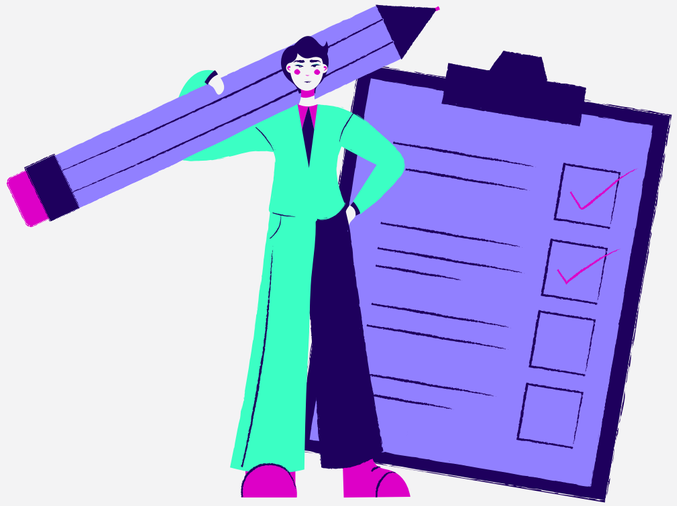
Projet CRM

Rédigez un cahier des charges efficace pour votre projet CRM

eden

Sommaire



03 Introduction

04 Présentation de l'entreprise

05 Le projet CRM

09 Les acteurs du projet CRM

10 Les grands axes du projet : fonctionnalités

15 Mise en place du projet et accompagnement

18 Mot de la fin

eden

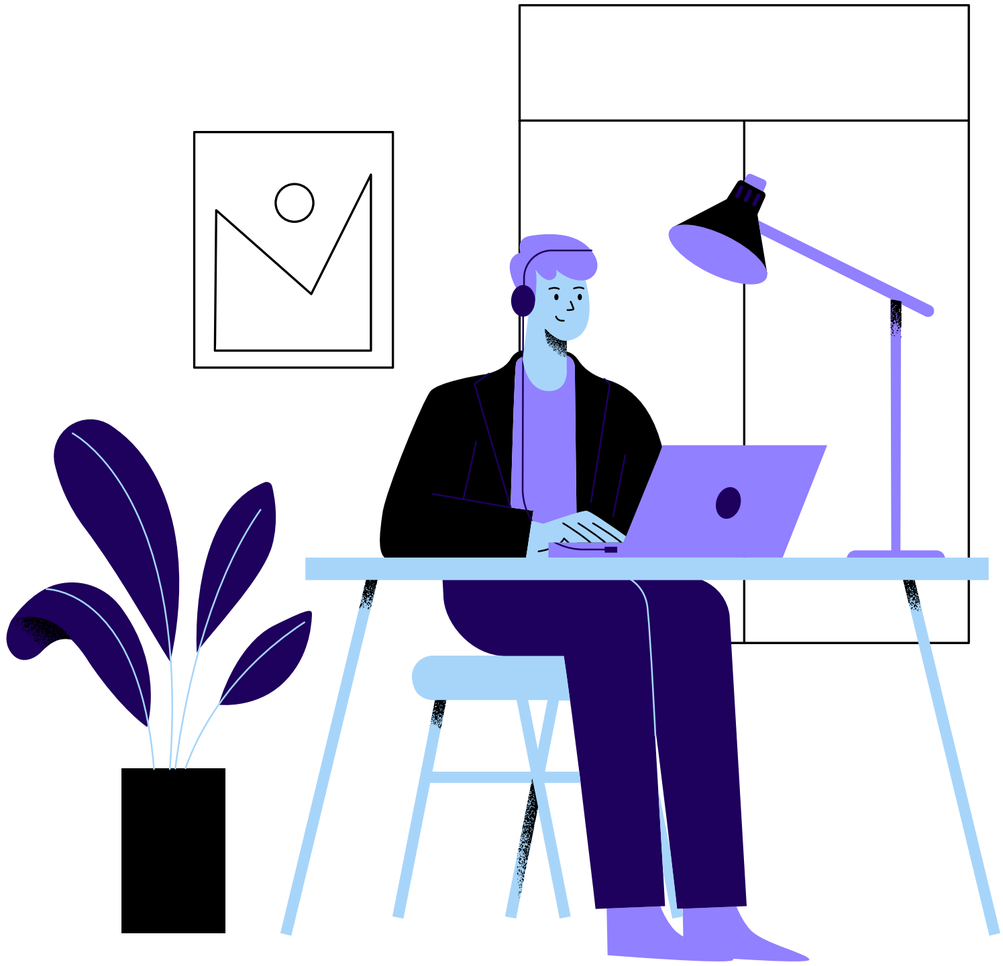
Introduction

Le cahier des charges est un **document contractuel** réalisé par le maitre d'ouvrage qui décrit **l'ensemble des besoins** auxquels doit répondre le prestataire.

