



Tout ce que le logiciel métier ne fait pas, au **même endroit** : dossiers, équipe, chiffres et savoir.

Comment Zen Financement a ajouté à son logiciel métier la couche qui lui manquait : le suivi des dossiers, la coordination de l'équipe, le pilotage des chiffres, les commissions mandataires et une base de connaissance dopée à l'intelligence artificielle.

CLIENT

Zen Financement
Courtage en crédit
immobilier

PÉRIMÈTRE

Coordination,
pilotage,
commissions
mandataires, savoir

LIVRAISON

Application métier
sur serveur client

POUR QUI

Un cabinet de courtage dont le logiciel métier abrite les dossiers, sans porter la façon de travailler de l'équipe.

Le suivi réel vivait dans un **tableur**.

Le logiciel métier abrite les dossiers, les clients, les banques et les prêts. Sa gestion des tâches existe, mais elle reste approximative et éloignée de la façon de travailler du cabinet.

Le suivi réel se faisait donc à côté, dans un tableur repris à la main. Le reste tenait à l'oral : qui relance quelle banque, qui rappelle quel client, où en est un dossier qui n'a pas bougé depuis dix jours.

Le cabinet savait ce qu'il avait en portefeuille. Il découvrait ce qui avait été oublié.

AVANT ET AUJOURD'HUI

Sur le même travail, du lead entrant jusqu'aux commissions encaissées.

AVANT

Un logiciel métier pour les dossiers, un tableur pour le suivi.

Des relances qui reposaient sur la mémoire de chacun.

Des chiffres reconstitués à la main, quand on les demandait.

AUJOURD'HUI

1 outil unique par-dessus le logiciel métier.

Des tâches créées d'elles-mêmes à chaque étape franchie.

Un pilotage à jour en permanence, du tunnel jusqu'au prévisionnel.

Le savoir du cabinet rangé et interrogeable.

Le logiciel métier garde son rôle.

Il reste la source de vérité des dossiers. L'application ajoute ce qu'il ne porte pas : la coordination, le pilotage et la mémoire du cabinet.

SIX USAGES

Ils suivent la journée du cabinet, du premier café jusqu'à la clôture du mois.

Une journée de cabinet, écran par écran.

L'application est installée par-dessus **Actelo**, le logiciel métier du cabinet. Elle en reprend les dossiers et y ajoute ce qui manquait : ce que chacun doit faire, ce que le cabinet gagne, et ce que l'équipe sait.

01 Le cockpit ouvre la journée

Chacun arrive sur son écran d'accueil : les urgences du jour, ses tâches, son agenda, son tunnel, ses raccourcis et ses calculateurs. Il compose lui-même ce qu'il veut y voir.

02 Les dossiers se suivent

Une liste unique rassemble dossiers et leads, avec ses filtres enregistrés et son indicateur de retard. La fiche réunit tout ce que le cabinet sait du projet, et sa chronologie mélange notes, tâches et échanges.

03 La to-do tient les actions

Les tâches se créent à la main ou d'elles-mêmes au changement d'étape, avec leur catégorie, leur responsable, leurs dates et leur message déjà rédigé. Quatre vues au choix : le jour, la liste, le calendrier, le tableau.

04 Les leads sont contactés

Un lead qui entre reçoit son premier message par mail et par SMS, sans que personne y pense. Son statut avance, et une note reste sur sa fiche.

05 Les commissions se rangent

Les bordereaux des assureurs partenaires arrivent dans des formats tous différents. L'application les lit, les normalise et ventile les commissions par mandataire.

06 Les chiffres se regardent

Le tunnel, l'agence, les mandataires, les apporteurs, les banques, la rentabilité et le prévisionnel. Le dirigeant ouvre son pilotage et voit son activité, sans rien reconstituer.

LE PRINCIPE

Une source de vérité, une seule. L'application s'ajoute, elle ne remplace rien.

Actelo reste la source, l'application **coordonne**.

Les dossiers, les clients, les banques et les prêts vivent dans Actelo. L'application les lit et les reflète, sans jamais les modifier. Les équipes continuent de saisir là où elles ont toujours saisi.

Une seule exception, choisie : quand une tâche est terminée dans l'application, son statut remonte vers Actelo. Le reste circule dans un seul sens.

