

12)

DEMANDE DE BREVET D'INVENTION

A1

22) Date de dépôt : 09.01.01.

30) Priorité :

43) Date de mise à la disposition du public de la
demande : 12.07.02 Bulletin 02/28.

56) Liste des documents cités dans le rapport de
recherche préliminaire : *Se reporter à la fin du
présent fascicule*

60) Références à d'autres documents nationaux
apparentés :

71) Demandeur(s) : FRANCE TELECOM Société ano-
nyme — FR.

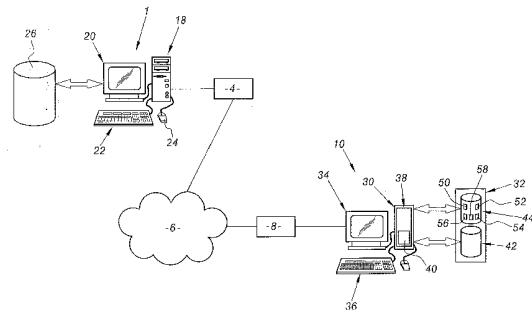
72) Inventeur(s) : VENAULT OLIVIER.

73) Titulaire(s) :

74) Mandataire(s) : CABINET LAVOIX.

54) SYSTEME D'AIDE AUX ACTIONS COMMERCIALES.

57) Système d'aide aux actions commerciales compre-
nant un ordinateur (10) comportant des moyens (38) de
gestion d'une base de données des clients d'une entreprise
enregistrée dans des moyens (32) de stockage d'informa-
tions accessibles par l'ordinateur, et des moyens (1, 6) de
consultation de cette base de données, caractérisé en ce
que ladite base de données comporte en outre des informa-
tions concernant les actions commerciales déjà effectuées
et leur résultat pour chaque client dans ladite base de don-
nées et en ce que le système comporte des moyens (38)
pour établir une liste de clients à prospector en fonction au
moins de ces informations.



La présente invention concerne un système d'aide aux actions commerciales et en particulier un système permettant d'établir une liste de clients à prospector.

Il existe aujourd'hui des systèmes d'analyse de données pour
5 déterminer une liste de clients à prospector. Ces systèmes se composent généralement d'un ordinateur associé à des moyens de stockage d'informations contenant une base de données. La base de données comporte un grand nombre d'informations sur des clients potentiels tels que par exemple leur adresse, leur nom, leur revenu, etc... L'ordinateur est
10 également équipé d'un système de gestion de cette base de données permettant notamment de créer et d'exécuter des requêtes d'interrogation de la base de données.

Un opérateur désirant établir une liste de clients à prospector à partir d'un tel système procède classiquement de la façon suivante :

15 - il établit une liste des critères de sélection des clients à prospector. Par exemple l'utilisateur peut utiliser comme critère de sélection, l'adresse géographique des clients, leur chiffre d'affaire ou toutes autres informations comprises dans la base de données utilisée ;

- il construit la requête d'interrogation de la base de données
20 correspondant aux critères de sélection précédemment choisis. La requête de sélection est de façon classique écrite dans un langage d'interrogation de base de données tel que le langage S.Q.L ; et

- il lance l'exécution de la requête précédemment créée à l'aide
25 du système de gestion de base de données. Lorsque l'exécution de la requête est finie, le système affiche, par exemple sur l'écran de l'ordinateur, une liste des clients de la base de données satisfaisant les critères de sélection. Les clients de cette liste sont ensuite contactés par l'opérateur afin de leur proposer des produits et des services qu'il commercialise .

Les systèmes connus permettant d'établir une liste de clients à
30 prospector ne permettent pas d'enregistrer les résultats de cette prospection. Par conséquent il n'existe pas actuellement de moyens pour d'établir une nouvelle liste des clients à prospector en fonction des résultats des prospections commerciales déjà effectuées.

La présente invention vise donc à remédier aux inconvénients

des systèmes connus en créant un système d'aide aux actions commerciales qui permet d'établir une liste de clients à prospector en fonction notamment des résultats des prospections déjà effectuées.

