

# PROCESSUS

D'IMPLEMENTATION D'UN  
CRM

## CRM

Système de gestion et  
relations clients

Analyse Fonctionnelle

Conseils et sensibilisation

### Analyse et Définition des objectifs

- Identification et compréhension des **attentes**
- Examen des **processus et outils internes** vs pratiques CRM
- Évaluation de la **disponibilité des données**
- Évaluation de la **qualité des données**
- Définition des **disponibilités et délais**
- Identification des **rôles et responsabilités internes**
- Création de l'**équipe de réalisation** du projet CRM

### Qualification des Besoins

- Identification des **besoins** en matières de :
  - Mesures et analyse (tableau de bord et analyse)
  - Gestion ventes, marketing, support, service clients, opérations
  - Communication (courriels et appels téléphoniques)
  - Gestion électronique des document
  - Inter-opérabilité avec les systèmes internes existants
  - Intégration avec les systèmes externes accessibles
  - Autres fonctionnalités
- **Pondération et priorisation** des besoins identifiés
- Évaluation de la **culture et de l'orientation technologique**
- Définition des **contraintes et capacités à les dépasser**

### Implémentation de la Solution

- Définition du **lien avec les sources de données** (internes/externes)
  - Connexion
  - Téléversement
  - Synchronisation
- Définition du **lien avec les différents systèmes** (internes/externes)
- Adaptation des **modules et interfaces**
- Configuration des **tableaux de bords et rapports**
- Configuration des **processus**
- Configuration de la **sécurité**
- **Tests et validations**
- **Formations**

### Déploiement

- **Coaching et accompagnement** en situation réelle d'utilisation
- Réponses aux **questions spécifiques**
- Recueil des recommandations visant l'**amélioration globale**
- Identification des **acquis et renforcement des requis**
- Maximisation dans l'**intégration des meilleures pratiques** en matière d'utilisation d'un **CRM**