Ce choix protège les deux outils.

Aucune synchronisation dans les deux sens, donc aucun conflit de version, aucune donnée écrasée. Le jour où le logiciel métier évolue, l'application suit sans être reconstruite.

CHACUN LE SIEN

Les indicateurs et les outils du quotidien, disposés par chaque collaborateur.

Ce qui compte aujourd’hui, en premier.

Les urgences du jour ouvrent l’écran : les dossiers qui stagnent, les banques qui tardent, les leads sans attribution, les tâches critiques. Chaque seuil est réglé par le cabinet, statut par statut.

Autour, chacun place ce dont il se sert : ses tâches du jour, son agenda, son tunnel, son pipeline, ses raccourcis vers les outils du métier, et ses calculateurs d’honoraires, d’assurance et de taux.

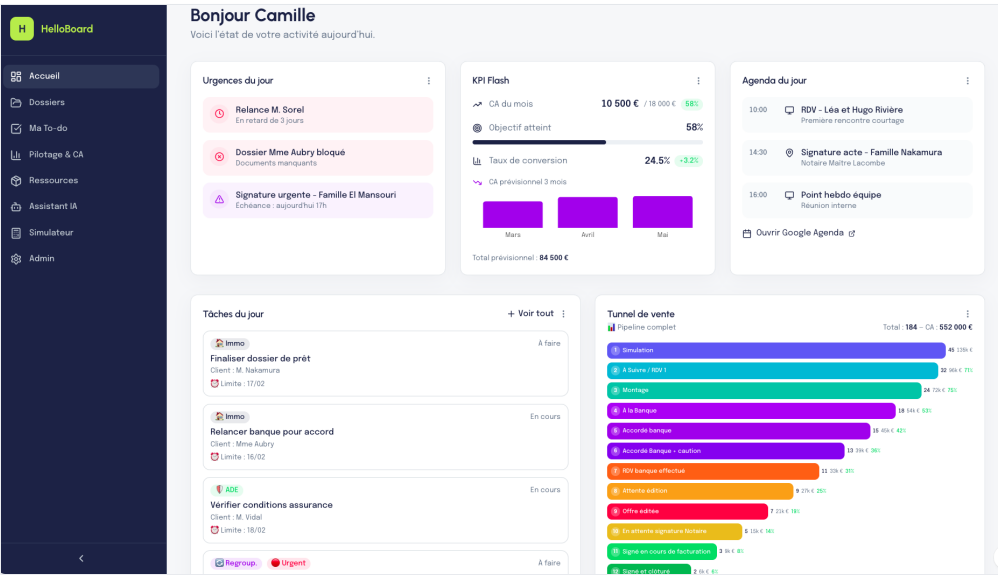


FIGURE 1 · L'accueil : les urgences du jour, les indicateurs, l'agenda, les tâches et le tunnel de vente. Captures réalisées dans un environnement de démonstration. Les clients, les noms et les chiffres sont fictifs.

UNE SEULE LISTE

Dossiers et leads ensemble, avec les filtres que chacun s'enregistre.

Tout le portefeuille, à jour.

La liste réunit les dossiers et les leads, avec ses colonnes au choix et ses filtres nommés. Un indicateur tricolore signale ceux qui prennent du retard, selon des seuils propres au cabinet.

La fiche rassemble ce que le cabinet sait du projet : le montant, l'apport, les honoraires, les pièces manquantes, les banques sollicitées et leur avancement. Sa chronologie mélange les notes de l'équipe, les tâches et les échanges enregistrés, dans l'ordre.

Une note plutôt qu'un message.

Ce qui doit rester est consigné sur la fiche, avec son étiquette, et reste attaché au dossier. Les conversations passent, la fiche demeure.