La rédaction du cahier des charges doit donc être **minutieuse** et bien **détaillée** afin de mettre en place une solution CRM adaptée à vos besoins.

Pour vous aider à le rédiger, nous avons regroupé dans ce document les informations essentielles à fournir à votre prestataire CRM. Étant donné que chaque projet CRM est unique, nous vous conseillons d'ajouter ou supprimer certaines catégories en fonction de vos spécificités.

N'oubliez pas que la longueur du document n'a aucune importance, c'est la pertinence des informations qui en fera la qualité. Nous espérons que ce document répondra à vos attentes.



Présentation de l'entreprise

Activité et marché

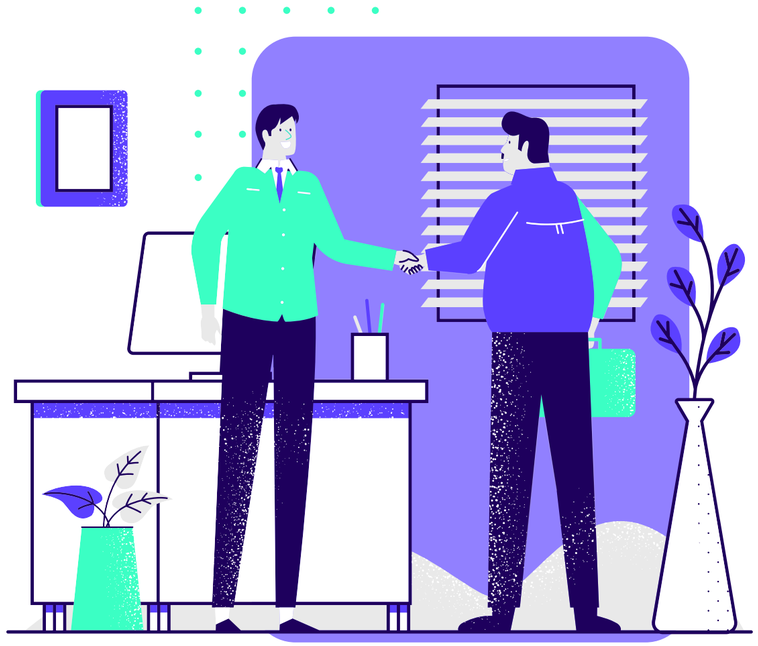
Commencez par présenter votre activité. Bien que toutes les sociétés d'une même industrie n'aient pas les mêmes process, elles rencontrent des problèmes similaires, et cela permet aux prestataires de comprendre vos enjeux et le contexte de l'entreprise.

Vous pouvez ainsi indiquer :

- Les types de produits vendus
- Les marques et entités de l'entreprise
- Le nombre de références produits
- L'effectif de l'entreprise
- Le nombre de salarié utilisateur du logiciel
- Le nombre de salarié à former
- Approximativement le nombre de clients
- Le nombre de sites
- La zone géographique
- Les services concernés par la gestion de la relation client et donc le nouveau logiciel CRM
- Votre solution CRM actuelle
- Les raisons du nouveau projet CRM (votre problématique)
- Vos échanges avec les clients (canaux, demandes, fréquence)

Le projet CRM

En expliquant clairement vos objectifs au prestataire CRM, vous lui permettez de mieux comprendre votre projet et ainsi de trouver la solution adaptée.



Origine et objectif du projet

La mise en place d'un projet CRM peut répondre à plusieurs objectifs :

- Fluidifier certains processus de l'entreprise
- Sécuriser les données,
- Mettre en place des indicateurs sur l'activité commerciale

... et bien d'autres encore !

N'hésitez pas à préciser l'élément déclencheur du projet (parc client qui s'agrandit, développement d'une nouvelle activité...).

