sachez seulement que sont gérées : les campagnes de communication (*mailing*, SMS), la facturation, les catalogues de produits, la gestion de projets et de tickets, et la création de rapports et de graphes.

Conclusion

Creme est un tout nouveau CRM qui n'est pas encore distribué en version stable (ce qui sera peut-être le cas lorsque vous lirez ces lignes). Toutefois, sa vision novatrice de la relation entre les entités en font un outil particulièrement intéressant, se démarquant des solutions existantes. Si vous utilisez déjà un CRM, testez Creme... et comparez ! ■

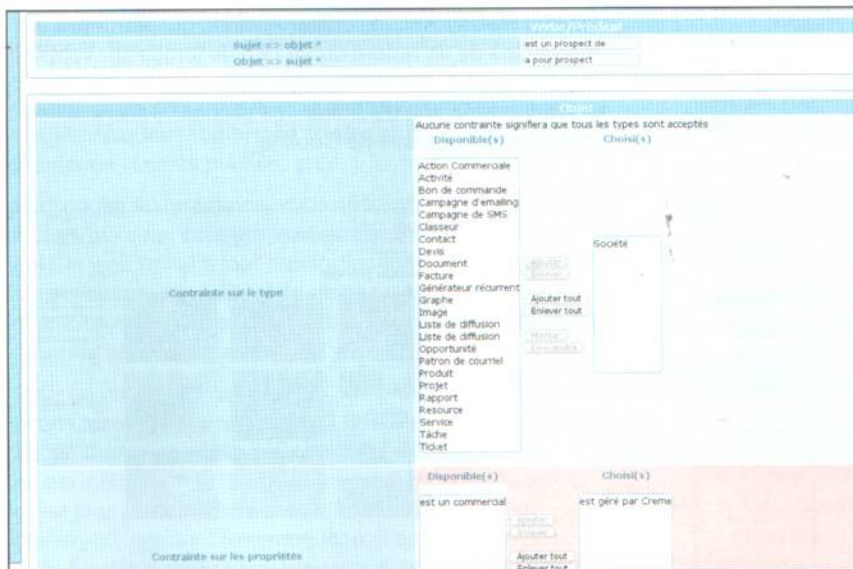


Fig. 8 : Création d'une relation personnalisée entre sociétés « est prospect de / a pour prospect »

Remerciements

Je tiens à remercier Jean-Michel Armand, directeur de Hybird, pour le temps qu'il a bien voulu me consacrer pour me présenter Creme.

À propos de l'article

- Auteur : Tristan Colombo
- Version utilisée : Creme 0.9
- [1] Licences de Creme : http://bitbucket.org/hybrid/creme_crm/src/tip/LICENSE.txt
- [2] Site officiel de la société Hybird : <http://hybird.org>