Client	Type	Catégorie	Statut	Dernière action	Prochaine action	Date limite	Mandataire	
Q Rechercher...	Tout	Toutes	Tous			jj/mm/aaaa	Tous	
Sacha et Lou Sorel	DOSSIER	Immo	À la banque	Envoi docs banque (12/02)	Relance Crédit Agricole	22/02	Léa	✓
Famille Aubry	DOSSIER	Immo	Accordé banque	Dossier envoyé CA (10/02)	Attente retour banque	19/02	Léa	⚠
Mme Nakamura	DOSSIER	Immo	RDV banque effectué	Accord reçu (14/02)	RDV signature client	28/02	Camille	✓
M. El Mansouri	DOSSIER	ADE	En cours	Devis envoyé (08/02)	Relance client	15/02	Sophie	⊘
Famille Rivière	DOSSIER	ADE	Validé	Contrat signé (13/02)	Envoi assureur	20/02	Sophie	✓
Mme Lacombe	DOSSIER	Regroup.	Simulation	Simulation faite (11/02)	Présentation client	21/02	Noé	⚠
M. Benali	DOSSIER	Regroup.	Montage	Docs collectés (13/02)	Envoi partenaire	25/02	Noé	✓
Famille Coste	DOSSIER	Immo	Simulation	RDV1 effectué (16/02)	Lancer simulation	23/02	Léa	✓
M. Nguyen	LEAD	Lead	À contacter	Nouveau lead (17/02)	Premier appel	19/02	Léa	⊘
Mme Arnaud	LEAD	Lead	RDV pris	RDV planifié (16/02)	RDV découverte le 20/02	20/02	Camille	✓
Maya et Adam Saidi	LEAD	Lead	Attente dossier	Docs demandés (15/02)	Relance pour documents	22/02	Sophie	⚠

FIGURE 2 · La liste unifiée : la dernière action, la prochaine, l'échéance et l'indicateur de retard.

CRÉÉES D'ELLES-MÊMES

Une règle par étape franchie, définie par le cabinet.

Ce qu'il faut faire, **au moment où il faut le faire.**

Le cabinet décrit ce qui doit se passer à chaque changement d'étape : quelle tâche créer, dans quelle catégorie, pour qui, à quelle échéance, avec quel commentaire et quel message déjà rédigé.

Le jour où un dossier franchit cette étape, la tâche apparaît chez la bonne personne. Si le dossier repart ailleurs avant l'échéance, la tâche devenue inutile s'annule d'elle-même.

Les absences se gèrent.

Un collaborateur pose ses congés, et ses tâches sont réaffectées sans que rien tombe. Chaque assignation prévient la personne concernée.

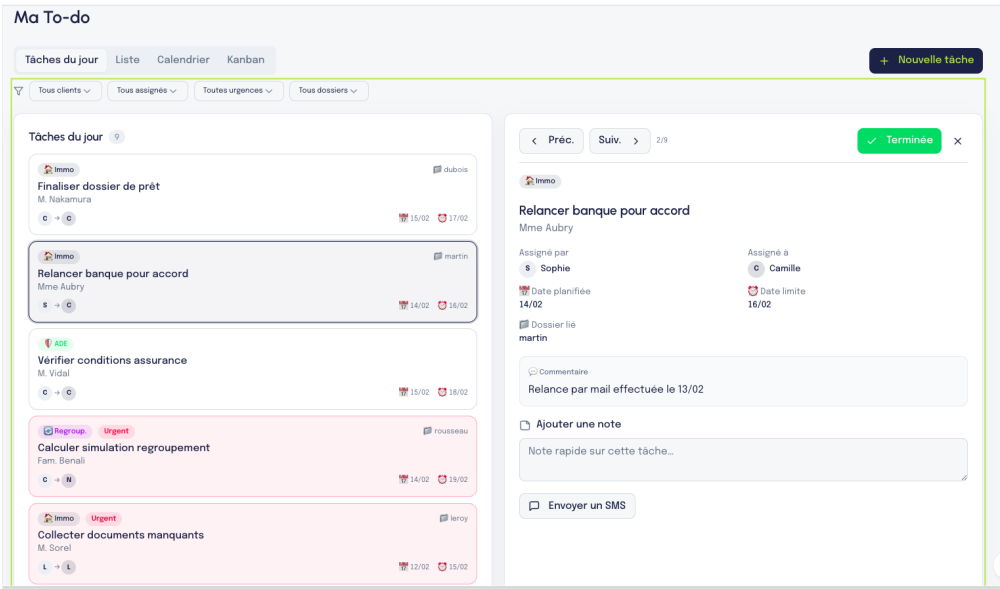


FIGURE 3 · Les tâches du jour, avec le détail de celle qui est ouverte.