Architecture et sécurité

Si tous les logiciels CRM sont conçus pour protéger vos données, ils n'offrent pas tous les mêmes services. Dans cette partie vous pouvez préciser vos exigences concernant :

- L'hébergement : souhaitez-vous un logiciel CRM cloud ou avez-vous besoin de l'héberger dans vos locaux ?
- Les modes d'authentification souhaités
- La traçabilité des données
- La protection des données
- Les règles de sécurité

Déploiement et maintenance

Concernant le déploiement et la maintenance de votre nouvel outil CRM, vous pouvez indiquer vos exigences dans cette partie.

Cela permettra à l'intégrateur d'intervenir au bon moment sans causer trop de gêne. Pensez donc à lui indiquer les horaires de travail ainsi que les congés de vos collaborateurs. Vous pouvez aussi préciser la date à laquelle vous souhaitez que le projet soit terminé.

Vous souhaitez une assistance à l'usage ?
Détaillez les conditions : durée du contrat, modalités de prise de contact, personnes habilitées à contacter le support, délai de réponse, etc.

Infrastructure et audit de l'environnement technique existant

Afin d'aider le prestataire à se positionner sur les besoins et possibilités techniques, faites-lui une description de l'infrastructure informatique déjà existante. Par exemple, vous pouvez mentionner :

- La marque des ordinateurs et le système d'exploitation utilisés
- Tous les logiciels qui devront être intégrés avec le logiciel CRM

Les acteurs du projet CRM

L'équipe projet

Il est fortement conseillé de désigner un responsable CRM qui sera l'interlocuteur de votre prestataire durant toute la durée du projet.

Généralement dans une petite entreprise, c'est le dirigeant ou le directeur commercial qui s'en charge. Cependant dans une entreprise de plus grande taille on choisit souvent les responsables de chaque service concerné par l'utilisation du CRM.

N'hésitez pas à indiquer leurs rôles et leurs attentes à propos de cet outil !

Les utilisateurs

Il est important d'identifier en amont les utilisateurs du logiciel CRM. Indiquez dans le cahier des charges :

- Qui sont les utilisateurs ?
- Certaines informations sont-elles réservées à certains utilisateurs ?
- Les utilisateurs peuvent-ils consulter, modifier ou supprimer des informations ?

eden

Les grands axes du projet

Quelles fonctionnalités pour votre logiciel CRM ?

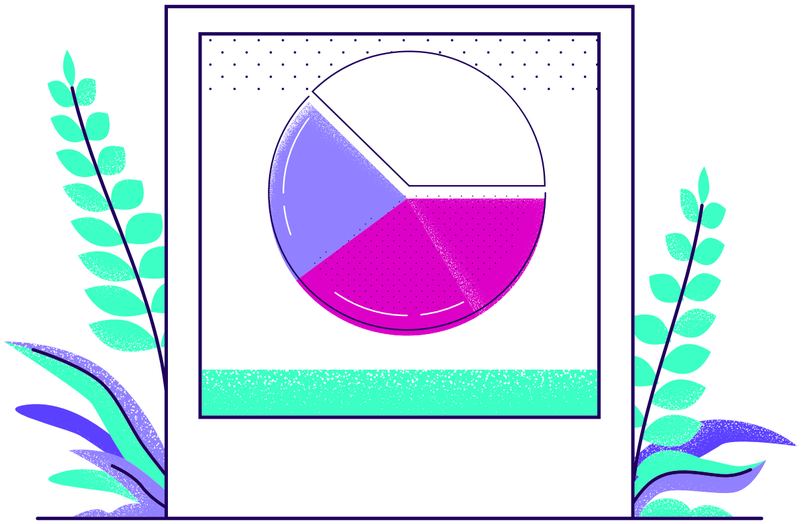
Les logiciels CRM peuvent être modulables et personnalisables selon les besoins de l'entreprise. Il est possible d'y rajouter de nombreuses fonctionnalités comme : la gestion des contacts, des ventes, du marketing, du service après-vente…

Il est donc nécessaire de lister en détail vos besoins afin que votre prestataire CRM vous propose un logiciel en adéquation avec votre projet.
Nous avons listé les fonctionnalités CRM les plus courantes afin de vous guider. Cette liste est non exhaustive, et donnée à titre indicatif.

