



Logiciels

Modèle de cahier des charges CRM



INTRODUCTION

Un projet CRM commence avec l'établissement de votre **cahier des charges CRM**. Le **cahier des charges CRM** (CDC) est un document de référence qui permet de définir les objectifs de l'entreprise, le périmètre, les services concernés (équipe marketing, service client, équipe commerciale) et les besoins, processus, usages métiers relatif à la gestion de la relation client. Votre cahier des charges CRM sera votre référentiel, votre feuille de route qui cadrera votre projet CRM et le cadre d'utilisation de votre future solution CRM.

Afin de réaliser votre projet, nous vous proposons un modèle de cahier des charges qui vous permettra de passer en revue les éléments clés nécessaires à l'établissement d'un cahier des charges pour votre projet CRM.

INTRODUCTION	2
PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISE.....	3
PRESENTATION DES PRODUITS ET DU RESEAU DE DISTRIBUTION	4
PRESENTATION DU PROJET D'ENTREPRISE	4
Généralités	4
Interlocuteurs du projet	6
Dates importantes du projet	6
VOTRE EQUIPEMENT INFORMATIQUE	6
VOTRE ORGANISATION COMMERCIALE	7
VOLUMETRIE	9
FONCTIONNALITES RECHERCHEES	10
Gestion de la relation client - marketing.....	10
Suivi des opportunités.....	11
Prise de commande.....	12
Vente en grande distribution	13
Organisation du temps de travail	15
Consultation des informations saisies.....	16
Administration et communication	17
Suivi et pilotage de la force commerciale	18
Déploiement et mise à jour	19

PRESENTATION GENERALE DE L'ENTREPRISE

Code NAF

Activité(s)

Société(s)

Localisation(s) de la ou des sociétés

Chiffre d'affaires

Appartenance à un groupe

Oui

Non

Effectif

Total _____ Commerciaux / Force de vente sur le terrain _____

Certification(s) de l'entreprise (ISO, IFS, BRC, etc.)

Services et organisation générale

PRESENTATION DES PRODUITS ET DU RESEAU DE DISTRIBUTION

Présentez ici vos produits et services

Votre société distribue -t-elle plusieurs marques ? Si oui, lesquelles

Quels sont vos cibles commerciales et votre mode de commercialisation

B2C B2B Réseaux de distribution e-commerce

Quel est votre périmètre géographique commercial ?

Locale Régionale Nationale Internationale

PRESENTATION DU PROJET D'ENTREPRISE

GENERALITES

Combien d'utilisateurs sont à prévoir (utilisateurs mobiles - sédentaires)

Quels sont les objectifs de votre projet CRM

Quelle est votre problématique principale ?

Avez-vous identifié d'autres besoins ?

Quelles sont les évolutions à anticiper ?

Quel est votre budget ?

Quels indicateurs de réussite aimeriez-vous fixer pour votre projet ?

- Hausse du nombre de rendez-vous réalisés
- Augmentation du taux de signature des affaires commerciales
- Evolution du panier moyen
- Amélioration des marges commerciales
- Optimisation du suivi des opportunités commerciales
- Augmentation du nombre de leads générés
- Mise en place d'une stratégie de relation client one-to-one
- Croissance du ROI de vos actions commerciales et marketing
- Amélioration de la performance de tous les canaux de vente (si multicanal)
- Optimisation du coût par lead converti
- Diminution du temps de réponse des demandes d'informations
- Baisse du taux et du coût de désabonnement, de plaintes, de réclamations, etc.
- Autre _____

Quels sont vos services les plus concernés ? Notez de 1 (le plus concerné) à 9 (le moins concerné) les propositions suivantes.

- Direction
- Service Commercial
- Service Client
- Service Administratif
- Service Marketing
- Service Informatique
- Autre _____

INTERLOCUTEURS DU PROJET

Nom

Prénom

Rôle au sein de l'entreprise

Contact

DATES IMPORTANTES DU PROJET

Mise à disposition du cahier des charges

Date de décision

Opérationnel le (date)

VOTRE EQUIPEMENT INFORMATIQUE

Quel logiciel de gestion ou ERP utilisez-vous ?

Êtes-vous déjà équipé d'une solution CRM ? Si oui, laquelle ?

Quel est votre système de gestion de base de données actuel ?

Utilisez-vous une solution d'envoi d'emails ? Si oui, laquelle ?

De quels terminaux mobiles sont équipés vos commerciaux ? (PC portables, smartphones, tablettes, etc.)

Avec quels systèmes d'exploitation la solution CRM doit-elle être compatible ?

VOTRE ORGANISATION COMMERCIALE

Comment qualifieriez-vous votre cycle de vente ?

Court Long

Spécifique, détaillez _____

Combien de personnes compte chaque service de votre organisation commerciale ?