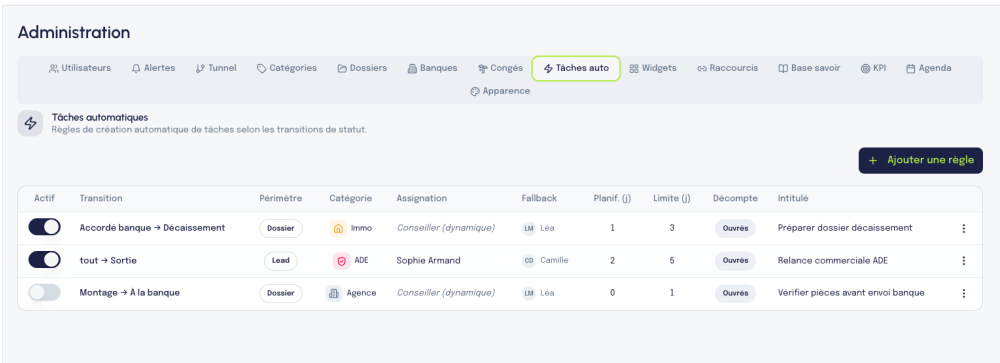


FIGURE 4 · Les règles de création automatique, une par transition de statut.

SEPT VUES

Toujours à jour, sans reconstitution manuelle.

Le cabinet se regarde de sept façons.

Le **cockpit** donne l'état du moment. L'**agence** montre le volume et la conversion d'ensemble. Les **mandataires** se comparent sur leur production, leur taux de transformation et leur délai moyen. Les **apporteurs** se mesurent au volume apporté et à ce qu'il devient.

Les **banques** se jugent sur leurs taux d'accord, leurs délais de réponse et les conditions obtenues. Le **résultat et la rentabilité** rapprochent le chiffre encaissé de ce qu'il a coûté. Le **prévisionnel** projette ce qui est engagé.

Deux lectures du tunnel.

Une vue instantanée, qui montre où se trouvent aujourd'hui les dossiers en cours. Et une vue par période, qui suit une génération de dossiers depuis son entrée jusqu'à sa signature, pour mesurer la conversion réelle.

LES ENCAISSEMENTS

Le rapprochement entre ce qui est attendu et ce qui est arrivé.

La liaison aux comptes bancaires du cabinet permet de rapprocher les encaissements réels des commissions attendues. Ce qui est tombé, ce qui manque, et depuis combien de temps.

