

# Aide à la rédaction d'un Cahier des charges Gestion Commerciale

Questions auxquelles répondre pour rédiger votre cahier des charges	Vos attentes
<i>Renseignements société</i>	
Quel est votre secteur d'activité ?	
Quel est l'effectif de votre société ?	
Où se situe le siège social de votre société ? (France, Etranger ?)	
Combien de sites sont concernés par votre projet ? (certains sont-ils à l'international?)	
Qui est en charge du projet dans l'entreprise ?	
Comment est structurée votre entreprise ? Avez-vous une présentation des différents services ?	
Qui sont vos clients ?	
A quelle échelle travaillez-vous ? (régionale, nationale, internationale - précisez les pays)	
<i>Gestion actuelle de la partie commerciale</i>	
Comment vendez-vous vos produits / vos services à l'heure actuelle ? Avez-vous un site e-commerce ?	
Avez-vous déjà un logiciel de gestion commerciale en place dans votre entreprise ? Si oui, lequel ? Pourquoi voulez-vous en changer ?	

Combien de prospects / clients avez-vous à gérer ?	
Qui sont vos clients ? (entreprises privées, publiques, particuliers, etc.)	
Combien de références produits / services avez-vous en catalogue ?	
Comment identifiez-vous vos produits / vos services ? (Numéro de série, lot, etc.)	
Quels sont vos produits / vos services ? Présentez vos produits / vos services et vos différentes gammes	
Comment stockez-vous vos produits ? (vrac, palette, etc.)	
Comment facturez-vous vos produits / vos services ? (à l'unité, au poids, au lot, etc.)	
Précisez le cheminement actuel d'un contrat "normal", de la détection du prospect à l'expédition du produit / à l'achèvement du service Précisez le rôle de chacun des utilisateurs dans cette affaire et en quoi consiste chaque action qu'ils déploient N'oubliez pas de mentionner les différents outils que vous utilisez actuellement (logiciels, moyens humains, etc.)	

<p>Pouvez-vous détailler le process habituel de la gestion des achats et/ou des stocks dans votre entreprise ? N'oubliez pas de préciser le rôle de chacun et les outils utilisés</p>	
<p>Pouvez-vous détailler le process habituel de la gestion des factures, des relances et des règlements ? N'oubliez pas de préciser le rôle de chacun et les outils utilisés</p>	
<p>Pouvez-vous détailler le process habituel de la gestion du service après-vente et du contrôle de la qualité ? N'oubliez pas de préciser le rôle de chacun et les outils utilisés</p>	
<p>Quel(s) objectif(s) souhaitez-vous atteindre en implémentant cet outil de gestion commerciale ? (Donner des objectifs chiffrés vous permettra de mieux analyser votre ROI une fois l'outil implémenté)</p>	
<p><i>Caractéristiques globales attendues du logiciel de gestion commerciale</i></p>	
<p>Souhaitez-vous une solution adaptée à votre secteur d'activité ? (ex : votre activité est le commerce de fruits)</p>	
<p>Si oui, êtes-vous prêt à avoir recours au développement spécifique si une solution métier n'existe pas sur le marché ?</p>	

Souhaitez-vous avoir recours à un éditeur ayant des références dans votre domaine ?	
Souhaitez-vous que cet outil soit interfaçable avec une ou plusieurs autres solutions de gestion implémentées dans votre entreprise ? Si oui, précisez lesquelles	
Avez-vous besoin que votre logiciel soit disponible en plusieurs langues ? Si oui, précisez lesquelles	
<i>Fonctionnalités attendues (précisez pour chacune vos attentes spécifiques)</i>	
Gestion des bons de commande	
Gestion des bons de livraisons	
Gestion de devis	
Gestion de la facturation	
Création de modèles pré-définis	
Personnalisation et paramétrage possibles des factures	
Gestion des avoirs et acomptes	
Gestion des taxes	
Gestion des tarifs	
Gestion multidevises	
Génération de factures au format souhaité (PDF, Excel, Word, etc.)	
Création et gestion des factures proformat	
Gestion des encours	

Gestion de lettres de relance et impayés	
Liaison avec boîte mail pour envoi de factures	
Gestion des encaissements	
Gestion des modes de règlement	
Connexion bancaire	
Gestion de solvabilité client	
Gestion des remises (par client, par lot, par quantité, etc.)	
Gestion des promotions	
Gestion des contrats	
Gestion des reliquats	
Gestion de la préparation de commande	
Gestion multi-dépôts	
Gestion de l'entreposage	
Gestion de l'inventaire	
Gestion des mouvements de stocks avec alerte de seuil minimum/maximum	
Gestion de l'expédition	
Gestion des fiches produits / services (descriptif, prix, etc.)	
Gestion des gammes de produits	
Gestion de la traçabilité	

EDI	
Gestion de la qualité	
Gestion des processus métiers	
Gestion des fournisseurs	
Gestion des tiers	
Gestion des achats	
Gestion des appels d'offres	
Prévision des ventes	
Suivi du chiffre d'affaires (par mois, par client, par article, etc.)	
Calcul automatique de la marge, du prix de revient, des frais engagés, etc.	
Tableaux de bord / Reporting / Business Intelligence	
Liaison avec un site e-commerce	
Transfert d'informations vers le logiciel comptable de l'entreprise	
CRM : retrouvez toutes les fonctionnalités spécifiques au CRM sur <a href="https://www.celge.fr/article-conseil/comment-bien-choisir-son-crm">https://www.celge.fr/article-conseil/comment-bien-choisir-son-crm</a> <i>Gestion des clients, des fournisseurs, des prospects</i> <i>Historique des actions des clients et prospects</i> <i>Gestion des objectifs de vente</i>	
Autres(s) fonctionnalités attendues	

<i>Utilisateur(s)</i>	
Qui seront les utilisateurs de cet outil ?	
Combien de licences lourdes souhaitez-vous (combien d'utilisateurs auront à entrer des données dans l'outil)	
Combien y-aura-t-il d'employés en consultation (ne modifient rien mais peuvent visualiser les données)	
Avez-vous besoin de plusieurs niveaux d'accès ?	
Si oui, souhaitez-vous des niveaux d'affichages différents en fonction de chaque accès ?	
<i>Plateforme</i>	
Etes-vous sous Windows, AS400, OS X, etc. ?	
Souhaitez-vous un logiciel en Saas (abonnement) ou On Premise (achat de licence) ?	
<i>Mise en fonction</i>	
Avez-vous besoin d'un prestataire pour faire un audit de l'existant ?	
Avez-vous besoin d'un prestataire pour vous accompagner lors de la migration ? Avez-vous les ressources internes pour gérer cette migration ?	
Avez-vous des données qui devront être transférées sur votre nouveau logiciel ? Si oui, sur quelle(s) base(s) sont vos données actuelles ?	
Disposez-vous de matériels techniques pour accueillir ce nouveau logiciel de gestion commerciale ? (Serveurs pour un logiciel On Premise par exemple)	

Quel est le délai de mise en fonction de votre nouvelle gestion commerciale ?	
Quel est votre délai de décision ? (quand votre choix sera-t-il arrêté sur un acteur du marché?)	
Avez-vous défini un budget pour l'implémentation de cette gestion commerciale ? Si oui, précisez lequel	
Donner les évolutions prévues de l'outil (nombre d'utilisateurs, ajout d'accès, déploiement de nouvelles fonctionnalités, etc.) sur le moyen et long terme	