Elle a donc pour objet un système d'aide aux actions
5 commerciales comprenant un ordinateur comportant des moyens de gestion d'une base de données des clients d'une entreprise enregistrée dans des moyens de stockage d'informations accessibles par l'ordinateur, et des moyens de consultation de cette base de données, caractérisé en ce que ladite base de données comporte en outre des informations concernant les
10 actions commerciales déjà effectuées et leurs résultats pour au moins certains des clients dans ladite base de données et en ce que le système comporte des moyens pour établir une liste de clients à prospector en fonction au moins desdites informations de résultat.

Le système d'aide aux actions commerciales selon l'invention
15 peut en outre comporter une ou plusieurs caractéristiques suivantes :

– elle comporte une première table contenant les données relatives aux clients dont au moins un code de client unique pour chaque client, une deuxième table comprenant des données définissant des actions commerciales dont au moins un code d'action commerciale unique pour
20 chaque définition d'actions commerciales, une troisième table contenant les données relatives aux résultats des actions commerciales effectuées lesdites données comprenant pour chaque action commerciale effectuée au moins un code d'action commerciale correspondant à un code d'action commerciale de la deuxième table, un code de client correspondant à l'un de
25 ceux de la première table et une information sur le résultat de l'action commerciale, les informations de la première et de la troisième tables étant associées à l'aide des codes de clients de chacune de ces tables et les informations de la deuxième et de la troisième tables étant associées à l'aide des codes d'actions commerciales de chacune de ces tables ;

30 – elle comporte une quatrième table comportant des codes destinés à codifier le résultat des actions commerciales et en ce que les informations sur le résultat de l'action commerciale de la troisième table sont choisies parmi lesdits codes de résultats de la quatrième table ;

– elle comporte des informations supplémentaires sur chaque client contenues dans la première table et en ce que le système comporte des moyens pour classer la liste des clients à prospector en fonction de ces informations supplémentaires ;

5 – les informations supplémentaires comportent en outre le chiffre d'affaire généré par le client ;

– les informations sur la définition des actions commerciales comportent une information supplémentaire destinée à identifier les actions commerciales prioritaires ; et

10 – les moyens de consultation comportent un réseau de transmission et un ou plusieurs terminaux de consultation raccordés à ce réseau, lesdits terminaux étant équipés d'un logiciel d'échange d'informations avec l'ordinateur via le réseau.

L'invention sera mieux comprise à la lecture de la description qui
15 va suivre donnée uniquement à titre d'exemple et faite en se référant au dessin annexé, sur lequel :

- la figure unique représente l'architecture matérielle d'un système d'aide aux actions commerciales conforme à l'invention.

20 Cette figure représente un terminal 1 raccordé par l'intermédiaire d'un modulateur-démodulateur 4 à un réseau de transport d'informations 6 tel qu'un réseau téléphonique commuté. Le réseau de transport d'informations 6 est raccordé par l'intermédiaire d'un modulateur-démodulateur 8 à un serveur 10 de base de données.

25 Le terminal 1 comporte par exemple une unité centrale 18 raccordée à une interface homme/machine telle qu'un écran 20, un clavier 22 et une souris 24. Ce terminal est raccordé à des moyens de stockage d'informations 26 tels qu'un disque dur. Il est également équipé d'un logiciel d'échange d'informations avec le serveur 10 de base de données. Ce
30 logiciel est destiné à créer et à transférer des requêtes d'interrogation d'une base de données vers le serveur 10. Il permet également d'afficher, par exemple sur l'écran 20, les informations obtenues en réponse à la requête. La requête d'interrogation de base de données se compose de façon classique d'instructions du langage S.Q.L. Ce logiciel est réalisé de façon classique à l'aide d'un logiciel de gestion de base de données tel que par

exemple « Access » de Microsoft.

Le serveur 10 de base de données comprend une interface homme/machine, une unité centrale 30 et des moyens de stockage d'informations 32.

5 L'interface homme/machine se compose par exemple d'un écran 34 et d'un clavier 36.

L'unité centrale 30 comprend en outre un système de gestion de base de données 38 tel que par exemple le logiciel « Access » de Microsoft équipé d'un module de gestion des utilisateurs 40.

