

Aide à la rédaction d'un Cahier des charges CRM (Gestion de la relation client)

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, étranger) ?	
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 ? Listez les différents services	
A quelle échelle travaillez-vous (régionale, nationale, internationale) ? Listez les pays	

Gestion actuelle de la relation client	
<p>Avez-vous déjà un logiciel de CRM en place dans votre entreprise ? Si oui, lequel ? Pourquoi voulez-vous en changer ? Quelles sont les problématiques que vous rencontrez ?</p>	
<p>Combien de clients / prospects avez-vous à gérer ?</p>	
<p>Qui sont vos clients (entreprises privées, publiques, particuliers, etc.) ?</p>	
<p>Quel est votre produit / service ?</p>	
<p>Pouvez-vous détailler le process habituel de la gestion de la relation client ? N'oubliez pas de préciser le rôle de chacun et les outils utilisés</p>	
<p>Quels sont vos canaux d'échanges habituels avec vos clients ?</p>	

<p>Quel(s) objectif(s) souhaitez-vous atteindre en implémentant cet outil de CRM ? Donnez des objectifs chiffrés vous permettra de mieux analyser votre ROI une fois l'outil implémenté</p>	
<p>Quels types d'échanges entretenez-vous avec vos clients (prospection sortante, demande d'informations, prise de rdv, SAV, programme de fidélité, etc.) ?</p>	
<p><i>Caractéristiques globales attendues du logiciel de CRM</i></p>	
<p>Souhaitez-vous que cet outil soit interfaçable avec une ou plusieurs autres solutions de gestion implémentées dans votre entreprise ? Si oui, précisez lesquelles</p>	
<p>Souhaitez-vous une solution adaptée à votre secteur d'activité ? Listez les fonctionnalités spécifiques à votre secteur d'activité</p>	
<p>Avez-vous besoin de pouvoir accéder à l'outil hors ligne ?</p>	
<p>Avez-vous besoin que votre logiciel soit disponible en plusieurs langues ? Si oui, précisez lesquelles</p>	
<p>A partir de quels outils voulez-vous extraire vos données clients ?</p>	

Fonctionnalités attendues (précisez pour chacune vos attentes spécifiques)	
Tableaux de bord (quotidien, mensuel, etc.)	
Agenda partagé	
Module de gestion de projet	
Accès mobile	
Import de données	
Recherche des doublons de comptes et contacts	
Validation des adresses postales et géolocalisation	
Centralisation des données clients	
Gestion des connaissances clients (organigramme de contact)	
Pour le marketing	
Définition des cibles marketing	
Automatisation des campagnes de mailings (mail, courrier, sms)	
Connexion avec les réseaux sociaux	
Analyse comportementale	
Module de marketing automation	
Suivi des actualités économiques des clients	
Identification des visiteurs web	

Gestion multicanale des demandes entrantes / leads	
Bibliothèque collaborative de documents personnalisés	
Pour le e-commerce	
Relance des paniers abandonnés	
Suggestion de produits	
Historique cross-canal	
Pour les ventes	
Historique des échanges avec les contacts	
Gestion des opportunités / phases de vente	
Gestion des performances commerciales (suivi des objectifs)	
Pilotage de l'activité commerciale (visites, relances, appels, tâches, rendez-vous, etc.)	
Création des modifications des fiches produits, devis, offres de prix	
Saisie des comptes rendus d'entretien, de visites, etc.	
Gestion des équipes de vente	
Gestion des territoires géographiques et secteurs	
Gestion des paiements et des avoirs	

Pour le SAV	
Gestion et suivi des demandes multicanales	
Visibilité sur les plannings	
Gestion des contrats	
Suivi des cas clients et problèmes notifiés	
Traçage des réclamations clients	
Utilisateur(s)	
Qui seront les utilisateurs de cet outil ?	
Combien de poste y aura-t-il en saisie / écriture de données ?	
Combien de poste y aura-t-il en consultation ?	
Les utilisateurs seront-ils nomades, sédentaires ou les deux ?	
Avez-vous besoin de plusieurs niveaux d'accès ?	
Si oui, souhaitez-vous des niveaux d'affichage différents en fonction de chaque accès ?	
Plateforme	
Etes-vous sous Windows, AS400, OS X, etc. ?	

Souhaitez-vous un logiciel en Saas (abonnement) ou On Premise (achat de licence) ?	
Mise en fonction	
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 matériel technique pour accueillir ce nouveau logiciel CRM (Serveurs pour un logiciel On Premise par exemple) ?	
Quel est le délai de mise en fonction de votre nouveau logiciel CRM ?	
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 ce logiciel ? Si oui, précisez lequel	

<p>Donnez les évolutions prévues de l'outil (nombre d'utilisateurs, ajout d'accès, déploiement de nouvelles fonctionnalités, etc.) sur le moyen et long terme</p>	
---	--