

# Check-lists d'évaluation d'un CRM

Kit de planification





# Sommaire

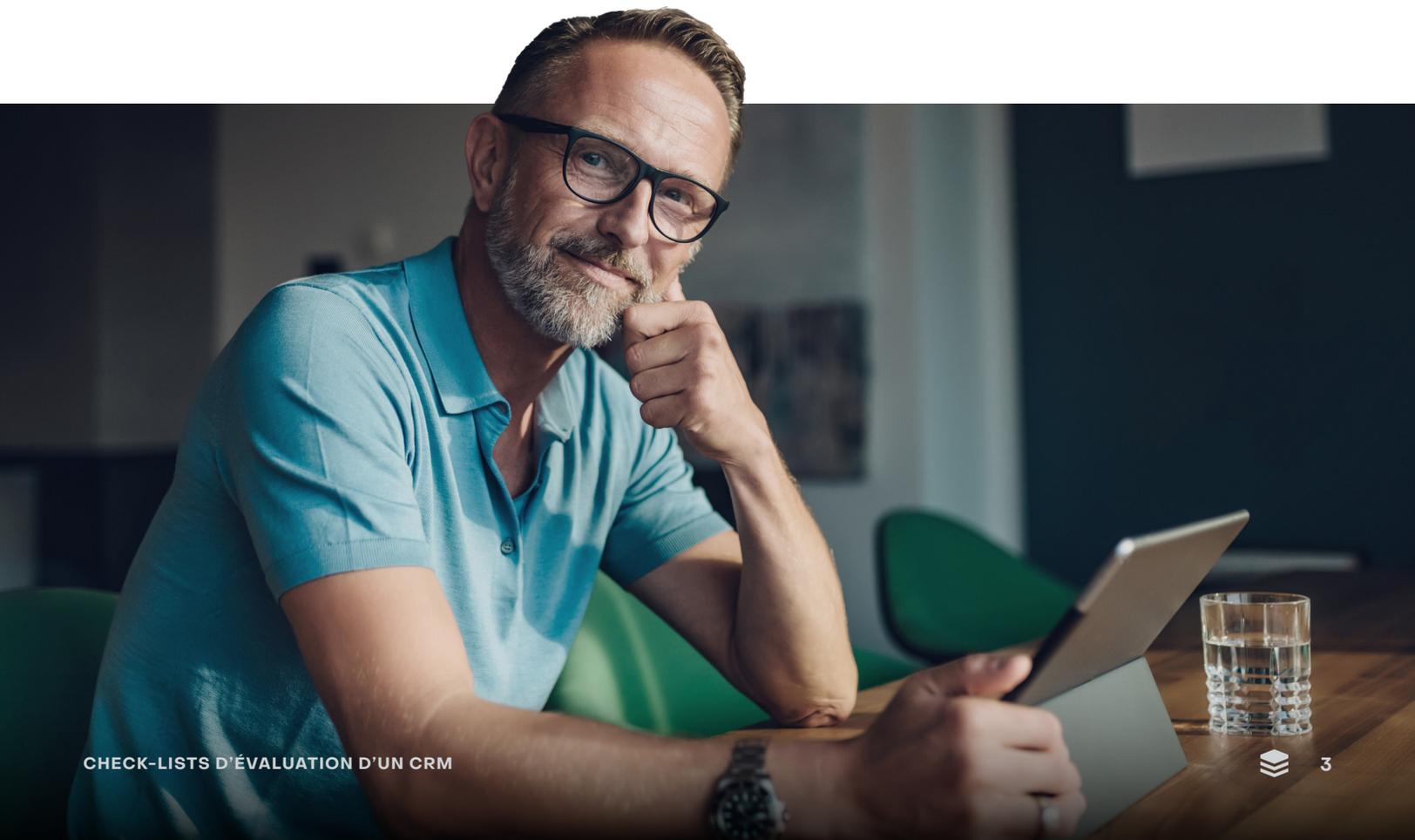
- 
- 3** Introduction
  - 4** Feuille de route pour l'implémentation
  - 5** Fonctionnalités clés de la solution
  - 6** Autres fonctionnalités
  - 7** Évaluation de la plateforme
  - 8** Sécurité, tarification et fournisseurs
-



# Introduction

Si vous prévoyez de changer de CRM, il est important de commencer par déterminer exactement ce dont vous aurez besoin afin de créer une expérience exceptionnelle pour vos clients. Ni plus, ni moins. Il n'y a vraiment aucune raison de payer pour des fonctions compliquées dont vous n'aurez jamais besoin.

Ce kit vous propose une feuille de route pour planifier votre projet CRM. Des fonctionnalités de la solution à l'évaluation de la plateforme en passant par la tarification du fournisseur, utilisez les check-lists incluses pour vous aider à vous poser les bonnes questions au moment de choisir un CRM pour votre entreprise.