10 Les moyens de stockage d'informations 32 comportent deux bases de données 42 et 44. La base de données 42 comporte pour chaque utilisateur du serveur 10 de base de données, par exemple, un code d'identification de l'utilisateur ainsi que des degrés d'habilitation correspondants. Les degrés d'habilitation se composent, par exemple,
15 d'informations permettant de déterminer si un utilisateur donné a le droit de consulter la base de données 44 sans la modifier ou si au contraire cet utilisateur a le droit à la fois de consulter et de modifier la base de données 44.

La base de données 44 se compose de 4 tables 50, 52, 54 et 56
20 et d'une zone de mémoire 58.

La table 50, appelée table des clients, comporte les données relatives aux clients d'une entreprise. Ces données se composent pour chaque client enregistré d'au moins un code de client apte à identifier de façon unique le client et d'informations supplémentaires telles que par
25 exemple :

- le nom, le prénom et l'adresse du client ;
- le chiffre d'affaire total généré par ce client lors de ses relations précédentes avec l'entreprise.

La table 52 contient des données définissant des actions
30 commerciales. Ces données se composent, pour chaque définition d'action commerciale, d'un code d'action commerciale apte à identifier de façon unique la définition de l'action commerciale et des informations supplémentaires telles que :

- le type d'action, par exemple contact téléphonique,

publipostage, invitation, rendez-vous ou autre ;

- l'objet, c'est-à-dire la nature du produit ou du service que l'on propose ; et

- le degré de priorité, c'est-à-dire par exemple un chiffre compris entre 1 et 10 destiné à indiquer le degré de priorité de ce type d'action commerciale.

La table 54 contient un ensemble de codes appelés code de résultat, destiné à indiquer le résultat d'une action commerciale effectuée. Les codes de résultat utilisés dans ce mode de réalisation sont par exemple :

- code « 0 », lorsque le contact n'a pas pu être établi ;
- code « 1 », lorsque l'action commerciale est réussie, c'est-à-dire qu'une vente a été réalisée ;

- code « 2 », lorsque le client possède déjà le produit ou le service proposé lors de l'action commerciale ;

- code « 3 », lorsque les coordonnées du client sont fausses ;

- code « 4 », lorsque le client refuse la proposition commerciale qui lui a été faite ;

- code « 5 », lorsque la prise de contact est impossible parce que le numéro de téléphone du client est secret ;

- code « 6 », lorsque le client refuse le produit ou le service proposé avant même que le commercial ait pu lui présenter une argumentation ;

- code « 7 », pour les clients qui n'ont pas pu être joints mais que l'on doit rappeler ;

- code « 8 », pour les clients qui souhaitent recevoir de la documentation sur le produit proposé ;

- code « 9 », pour les clients ayant annulé leur commande ; et

- code « 10 », lorsque le client a formulé une réclamation.

On notera que contrairement aux tables précédentes, la table 54 ne peut être modifiée que par un type d'utilisateur particulier, appelé ci-dessous « administrateur ».

La table 56, appelée table des résultats, contient les données relatives aux résultats des actions commerciales effectuées. Elle comprend

a moins pour chaque action commerciale :

- un code de client choisi parmi ceux de la table 50 ;
- un code d'action commerciale choisi parmi ceux de la table 52 ;

et

- 5 - un code de résultat choisi parmi ceux de la table 54.

Elle peut également contenir des informations supplémentaires telles que par exemple à la date à laquelle l'action commerciale a été effectuée.

10 Le code du client de la table 56 des résultats est destiné à associer les informations de cette table aux informations contenues dans la table 50 des clients. En effet étant donné un code de client de la table 50 on peut rechercher dans la table 56 le code client correspondant et ainsi obtenir les résultats des actions commerciales déjà effectuées auprès de ce client.