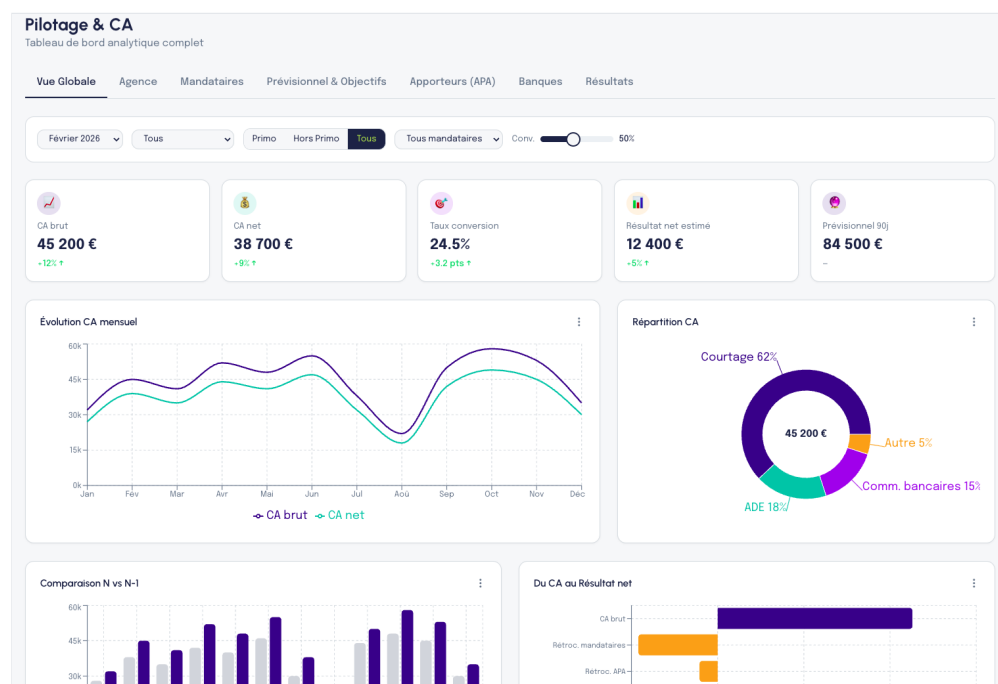


FIGURE 5 · Le pilotage : les indicateurs du mois, l'évolution, la répartition et la comparaison à l'année précédente.

LE PROBLÈME

Des dizaines d'assureurs partenaires, autant de formats de bordereaux.

Chaque assureur envoie son propre format.

Les bordereaux de commissions arrivent en tableur, en texte ou en document. Les colonnes changent de nom, l'ordre change, les montants sont tantôt dans une colonne, tantôt répartis selon un code. Chaque nouvel assureur demandait auparavant une intervention technique.

Aujourd'hui, l'application reconnaît la structure d'un fichier qu'elle a déjà vu et l'importe seule. Face à un format inconnu, l'intelligence artificielle lit un extrait, propose la correspondance des colonnes et la façon de lire les montants.

La machine propose, une personne décide.

Rien n'est enregistré avant validation. Le dirigeant corrige les colonnes, choisit la lecture des montants, voit un aperçu sur le fichier entier avec le total réconcilié, puis confirme. Le format devient alors un profil réutilisable, et les envois suivants du même assureur passent sans intervention.

LA VENTILATION

Du bordereau au mandataire.

Chaque contrat est rattaché à un mandataire, et la commission se répartit selon les règles du cabinet. Les propositions de rattachement se valident ou se refusent, et chaque décision reste tracée.

Le tableau de bord donne ensuite la ventilation par mandataire, par assureur et par période, avec ses filtres et ses exports.

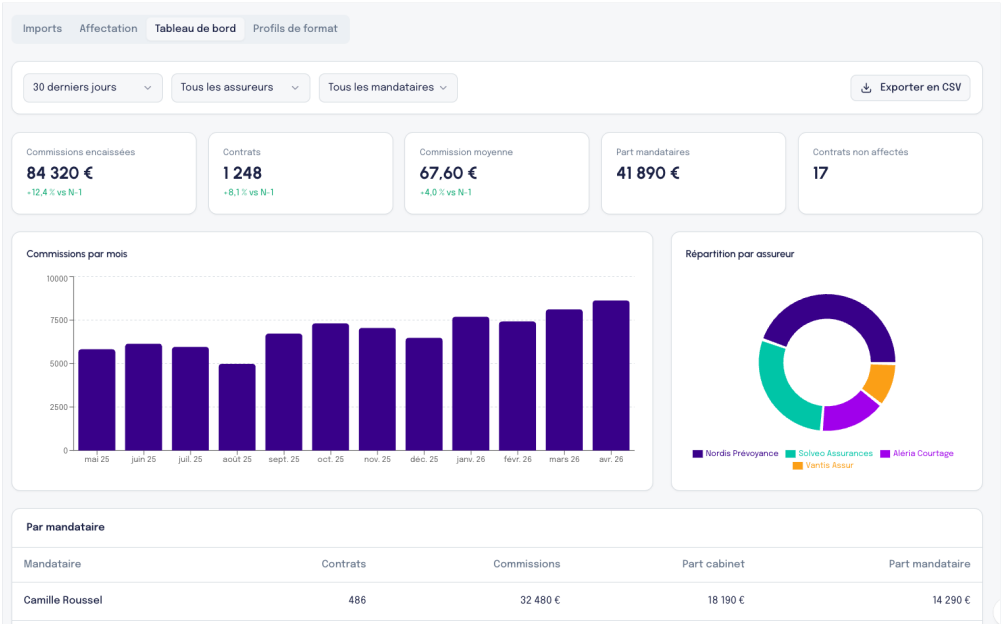


FIGURE 6 · Les commissions : les indicateurs, l'évolution mensuelle, la répartition par assureur et le détail par mandataire.

CE QUE L'ÉQUIPE SAIT

Rangé, tenu à jour, et interrogeable en langage courant.