# Feuille de route pour l'implémentation



## 1. Planifier votre architecture

Lors de l'évaluation de solutions, il convient de se renseigner sur le langage de programmation, les frameworks d'extension et les possibilités de personnalisation. Ces facteurs affecteront les développements et le coût.



## 5. Aligner les ventes et le marketing

Alignez les ventes et le marketing grâce à la définition des critères de qualification des leads. Grâce à ces critères, le CRM peut vous aider à mieux collaborer en automatisant le lead scoring et le suivi de leur activité.



## 2. Cartographier les processus métier

Le déploiement d'un CRM est une réelle opportunité non seulement pour identifier les processus essentiels que celui-ci devra gérer, mais aussi pour ajuster les processus qui ne fonctionnent pas. Une solution CRM peut vous aider à complètement optimiser les processus client, mais un CRM ne peut pas ajuster tout seul ceux qui ne fonctionnent pas.



## 6. Définir l'expérience utilisateur

Travaillez avec les responsables de service et les collaborateurs pour comprendre de quelles informations, de quelles directives et de quelles fonctionnalités ils ont besoin en fonction de leur rôle. Un outil CRM peut intégrer un nombre infini de fonctionnalités et de données concernant les équipes commerciales et service, l'équipe projet doit donc veiller à ce que les utilisateurs ne soient pas surchargés.



## 3. Cartographier le parcours client

La planification doit inclure une définition commune et partagée de ce qu'est l'expérience client optimale. Une cartographie complète du parcours client vous aidera à identifier les pièges et les opportunités afin de retravailler les processus existants et d'ajouter de nouveaux workflows.



## 7. Choisir les applications et les données

Déterminez quelles sont les applications et les sources de données nécessaires pour renforcer l'autonomie des utilisateurs et optimiser l'efficacité des workflows. Notez que si vous intégrez des applications connexes (telles que les outils CPQ, les services sur site ou la gestion des contrats), à votre CRM, vous pourrez observer un retour sur investissement quatre fois supérieur à celui des applications de base du CRM.



## 4. Hiérarchiser les opportunités

Travaillez avec les responsables de services pour identifier les leviers de croissance et les opportunités d'amélioration de la productivité à chaque étape. Une fois les opportunités identifiées, étudiez-les pour déterminer leur potentiel retour sur investissement, comparez-les et priorisez les évolutions du CRM en conséquence.

# Fonctionnalités clés de la solution

## Automatisation des ventes

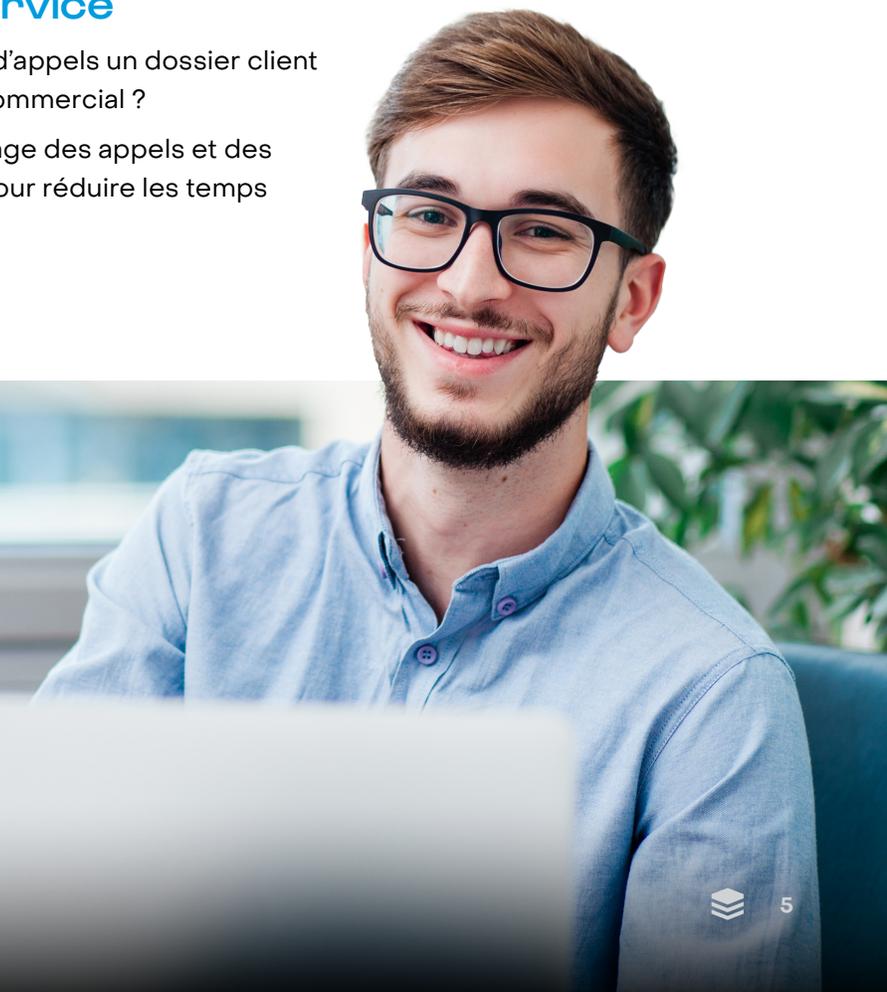
- Quelles fonctionnalités natives cette solution fournit-elle pour accélérer les ventes ?
- Est-il possible de pré-remplir automatiquement les enregistrements et formulaires ?
- La solution permet-elle de s'assurer que les coordonnées de contact sont exactes ?
- Comment la solution dynamise-t-elle la productivité des ventes ? Est-il possible d'automatiser la diffusion d'informations sur les entreprises et les influenceurs directement dans les tableaux de bord ?