15 Le code d'action commerciale permet également d'associer des informations de la table 56 à celles de la table 52 des définitions des actions commerciales par exemple, étant donné un code d'action commerciale de la table 56, on peut rechercher dans la table 52 le code d'action commerciale correspondant, et ainsi obtenir des informations supplémentaires sur cette action telle que par exemple son objet.

20 Le code de résultat de la table 56 correspondant au résultat de l'action effectuée est choisi parmi les codes de résultat de la table 54 afin de garantir que l'ensemble des utilisateurs du système utilisent une codification commune pour indiquer le résultat d'une action commerciale.

25 La zone de mémoire 58 contient des requêtes prédéfinies d'interrogation de la base de données 44. Elles se composent d'instructions d'interrogation de base de données classiques telles que des instructions du langage S.Q.L. Ces requêtes sont destinées à être exécutées périodiquement par le système de gestion de base de données 38 ou sur commande d'un utilisateur.

30 Les informations contenues dans les bases de données 42 et 44 sont initialement soit saisies par un opérateur à l'aide du clavier 36 soit, par exemple, importées à partir de bases de données déjà existantes à l'aide des fonctionnalités classiques d'un système de gestion de base de données tel que le système 38.

Le fonctionnement du système d'aide aux actions commerciales va maintenant être décrit.

Un utilisateur équipé d'un terminal tel que le terminal 1 et désirant une aide sur des actions commerciales à entreprendre se connecte avec son terminal au serveur 10 de base de données via un modulateur-démodulateur 4 correspondant, le réseau 6 et le second modulateur-démodulateur 8. L'utilisateur transmet ensuite son code d'identification au module de gestion des utilisateurs 40. Ce dernier recherche dans la base de données 42 le code d'identification de l'utilisateur et si celui-ci s'y trouve il détermine le degré d'habilitation de cet utilisateur. Dans cet exemple on considère que l'utilisateur possède des droits suffisants pour consulter, modifier et saisir de nouvelles données dans la table 52 des clients et dans la table 56 des résultats des actions commerciales. On réserve le degré d'habilitation permettant de définir de nouvelles actions commerciales dans la table 52 à un utilisateur particulier appelé « responsable commercial », afin de contrôler et de sécuriser l'accès aux données de la base de données 44. Lorsque l'utilisateur est identifié et que son degré d'habilitation a été déterminé, l'utilisateur peut utiliser le logiciel d'échange d'informations avec le serveur 10 de base de données.

A l'aide de ce logiciel, l'utilisateur crée une requête d'interrogation de la base de données 44 correspondant, par exemple, aux critères de sélection suivants :

- le client peut être contacté car son numéro de téléphone n'est pas secret, c'est-à-dire que le client appartient à l'ensemble des clients de la table 50 dont les informations associées dans la table 56 des résultats n'ont pas de code de résultat égal à 5 ;

- le client ne possède pas déjà le produit que l'on désire lui proposer. C'est-à-dire que le client appartient à l'ensemble des clients de la table 50 dont les informations associées dans la table 56 des résultats n'ont pas de code d'action commerciale correspondant à une définition d'action commerciale dont l'objet est le produit en question, et n'ont pas de code de résultat égal à « 1 » indiquant que l'action commerciale s'est conclue par une vente.

Une fois que la requête correspondant à ces critères de sélection

est créée, elle est transmise à l'aide du logiciel d'échange d'informations avec le serveur 10 au système 38 de gestion de base de données. Ce dernier sélectionne dans la base de données 44 l'ensemble des clients satisfaisant aux critères de sélection et renvoie en réponse, une liste des clients satisfaisant ces critères, c'est-à-dire la liste des clients à prospector.

On notera que de façon alternative l'utilisateur peut également sélectionner et lancer l'exécution d'une des requêtes prédéfinies enregistrées dans la zone de mémoire 58 pour obtenir une liste de clients à prospector établie suivant des critères de sélection prédéfinis.

Une fois la liste des clients à prospector obtenue, l'utilisateur interrompt la liaison avec le serveur 10 .