La mémoire du cabinet, accessible à tous.

Les pratiques bancaires du moment, les usages juridiques, les procédures internes, la veille du marché, les conditions et les particularités de chaque partenaire. Tout ce qu'une équipe de courtiers apprend au fil des dossiers, et qui vit d'ordinaire dans la tête des plus anciens.

Chacun consulte, s'abonne aux catégories qui le concernent, et reçoit les mises à jour. Un nouvel arrivant s'y forme seul, sans mobiliser l'équipe.

Une question, une réponse.

L'assistant interroge cette base en langage courant et rend la réponse avec sa source. Les questions du quotidien trouvent leur réponse sans interrompre un collègue, et la connaissance du cabinet cesse de dépendre de qui est présent ce jour-là.

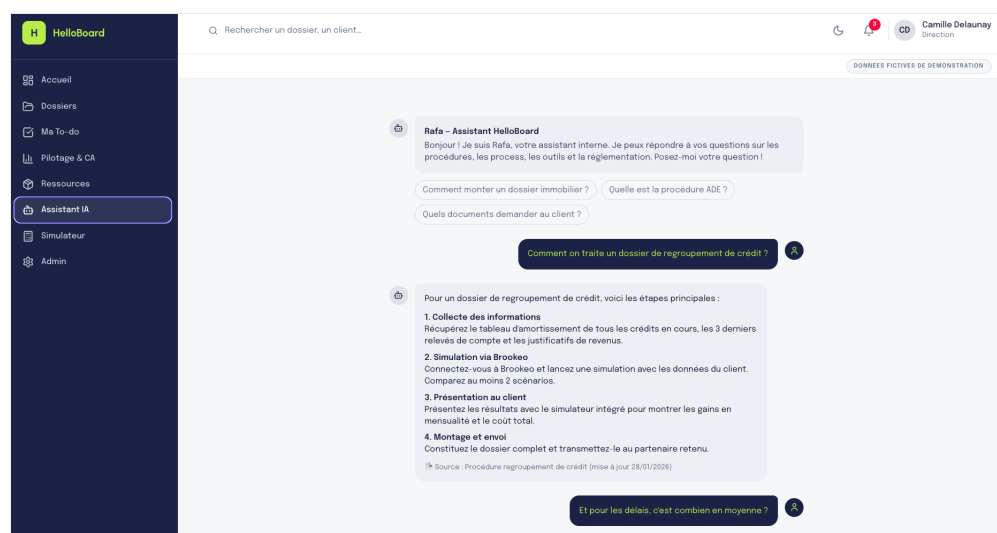


FIGURE 7 · L'assistant répond à partir de la base du cabinet, et cite la procédure sur laquelle il s'appuie.

SUIVRE LES DOSSIERS

Quand un collaborateur se connecte, son écran affiche ce qui est urgent aujourd'hui, sur son seul périmètre.

Quand un dossier évolue dans le logiciel métier, l'application reflète tout ce qu'il contient.

Quand un collaborateur ouvre une fiche, il voit au même endroit les notes, les tâches et l'historique des échanges.

Quand plusieurs banques sont sollicitées, chacune a son avancement et son retard propre.

Quand une information doit rester, elle est consignée en note avec son étiquette, attachée au dossier.

COORDONNER L'ÉQUIPE

Quand un dossier change d'étape, les tâches prévues pour cette étape se créent toutes seules.

Quand une tâche est assignée, la personne concernée est prévenue.

Quand un collaborateur pose ses congés, ses tâches sont réaffectées.

Quand une relance client s'impose, le message part depuis la tâche, déjà rédigé.

Quand un lead entre, le premier contact part par mail et par SMS, et son statut avance.

PILOTER LES CHIFFRES

Quand le dirigeant ouvre son tunnel, il voit où se trouvent les dossiers en cours, et ce que sont devenus ceux entrés le mois dernier.

Quand il compare ses mandataires, il voit leur production, leur taux de transformation et leur délai moyen.

Quand il regarde ses apporteurs, il voit le volume apporté et ce qu'il devient.

Quand il regarde ses banques, il voit les taux d'accord, les délais de réponse et les conditions obtenues.

