

## Réussir un projet CRM en respectant les délais et les budgets

### DESCRIPTION

Avoir une CRM est devenu indispensable, dans un environnement numérique où il faut suivre en temps réel un grand nombre de signaux et interactions émis par les prospects et clients. La majorité des entreprises sont équipées, mais souvent avec d'anciennes versions de CRM qui ne sont que des gestionnaires améliorés de fichiers clients et n'intègrent pas toutes les fonctionnalités indispensables. Les projets CRM sont souvent longs et coûteux, même quand la solution choisie est performante. Ce n'est pas une fatalité : **la mise en œuvre de bonnes pratiques permet de déployer une CRM rapidement et à moindre coût**, en respectant quelques règles. Cette formation vous présente l'ensemble de la marche à suivre tout en construisant votre expression de besoin, vos spécifications, l'appel à proposition et le plan de conduite du changement.

### OBJECTIFS

- Comprendre ce que votre entreprise peut et doit attendre d'une CRM
- Détailler l'ensemble des étapes nécessaires depuis l'expression de besoin jusqu'à la réception
- Rédiger au cours de la formation l'expression de besoins, les spécifications et l'appel à propositions

### PUBLIC

- Directions générales
- Directions des Systèmes d'Information
- Directions commerciales
- Directions marketing
- Responsables et équipes chargés de projet au sein de ces directions

### PROGRAMME

Modules et contenus :	Durée :
<p><b>Module 1 : Que peut-on et que doit-on attendre d'une CRM ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-ce qu'une CRM ?</li> <li>- Les fonctionnalités commerciales</li> <li>- Les fonctionnalités marketing</li> <li>- L'usage pour les services notamment après-vente / maintenance</li> <li>- La gestion des autres relations</li> <li>- Cartographie des workflows de l'entreprise</li> <li>- Panorama des solutions existantes</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<p><b>1 séance de 2h</b></p>
<p><b>Module 2 : L'expression de besoin et les spécifications</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'expression de besoin : ne pas se limiter à reproduire l'existant</li> <li>- Avoir conscience du coût des besoins exprimés</li> <li>- Les spécifications : s'appuyer sur les fonctionnalités standard des outils</li> <li>- Qui pour élaborer l'expression de besoin ?</li> <li>- Choisir ou ne pas choisir un outil au stade des spécifications ?</li> <li>- Transformer les spécifications en appel à proposition</li> <li>- Le choix d'un intégrateur</li> <li>- Le choix d'un outil</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<p><b>1 séance de 2h</b></p>
<p><b>Module 3 : Le choix et la contractualisation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des travaux de la session précédente</li> <li>- L'analyse des réponses</li> </ul>	<p><b>1 séance de 2h</b></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le TCO (<i>Total Cost of Ownership</i>) sur 5 ans</li> <li>- Les clauses contractuelles et engagements de l'intégrateur et de l'éditeur</li> <li>- La réalisation d'un POC</li> <li>- Les ressources nécessaires en interne pour la réalisation du projet</li> <li>- Les coûts cachés</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	
<p><b>Module 4 : La conduite du changement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des travaux de la session précédente</li> <li>- Qu'est-ce que la conduite du changement ?</li> <li>- En quoi est-elle indispensable pour un projet CRM ?</li> <li>- Définir un plan de conduite du changement adapté :             <ul style="list-style-type: none"> <li>o Fixer le périmètre</li> <li>o Désigner un sponsor</li> <li>o Définir des actions de communication</li> <li>o Identifier les résistances et préparer des réponses</li> <li>o Prévoir des formations</li> <li>o Collecter le feedback des utilisateurs</li> </ul> </li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<p><b>1 séance de 2h</b></p>
<p><b>Module 5 : La conduite de projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des travaux de la session précédente</li> <li>- L'approbation de l'équipe projet</li> <li>- Les premiers ateliers</li> <li>- Le POC et sa validation</li> <li>- Les autres jalons</li> <li>- Le bac à sable (maquette et prototype)</li> <li>- La collecte et la structuration des données pour les transferts</li> <li>- La gestion/le refus des modifications et dépassements</li> <li>- Qui impliquer à ce stade ?</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<p><b>1 séance de 2h</b></p>
<p><b>Module 6 : La réception de la CRM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Validation des travaux de la session précédente</li> <li>- La préparation des tests</li> <li>- La réalisation des tests</li> <li>- Les écarts admissibles</li> <li>- La période de garantie</li> </ul>	<p><b>1 séance de 2h</b></p>
<p><b>Module 7 : Le déploiement et le suivi</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La conduite du changement</li> <li>- Le support lors du lancement</li> <li>- Les adaptations éventuelles</li> <li>- L'adhésion et le renforcement</li> <li>- Application au cas de votre entreprise</li> <li>- Travaux à réaliser avant la prochaine session</li> </ul>	<p><b>1 séance de 2h</b></p>
<p><b>Module 8 : La formalisation pour votre entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reprise de tous les travaux réalisés</li> <li>- Formalisation de l'expression de besoin, des spécifications et de l'appel à proposition</li> </ul>	<p><b>1 séance de 2h</b></p>

Ce programme peut être modifié. S'il est allégé par exemple, le prix sera réduit. Le prix final est fixé une fois le programme définitif établi avec vous. L'adaptation aux besoins exacts de votre entreprise se fait sans coût supplémentaire.