Après avoir contacté les différents clients de la liste précédemment établie, l'utilisateur établit une nouvelle connexion avec le serveur 10 de façon similaire à ce qui a été décrit précédemment. Ensuite l'utilisateur saisit à l'aide du logiciel d'échange d'informations avec le serveur 10 les informations relatives aux actions commerciales qu'il a effectuées

Pour cela, il saisit et enregistre dans la table 56 des résultats des actions commerciales les informations suivantes pour chaque action commerciale effectuée :

- un code d'action commerciale correspondant à l'un de ceux de la table 52 des définitions des actions commerciales ;
- un code de client correspondant au code du client prospecté ;
- un code de résultat choisi parmi ceux de la table 54 des codes de résultat et correspondant au résultat qu'il a obtenu auprès de ce client ; et
- la date à laquelle le contact a été établi avec le client.

Ainsi pour chaque client que l'utilisateur a contacté la base de données 44 est mise à jour.

Dans une variante du système d'aide aux actions commerciales, l'utilisateur crée une requête d'interrogation de la base de données 44 dont les résultats sont classés en fonction d'informations supplémentaires telles que le chiffre d'affaire généré par le client de la table 50 ou le degré de priorité d'une action commerciale de la table 52. Une telle requête est réalisée de façon classique dans un langage d'interrogation de base de données tel que langage S.Q.L.

Dans une variante du système d'aide aux actions commerciales, la table 50 de données relatives aux clients comporte des informations concernant le matériel dont le client est déjà équipé. De telles informations sont utilisées comme critère de sélection dans des requêtes d'interrogation de la base de données 44.

Il apparaît donc qu'un système d'aide aux actions commerciales conforme à l'invention permet d'établir une stratégie de prospection de clients en fonction du résultat des actions commerciales déjà effectuées auprès d'eux.

REVENDEICATIONS

1. Système d'aide aux actions commerciales comprenant un ordinateur (10) comportant des moyens (38) de gestion d'une base de données des clients d'une entreprise enregistrée dans des moyens (32) de
5 stockage d'informations accessibles par l'ordinateur, et des moyens (1,6) de consultation de cette base de données, caractérisé en ce que ladite base de données comporte en outre des informations concernant les actions commerciales déjà effectuées et leurs résultats pour au moins certains des clients dans ladite base de données et en ce que le système comporte des
10 moyens (38) pour établir une liste de clients à prospector en fonction au moins desdites informations de résultat.

2. Système selon la revendication 1 caractérisé en ce que ladite base de données comporte une première table (50) contenant les données relatives aux clients dont au moins un code de client unique pour chaque
15 client, une deuxième table (52) comprenant des données définissant des actions commerciales dont au moins un code d'action commerciale unique pour chaque définition d'actions commerciales, une troisième table (56) contenant les données relatives aux résultats des actions commerciales effectuées lesdites données comprenant pour chaque action commerciale
20 effectuée au moins un code d'action commerciale correspondant à un code d'action commerciale de la deuxième table, un code de client correspondant à l'un de ceux de la première table et une information sur le résultat de l'action commerciale, les informations de la première et de la troisième tables étant associées à l'aide des codes de clients de chacune de ces
25 tables et les informations de la deuxième et de la troisième tables étant associées à l'aide des codes d'actions commerciales de chacune de ces tables.