Les fonctionnalités CRM

Gestion des contacts et pilotage de l'activité :

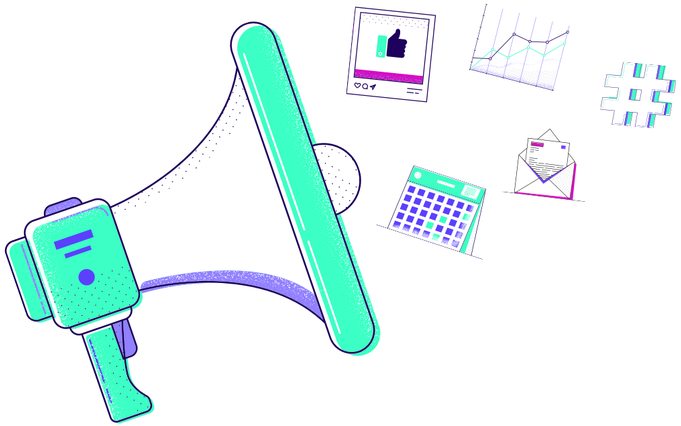
- Création des fiches sociétés et contacts reprenant l'intégralité des informations à connaitre : coordonnées, opportunités en cours, historique de communication
- Segmentation des prospects en fonction de critères : intérêt, dernier achat, panier moyen…
- Gestion des tâches : appels, rendez-vous,
- Gestion des agenda
- Gestion des documents (devis, factures, fiches produits)
- Pilotage de l'activité avec des tableaux de bord personnalisés
- Paramétrage des objectifs des commerciaux
- Création des tableaux de bord avec une vision globale pour les managers et des tableaux de bords individuels pour les commerciaux



Les fonctionnalités CRM

Gestion du marketing :

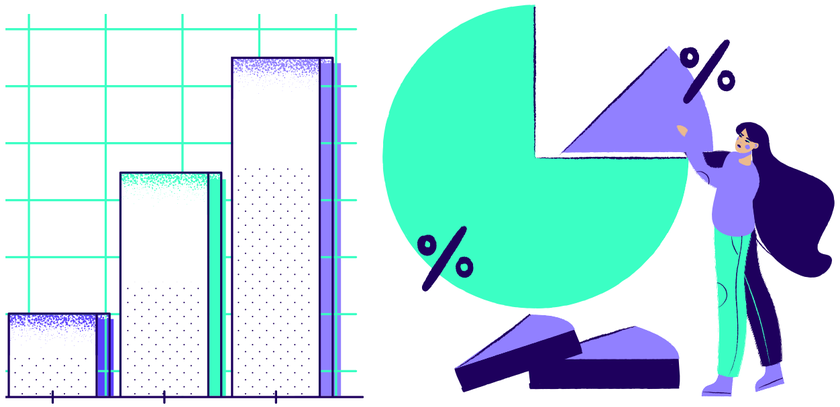
- Prévision des étapes d'une campagne marketing
- Ajout d'un budget à chaque étape de la campagne
- Suivi de l'avancement des campagnes marketing et reception de notifications au fur et à mesure
- Rattachement des opportunités commerciales aux campagnes à l'origine de celles-ci
- Création de cibles marketing grâce aux champs de qualification avancée
- Duplication des campagnes
- Création des événements et des participations aux événements (liste d'invités, liste d'inscrits…)
- Création d'emailings en utilisant des modèles pré-conçus



Les fonctionnalités CRM

Gestion des ventes :

