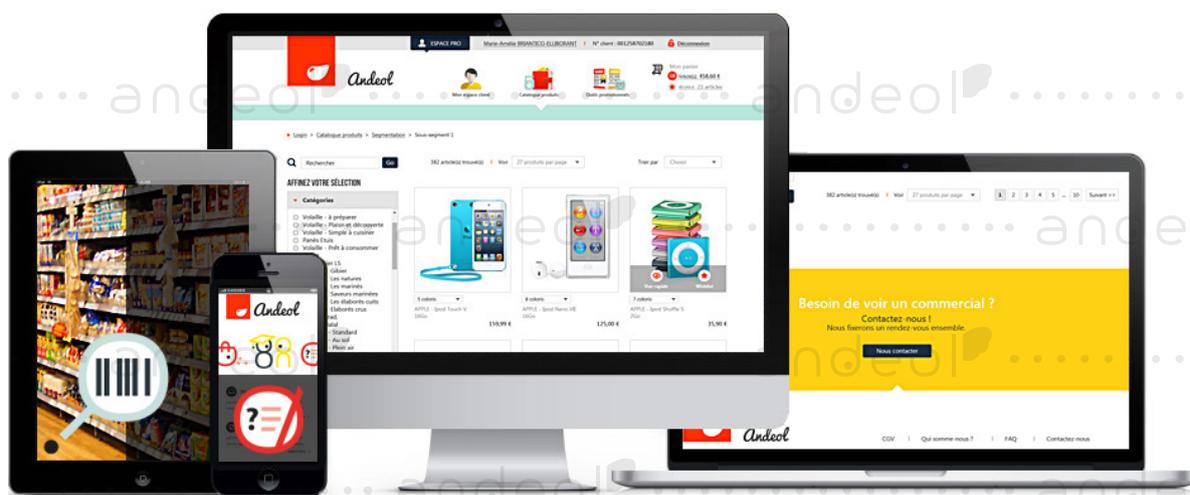


Téléchargez le document pour pouvoir le compléter et enregistrer les modifications

Les questions à se poser pour  
**la bonne mise en place d'un CRM**  
destiné à vos **Forces de vente**



OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 1. MA FORCE DE VENTE

- |  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. Ma force de vente est-elle Internalisée ?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Externalisée ?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Les deux ?   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Ma force de vente fait appel à des ressources temporaires (alternant, stagiaires, interimaire,merchandiseurs...)? | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. Pour la gestion de l'application (Paramétrage, configuration), je veux être complètement autonome.                | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| d. Je dois déterminer une sectorisation géographique de mon équipe commerciale.                                      | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 2. BESOIN DES UTILISATEURS

- |  |                       |                       |                       |                       |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. L'outil doit pouvoir être utilisé en mode déconnecté.       | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Il peut y avoir plusieurs commerciaux pour un même secteur. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| c. Les besoins métiers des utilisateurs sont bien identifiés.  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 3. PLANNING

- |   |                       |                       |                       |                       |
|---|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| a. Les utilisateurs doivent pouvoir :   |                       |                       |                       |                       |
| Gérer leurs RDV/visites   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Préparer leurs visites  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Rédiger des compte-rendu de visite  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Lister des tâches   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Géolocaliser les RDV  | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Optimiser les tournées (suggestion de visite)   | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| b. Le supérieur hiérarchique doit pouvoir visualiser les agendas des membres de son équipe. | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 4. LA FICHE CLIENT

- a. Les éléments essentiels de ma fiche clients/prospects sont identifiés.
- b. Les éléments essentiels de ma fiche clients/prospects sont issus de l'ERP.
- c. Les clients/prospects doivent pouvoir être géolocalisés.
- d. Des objectifs sont définis par client.
- e. Les utilisateurs peuvent créer de nouveaux clients.

OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 5. MES PRODUITS

- a. Mes produits sont listés sous forme d'assortiment client.
- b. La segmentation de mes produits est précise et claire.
- c. Les informations produit à afficher sont identifiées. (photo, prix, stock, disponibilité,...)
- d. Le cross selling est doit être proposé.
- e. Des informations connexes doivent être rattachées à mes produits (fiche technique, infos marché, argumentaire, plan média,...)
- f. Des retours produits doivent pouvoir être gérés.

OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 6. COMMANDES

- a. L'outil doit permettre de passer des commandes.
- b. Mes règles commerciales sont claires.

OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 6. COMMANDES (Suite)

c. Les stocks produits sont visibles lorsque je passe une commande.





d. Mon équipe commerciale gère les litiges clients.





e. Les utilisateurs peuvent commander des gadgets, de la PLV.





f. Des quotas sont définis pour les gadgets/PLV.





OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 7. ACTIONS TERRAIN

a. Mon équipe de vente doit pouvoir passer des questionnaires auprès de ses clients.





b. Les utilisateurs gèrent des opérations trade marketing. (Animations, opérations commerciales, ...)





c. Les utilisateurs effectuent des relevés de linéaire ou relevés de stocks.





d. Mon équipe de vente envoie des plans de vente à ses clients.





OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 8. BASE DOCUMENTAIRE

Une bibliothèque de documents doit être mise à disposition des utilisateurs.





OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 9. OBJECTIFS

a. Des objectifs sont définis pour le client. (Vente, visite, autres)





b. Des objectifs de vente sont définis par produit.

OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 10. ADMINISTRATIF

- a. Les utilisateurs doivent pouvoir saisir des notes de frais.
- b. Les supérieurs hiérarchiques doivent valider les NDF dans l'application.
- c. Les utilisateurs doivent pouvoir effectuer des demandes de congés.
- d. Les supérieurs hiérarchiques doivent valider les demandes de congés dans l'application.

OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 11. REPORTING

- a. Les indicateurs que je souhaite suivre sont définis.
- b. Les analyses de données que je souhaite effectuer sont recensées.

OUI NON EN PARTIE À VÉRIFIER

## 12. LES DONNÉES

- a. Les interactions entre le CRM et l'ERP sont répertoriées.
- b. Le pilotage des données est fait par l'ERP.
- c. Les imports de données à automatiser sont recensés.
- d. Des mises à jour manuelles sont elles à prévoir.
- e. Les données sont structurées par rapport aux besoins réels de l'entreprise.
- f. Une reprise des données est nécessaire.
- g. Les évolutions de l'entreprise à 3 ans sont identifiées.
- h. Les applications tierce en lien avec le CRM sont recensées.

OUI      NON      EN PARTIE      À VÉRIFIER

## 13 . CONDUITE AU CHANGEMENT

- a. Une équipe projet est définie.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- b. Un chef de projet a été nommé.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- c. Les parties prenantes ont été consultées.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- d. Les futurs utilisateurs sont impliqués dans le projet.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- e. Les freins à l'utilisation sont identifiés.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- f. Les priorités sont établies.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- g. Les délais de mise en production sont-ils précisés.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- h. Les utilisateurs auront-ils besoin d'une formation.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- i. Un reporting de l'utilisation de l'outil par les utilisateurs sera nécessaire.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- j. Une hotline est nécessaire pour accompagner les utilisateurs.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER

OUI      NON      EN PARTIE      À VÉRIFIER

## 14 . HÉBERGEMENT ET POSTES

- a. Le serveur sera hébergé par le prestataire.  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
- b. Quels sont les types de postes des utilisateurs ?
  - . PC  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
  - . PC portable  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
  - . Ecran tactile  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
  - . Tablette  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER
  - . Autres  OUI  NON  EN PARTIE  À VÉRIFIER