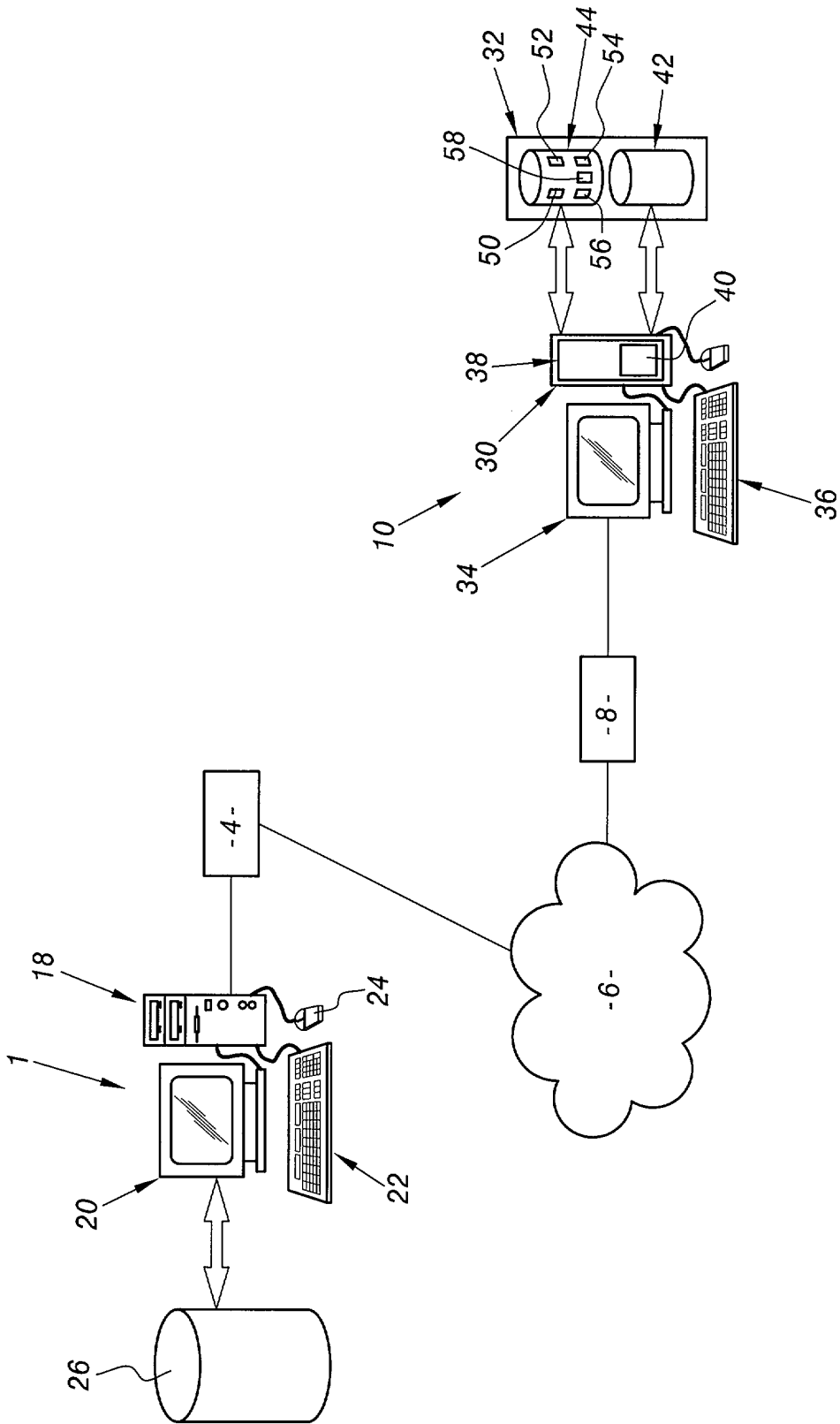
3. Système selon la revendication 2 caractérisé en ce que ladite base de données comporte une quatrième table (54) comportant des codes
30 destinés à codifier le résultat des actions commerciales et en ce que les informations sur le résultat de l'action commerciale de la troisième table sont choisies parmi lesdits codes de résultats de la quatrième table.

4. Système selon l'une quelconque des revendications précédentes caractérisé en ce que ladite base de données comporte des informations supplémentaires sur chaque client contenues dans la première table et en ce que le système comporte des moyens pour classer la liste des clients à prospector en fonction de ces informations supplémentaires.

5. Système selon la revendication 3 caractérisé en ce que les informations supplémentaires comportent en outre le chiffre d'affaire généré par le client.

6. Système selon l'une quelconque des revendications précédentes caractérisé en ce que les informations sur la définition des actions commerciales comportent une information supplémentaire destinée à identifier les actions commerciales prioritaires.

7. Système selon l'une quelconque des revendications précédentes caractérisé en ce que les moyens de consultation comportent un réseau (6) de transmission et un ou plusieurs terminaux de consultation (1) raccordés à ce réseau, lesdits terminaux étant équipés d'un logiciel d'échange d'informations avec l'ordinateur via le réseau.