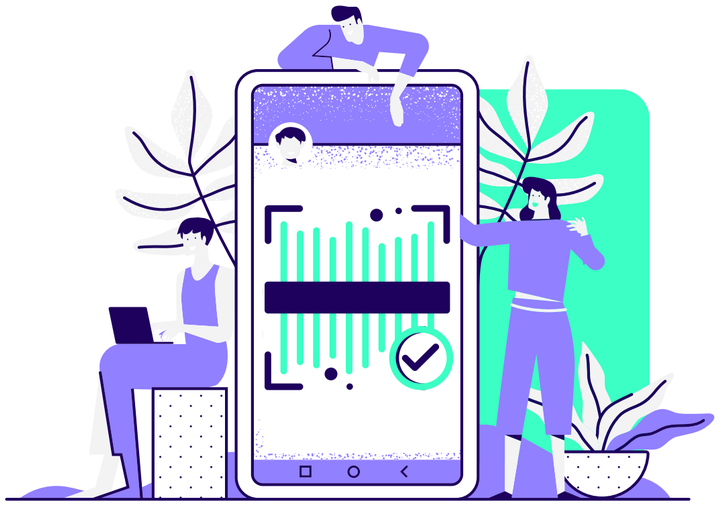
- Édition des offres commerciales
- Relance automatique des opportunités commerciales ;
- Accés à des **rapports** indiquant le statut des différentes affaires : en cours, affaires perdues, affaires gagnées, et le chiffre d'affaires à conquérir pour la période
- **Prévisions** sur les portefeuilles d'opportunités en cours
- Géolocalisation des clients et prospects
- Identification rapide des clients inactifs
- Création de nouvelles équipes ou de nouveaux secteurs, et réaffectation des contacts
- Suivi des comptes rendus de visites des équipes commerciales et des objectifs de rendez-vous



Les fonctionnalités CRM

Gestion du service après-vente :

- Création d'un portail client accessible 24h/24 et 7j/7 offrant un certain nombre de services (liste des équipements, suivi du SAV, historiques de commandes, téléchargement des factures ou autres documents)
- Classement automatiquement dans le CRM les demandes effectuées via le portail client
- Vue unique sur tous les tickets à traiter dès la connexion au module SAV ;
- Gestion du traitement des tickets SAV (incidents, réclamations) en équipe en attribuant les tickets aux personnes disponibles
- Création et suivi de tous les dossiers SAV (assistance, dépannage, interventions physiques ou téléphoniques…)
- Constitution d'une base de connaissances des problèmes rencontrés et des solutions apports pour gagner du temps dans la résolution des tickets SAV
- Création des rapports sur l'activité du SAV (volume de tickets, temps de résolution moyen…)
- Automatisation des échanges (accusés de réception, information de suivi, et de clôture du dossier)
- Suivi du renouvellement des parcs et des contrats

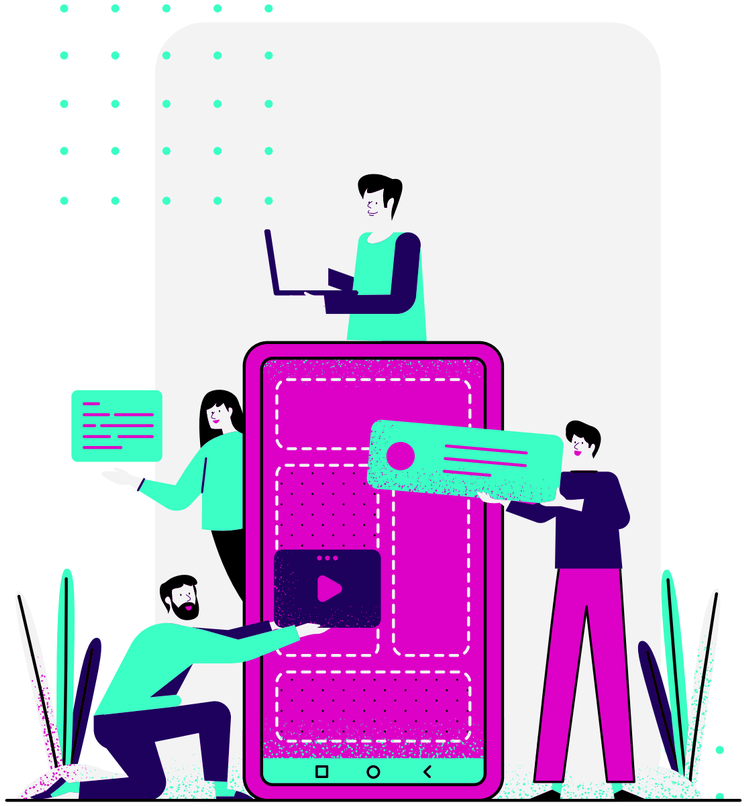


Mise en place du projet CRM

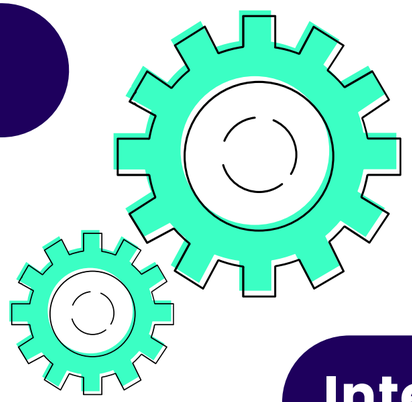
Intégration des données

Un changement ou une intégration d'outil CRM implique souvent un transfert de données. Afin que ce transfert se réalise le plus rapidement possible, précisez dans votre cahier des charges :

- Le type de données à transférer
- La source des données (AS400, Mysql, SQL, XLS...);
- Les traitements à effectuer sur les données.