_____ Commerciaux nomades

_____ Commerciaux sédentaires

_____ Assistant(e)s d'Administration Des Ventes (ADV)

_____ Directeurs commerciaux / Directeurs régionaux

Quelles sont les missions de votre force de vente ?

- Prise de commande
- Vente en laisser-sur-place
- Suivi des opportunités
- Livraison des marchandises
- Merchandising
- Encaissement
- Prospection
- Animation du réseau
- Autre

Comment les commerciaux nomades accèdent-elles aux informations clés pour la vente et comment transmettent-elles leurs pièces commerciales et leurs rapports de visite ?

En moyenne, combien de visites clients sont réalisées par jour ?

Combien de clients contient chaque portefeuille ?

Quel est le périmètre géographique de chaque commercial ?

Comment s'organise la prospection ?

- Prospection par le commercial
- Opérations marketing et communication
- Prospection par l'ADV
- Pas de prospection (demandes entrantes)

VOLUMETRIE

Combien de clients avez-vous ?

Combien de commandes client saisissez-vous...

Par jour ? _____

Par mois ? _____

Par année ? _____

Combien de devis saisissez-vous...

Par jour ? _____

Par mois ? _____

Par année ? _____

Combien de factures client saisissez-vous...

Par jour ? _____

Par mois ? _____

Par année ? _____

Combien de références commercialisez-vous ?

FONCTIONNALITES RECHERCHEES

GESTION DE LA RELATION CLIENT - MARKETING

Détaillez ici les différents services concernés par la gestion des prospects, des clients, et leurs missions.

Faites-vous un suivi de vos échanges avec vos tiers (E-mails, comptes-rendus des appels, etc.) ? Si oui, comment conservez-vous ces derniers ?

Souhaitez-vous automatiser certaines actions ? Si oui, détaillez le vecteur pour chaque action automatisée (Transmission de rapports par e-mail à des listes prédéfinies, gestion des rappels téléphoniques, gestion des tâches, etc.)

Votre CRM mobile doit-il être interfacé à d'autres outils ? Si oui, détaillez lesquels et le mode d'export (Outils office, site e-commerce, plannings, plateforme de routage, etc.)

Souhaitez-vous pouvoir effectuer des ciblages directement depuis votre CRM ?

Quelles informations sont utilisées pour cibler vos clients et prospects ?

Comment gérez-vous les campagnes marketing en interne ?

Avez-vous des informations spécifiques à afficher dans la fiche contact ? (Source du contact, statut, attribution, etc.)

Les informations dans votre base de données sont-elles complètes et à jour ?

Disposez-vous d'un historique de vos actions ? Et d'un moyen d'extraction de cette information ?

Quelles sont les informations à détailler dans cet historique ? (Dates de validité, conditions, documents joints, etc.)

Quels sont les indicateurs de suivi de l'efficacité de vos campagnes ?

SUIVI DES OPPORTUNITES

Attribuez-vous un scoring à vos clients et prospects ? (Glacé, froid, tiède, chaud)

Quel est votre système d'attribution des prospects et des leads aux commerciaux ?

Quels outils doivent être accessibles pour les commerciaux en ligne et depuis mobile (création de devis, suivi des leads, accès aux plans d'action, tarifs ...) ?

Quels indicateurs utilisez-vous pour suivre les opportunités de vente (leads) ? (Taux de réalisation, gestion des étapes, etc.)

Faites-vous des prévisions de signatures ? Si oui, comment estimez-vous le potentiel des clients ?

Les devis et propositions commerciales doivent-ils être accessibles depuis la fiche client ?

Oui

Non

PRISE DE COMMANDE

Comment les commandes clients sont-elles prises ? Indiquez l'importance de chaque canal en pourcentage.

_____ Chez le client

_____ Vente à emporter

_____ Par téléphone

_____ Via une boutique en ligne

_____ Autre

Souhaitez-vous disposer d'un catalogue produits dynamique intégré à votre solution CRM ?

Oui

Non

Avez-vous besoin de gérer plusieurs catalogues produits ?

Oui

Non

Quelles pièces commerciales vos commerciaux éditent-ils sur le terrain ? (Devis, offres commerciales, retours produits, etc.)

Quelles sont les fonctions de recherche de produits à prévoir ?

- Recherche par nom
- Recherche par historique client
- Recherche par ancienne pièce commerciale
- Recherche depuis le catalogue
- Autre

Comment gérez-vous les tarifs ?

- Par client
- Par quantité
- Par produit
- Autre

L'application doit-elle permettre une gestion tarifaire complète ? (Gestion des remises, des promotions en cours, etc.)

Réalisez-vous des encaissements sur le terrain ? Si oui, sous quelles conditions ? (Mode de paiement, encaissements partiels, etc.)