**RAPPORT DE RECHERCHE
PRÉLIMINAIRE**

N° d'enregistrement
national

établi sur la base des dernières revendications
déposées avant le commencement de la recherche

FA 597349
FR 0100229

DOCUMENTS CONSIDÉRÉS COMME PERTINENTS		Revendication(s) concernée(s)	Classement attribué à l'invention par l'INPI
Catégorie	Citation du document avec indication, des parties pertinentes		
X	WO 98 49641 A (MCI COMMUNICATIONS CORP) 5 novembre 1998 (1998-11-05) * abrégé * * page 4, ligne 20 - page 5, ligne 25 * * page 6, ligne 15 - page 7, ligne 11 *	1-7	G06F17/30 G06F17/60
X	WO 98 49642 A (MCI COMMUNICATIONS CORP) 5 novembre 1998 (1998-11-05) * abrégé * * page 3, ligne 21 - page 4, ligne 10 * * page 5, ligne 18 - ligne 27 *	1-7	DOMAINES TECHNIQUES RECHERCHÉS (Int.CL.7) G06F
X	EP 1 035 485 A (NCR INT INC) 13 septembre 2000 (2000-09-13) * abrégé * * page 4, ligne 30 - ligne 43 * * figure 2 *	1-7	
X	US 5 966 695 A (MELCHIONE ANTHONY R ET AL) 12 octobre 1999 (1999-10-12) * abrégé * * colonne 7, ligne 26 - colonne 8, ligne 60 *	1-7	
X	WO 00 34910 A (CUSTOMER ANALYTICS INC) 15 juin 2000 (2000-06-15) * abrégé * * page 5, ligne 21 - ligne 29 *	1-7	
Date d'achèvement de la recherche		Examineur	
22 octobre 2001		Marcu, A	
CATÉGORIE DES DOCUMENTS CITÉS X : particulièrement pertinent à lui seul Y : particulièrement pertinent en combinaison avec un autre document de la même catégorie A : arrière-plan technologique O : divulgation non-écrite P : document intercalaire		T : théorie ou principe à la base de l'invention E : document de brevet bénéficiant d'une date antérieure à la date de dépôt et qui n'a été publié qu'à cette date de dépôt ou qu'à une date postérieure. D : cité dans la demande L : cité pour d'autres raisons & : membre de la même famille, document correspondant	

1

**ANNEXE AU RAPPORT DE RECHERCHE PRÉLIMINAIRE
RELATIF A LA DEMANDE DE BREVET FRANÇAIS NO. FR 0100229 FA 597349**

La présente annexe indique les membres de la famille de brevets relatifs aux documents brevets cités dans le rapport de recherche préliminaire visé ci-dessus.

Les dits membres sont contenus au fichier informatique de l'Office européen des brevets à la date du 22-10-2001

Les renseignements fournis sont donnés à titre indicatif et n'engagent pas la responsabilité de l'Office européen des brevets, ni de l'Administration française

Document brevet cité au rapport de recherche		Date de publication		Membre(s) de la famille de brevet(s)	Date de publication
WO 9849641	A	05-11-1998	AU	6951498 A	24-11-1998
			EP	0979478 A1	16-02-2000
			WO	9849641 A1	05-11-1998
WO 9849642	A	05-11-1998	AU	6977898 A	24-11-1998
			EP	0978077 A1	09-02-2000
			WO	9849642 A1	05-11-1998
EP 1035485	A	13-09-2000	EP	1035485 A2	13-09-2000
			JP	2000285175 A	13-10-2000
US 5966695	A	12-10-1999	AU	7516096 A	07-05-1997
			CA	2234026 A1	24-04-1997
			EP	0856178 A2	05-08-1998
			JP	11513826 T	24-11-1999
			WO	9715023 A2	24-04-1997
			US	5930764 A	27-07-1999
WO 0034910	A	15-06-2000	AU	2171600 A	26-06-2000
			WO	0034910 A2	15-06-2000