Définition des processus



Contrairement à un logiciel de facturation ou de paie dont la plupart des règles sont définies par la loi, le paramétrage d'un logiciel CRM offre une plus grande flexibilité.

Définissez les étapes, les règles de transition et les actions automatiques lors du franchissement d'étapes propre au fonctionnement de l'entreprise.

Ces règles ont pour but de garantir une certaine cohérence dans le processus de gestion de la relation client et de diminuer les tâches répétitives et sans valeur ajoutée (ex : saisie d'informations en double).

Interaction avec d'autres logiciels

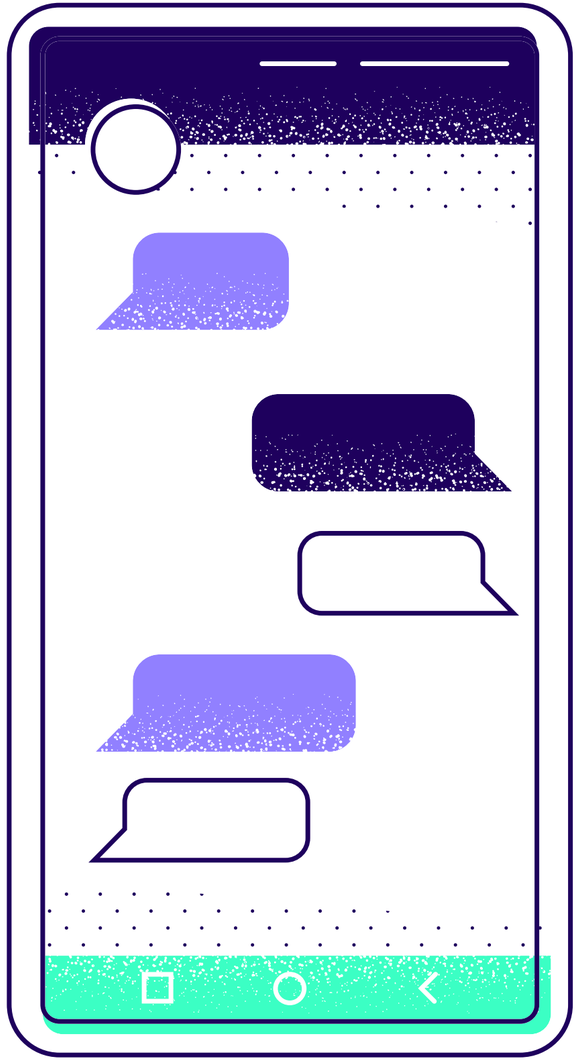
Vous avez la possibilité d'interfacer votre logiciel CRM avec d'autres logiciels. Il vous suffira d'en faire la demande auprès du prestataire afin qu'il puisse étudier la faisabilité du projet.

L'accompagnement

Sollicitez l’aide de votre prestataire

Un projet CRM peut être totalement nouveau pour certaines entreprises. De plus, cela implique de nouvelles technologies, outils et de ce fait un changement d’habitude pour vous et vos collaborateurs.

Parce que la notion d’accompagnement varie d’un prestataire à l’autre, nous vous conseillons de noter précisement tout ce que vous attendez de votre prestataire : période de garantie, assistance à l’utilisation à distance, formation...



Vous avez un projet CRM ?

Contactez-nous

Chez Eden, nous vous proposons des solutions modulables, adaptables à tous vos besoins . Tous nos modules Eden ERP/CRM sont paramétrables en fonction de votre activité et de vos envies.
Nous vous proposons une interface 100% personnalisable ainsi qu'une variété de connecteurs.

Vous souhaitez discuter de votre projet avec un expert ERP ?
Vous pouvez nous écrire à **contact@eden-erp.fr.**

eden