VENTE EN GRANDE DISTRIBUTION

Vos produits sont-ils vendus en points de vente ?

- Oui Non

Dans combien d'enseignes et combien de points de vente ?

Avez-vous vos propres points de vente ?

Oui Non

Animez-vous un réseau de revendeurs sur le terrain ?

Oui Non

Votre force commerciale terrain s'occupe-t-elle également des commandes ?

Combien de vos articles sont référencés en moyenne dans chaque point de vente ?

Sous quelle forme présentez-vous votre catalogue ?

Faites-vous des relevés linéaires ? Si oui à quelle fréquence et comment ?

Faites-vous des relevés de prix concurrence ? Si oui à quelle fréquence et comment ?

Votre futur CRM est-il censé pouvoir gérer les promotions ?

Votre futur CRM est-il censé pouvoir gérer la mise en valeur de la PLV ?

ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

Quel est le système de planning et d'agenda de vos commerciaux ?

Souhaitez-vous que votre CRM gère les tâches et les rappels quotidiens de vos commerciaux ?

Comment les visites clients sont-elles organisées ? (Tournées préparées par le commercial ou par un ADV, rendez-vous pris par le commercial, etc.)

Sur quels critères souhaitez-vous avoir des propositions d'amélioration ou de constitution automatique de ces tournées ? (Fréquence de visite, localisation, temps de trajet, etc.)

Souhaitez-vous pouvoir géolocaliser vos clients et vos prospects ?

Oui

Non

CONSULTATION DES INFORMATIONS SAISIES

Le logiciel CRM doit pouvoir donner accès aux informations suivantes à tout moment et de n'importe où :

- Données d'identification du tiers
- Coordonnées bancaires
- Conditions de paiement
- Contacts
- Adresses de livraison
- Commerciaux attachés
- Historique de commande
- Encours clients
- Historique de facturation
- Reliquats de commandes
- Fiches produits
- État des stocks
- Délais
- Opportunités commerciales
- Affaires
- Autre _____

Souhaitez-vous avoir la possibilité de mettre en place des blocages comptables concernant certains clients ?

- Oui Non

Souhaitez-vous prévenir le commercial concerné au moment du blocage ?

- Oui Non

Les annulations de rendez-vous sont-elles directement renseignées dans l'agenda du commercial et comment ?

Est-il notifié ?

Oui Non

Quel est le temps accordé au remplissage des rapports de visite par la force de vente ?

L'application doit-elle permettre de scénariser et de pré-compléter les rapports de suivi ?

Oui Non

Doit-elle permettre à la Direction commerciale de suivre les comptes-rendus de visite des équipes commerciales et les objectifs de rendez-vous ?

Oui Non

ADMINISTRATION ET COMMUNICATION

Quel est le temps dédié aux tâches administratives par commercial et par jour ? (en %)

Quel temps souhaiteriez-vous que l'équipe commerciale dédie aux tâches administratives dans le futur ? (en %)

Souhaitez-vous intégrer la création des éléments administratifs propres à vos commerciaux au sein du CRM ? (Notes de frais, demandes de congés, etc.)

Oui Non

Souhaitez-vous remonter les informations terrain (données clients, devis, ...) dans votre ERP ?

Oui Non

L'accès à certaines informations doit-il être limité ?

SUIVI ET PILOTAGE DE LA FORCE COMMERCIALE

Comment le plan d'actions commerciales est-il défini ?

Votre CRM devra-t-il permettre le déploiement d'un ou plusieurs plans d'actions (Promotions, actions commerciales, challenges, etc.)

Oui Non

Comment souhaitez-vous suivre et communiquer les plans d'actions aux commerciaux ?

Comment est organisé votre bilan d'activité ? Qui accède à ce tableau de bord ?

Souhaitez-vous pouvoir personnaliser vos tableaux de bord ?

Quels types d'indicateurs souhaitez-vous suivre (Chiffre d'affaires, panier moyen, coût par opportunité, durée du cycle de vente, etc.) ?

Les commerciaux possèdent-ils leurs propres tableaux de bord ?

DEPLOIEMENT ET MISE A JOUR

Avez-vous des exigences particulières concernant la maintenance de votre solution ?

Personnes habilitées à contacter le support technique

Quelle information doit être transférée au moment de l'intégration dans l'ERP ? (Listes de contacts, historique des échanges par email, etc.)

Combien de personnes doivent être formées à l'utilisation du CRM ?

Quel est le niveau de maîtrise technologique des futurs utilisateurs ?

Quel accompagnement post-projet attendez-vous ?

- Création de nouveaux utilisateurs
- Traitement des données
- Enrichissement des fonctionnalités
- Mises à jour
- Support
- Formation des nouveaux recrutés



Vous avez un projet CRM ?

Contactez-nous