## METHODES MOBILISEES - LearnAndDo™

### Modalités pédagogiques :

Cette formation est réalisée **entièrement à distance**.

Chaque session fait l'objet d'une **présentation power point (support de cours)** diffusée au stagiaire par le formateur, et est enregistrée si le stagiaire l'accepte. La présentation power point est envoyée par mail sous format PDF après chaque session, à chaque stagiaire, avec l'enregistrement le cas échéant.

Cette formation suit le concept de **LearnAndDo™** : apprendre et faire en même temps. Pour ce faire, des **exercices** sont proposés aux stagiaires d'un cours à l'autre. Les exercices sont revus avec le formateur au début du cours suivant.

Chaque session est **participative et interactive** : les stagiaires sont invités à poser des questions s'ils en ont, ou à faire part de leurs remarques, expériences, avis.

### Moyens techniques :

La formation est réalisée par **Teams®**. Une aide à l'utilisation de Teams® est fournie par le formateur aux stagiaires, en amont de la première session. Au début de chaque session, le formateur et les stagiaires vérifient ensemble la bonne qualité des conditions techniques.

### Formateur :

Cette formation est délivrée par un formateur expérimenté, dont les compétences et la pédagogie ont été éprouvées.

Chaque stagiaire ou groupe de stagiaires est suivi par **un seul et même formateur**.

## PREREQUIS

Aucun prérequis n'est exigé pour cette formation.

## A PREVOIR POUR LA FORMATION

### Matériel informatique et connexion Internet :

Cette formation est réalisée entièrement à distance. Il est recommandé que chaque stagiaire dispose :

- De **son propre ordinateur**
- D'une **connexion Internet suffisante** : débit ascendant d'au moins 5Mbps et ping n'excédant pas 15ms. Ceci peut être vérifié facilement en utilisant le lien suivant : <https://www.speedtest.net/>

## PROCEDURES D'EVALUATION A L'ENTREE ET A LA SORTIE

### Evaluation à l'entrée :

L'évaluation à l'entrée permet de connaître le niveau des stagiaires **en début de formation**, afin de les orienter vers le programme le plus adapté et le cas échéant, de constituer des groupes de niveaux homogènes.

Le détail de l'évaluation à l'entrée sera fourni **début 2022**.

L'évaluation à l'entrée ne conditionne pas la possibilité de suivre la formation.

### Evaluation à la sortie :

L'évaluation à la sortie permet de mesurer le niveau des stagiaires **en fin de formation**, et l'atteinte des objectifs.

Le détail de l'évaluation à la sortie sera fourni **début 2022**.

Les résultats font l'objet d'une restitution auprès du client et sont inscrits pour chaque stagiaire sur son certificat de réalisation.

### Evaluation à froid :

Selon les souhaits du client, une évaluation à froid peut être organisée **deux à trois mois** après la fin de la formation.

Cette évaluation se fait par un **questionnaire** à remplir par chaque stagiaire. Les résultats font l'objet d'une restitution auprès du client.

## DUREE

- 8 séances de 2h à répartir sur 2 mois, soit **un total de 16h**
- Compter 30h de travail pour l'équipe stagiaire en dehors des sessions

## CALENDRIER DE MISE EN PLACE

Cette formation sera **ouverte toute l'année, à compter de début 2022**.

Le délai de mise en place est **en général d'un mois**, mais peut dépendre du planning des formateurs.

Les dates des sessions sont définies par le formateur avec l'entreprise et/ou avec chaque stagiaire ou groupe de stagiaires, en fonction de leurs disponibilités.

## PRIX

Nombre de participants	Prix par groupe
1 personne	4.300€ HT
2-3 personnes	5.600€ HT
4-5 personnes	6.400€ HT

*Si le programme est modifié, les prix seront adaptés en conséquence.*

Pour plus d'informations sur la tarification et les modalités de paiement, veuillez consulter nos **Conditions Générales de Vente (CGV)** : <https://site.vascoo-up.com/conditions-generales-de-vente>

**Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap (PSH)**. Retrouvez toutes les informations nécessaires sur notre page dédiée : <https://site.vascoo-up.com/nos-formations-professionnelles/accueil-des-personnes-en-situation-de-handicap/>