Quand il ouvre sa rentabilité, il voit le chiffre encaissé, ce qui est engagé et le prévisionnel.

Quand les comptes du cabinet sont reliés, les encaissements se rapprochent des commissions attendues.

ENCAISSER ET TRANSMETTRE

Quand un bordereau arrive, il s'importe seul si le format est connu. Sinon l'intelligence artificielle propose une lecture, une personne valide, et le format devient un profil réutilisable.

Quand les commissions sont importées, elles se ventilent par mandataire selon les règles du cabinet.

Quand une question revient dans l'équipe, la réponse est dans la base : pratiques bancaires du moment, usages juridiques, procédures internes, veille du marché.

Quand un nouveau collaborateur arrive, il se forme dans la base sans mobiliser l'équipe.

VOTRE MÉTIER, VOS RÈGLES

L'application reprend la façon de travailler du cabinet.

LES QUESTIONS QUI REVIENNENT

Telles qu'elles nous sont posées en rendez-vous.

Votre façon de suivre un dossier.

Vos étapes portent vos noms. Vos seuils de retard sont les vôtres, statut par statut. Les tâches qui se créent d'elles-mêmes sont celles que vous auriez créées. Votre équipe reconnaît son propre fonctionnement dès la première semaine, ce qui explique l'adoption.

L'application est installée sur votre infrastructure, et la configuration appartient à votre équipe.

« Faut-il abandonner notre logiciel métier ? »

Il reste en place et garde son rôle. L'application se pose par-dessus, lit ce qu'il contient et ajoute ce qu'il ne porte pas. Vos équipes continuent de saisir là où elles ont toujours saisi.

« Un CRM du marché ferait la même chose. »

Un CRM gère des contacts et des opportunités. Vos étapes de dossier, vos règles de relance, votre suivi par banque, vos commissions mandataires et vos indicateurs de courtage restent à construire.

« Qui décide de ce qui est enregistré ? »

Vous. Les tâches automatiques suivent vos règles, les imports de commissions demandent une validation humaine avant écriture, et chaque décision reste tracée.

« Et le jour où nous aurons besoin de faire évoluer le système ? »

Vous en êtes propriétaire. Le code vous est livré, la documentation aussi. Vous choisissez qui développe la suite, nous ou quelqu'un d'autre.

**AVANT MÊME LA
SIGNATURE**

La définition écrite de votre parcours vous est remise avant le démarrage du projet, souvent accompagnée d'une maquette de l'application.

La définition écrite de votre parcours et de vos règles de suivi

Vous la recevez avant le démarrage, et même avant toute signature. Beaucoup de nos clients formalisent leur propre processus pour la première fois à cette occasion, et ce document leur reste quelle que soit la suite.

L'application installée sur votre serveur

Votre infrastructure, sous votre contrôle, avec sauvegarde et restauration outillées.

La connexion à votre logiciel métier

Vos dossiers, vos clients, vos banques et vos prêts, reflétés sans double saisie.

Vos règles et vos étapes configurées

Seuils de retard, tâches automatiques, catégories, rôles et permissions, prêts à servir.

Le code source et la licence perpétuelle

Vous détenez le système. Vous décidez qui le fait évoluer, et quand.

L'utilisation à vie, sans abonnement

Le coût est engagé une fois. Aucun renouvellement, aucune augmentation annuelle.

La documentation et les guides utilisateurs

Un guide par public, du mandataire au dirigeant.

La formation de votre équipe

Chacun sait utiliser l'outil le jour de la mise en production.

Trois itérations de correction par lot livré

Chaque lot est testé sur vos dossiers réels et corrigé jusqu'à ce qu'il tienne.

Un mois de maintenance après la réception

Le temps de tourner en conditions réelles et de faire remonter ce que les tests laissent passer.

**MISE EN PLACE
DE LA COUCHE**

Nous installons ce système chez des **cabinets exigeants**.

Opérationnel dans votre équipe en six semaines.

Le point d'entrée : un diagnostic de trente minutes.

Vous nous présentez votre logiciel métier, vos étapes de dossier, vos règles de relance et ce que votre équipe tient encore dans un tableur. Nous calculons ensemble ce que cette organisation vous coûte, et ce qu'elle vous fait perdre en dossiers qui stagnent.