## Gestion des leads

- La solution est-elle dotée de fonctionnalités permettant d'automatiser le suivi des prospects et la qualification des leads ?
- Quelles fonctionnalités inclut-elle pour le lead nurturing ?

## Gestion des tickets et libre-service

- La solution fournit-elle aux agents de centre d'appels un dossier client complet qui inclut des données du service commercial ?
- La solution permet-elle d'automatiser le routage des appels et des e-mails dans une logique de priorisation et pour réduire les temps d'attente ?



# Autres fonctionnalités

## Workflows et automatisation

- La solution permet-elle de mettre en place des workflows automatisés ?
- La solution offre-t-elle une fonctionnalité d'enregistrement automatique des appels ?
- De quelles compétences avons-nous besoin pour personnaliser nos workflows ?
- L'automatisation permet-elle d'intervenir à chaque étape du parcours client, de l'acquisition à la promotion de la marque ?

## Intégrations (applications et sources de données)

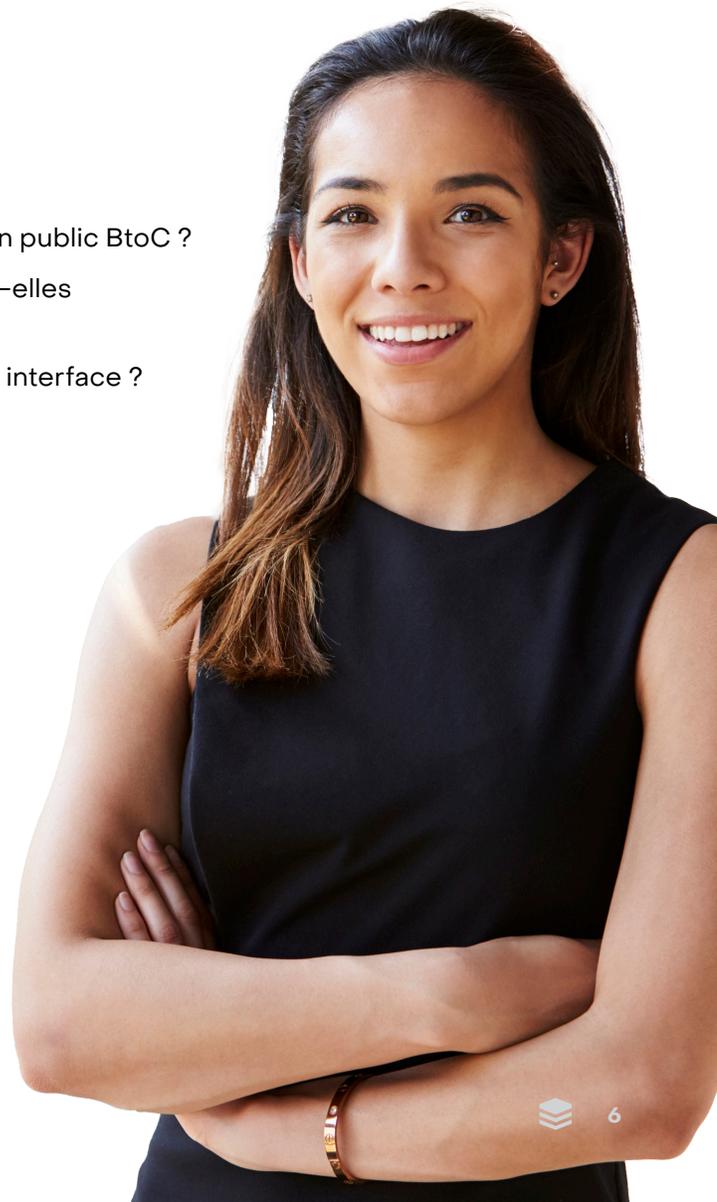
- Comment cette solution s'intègre-t-elle aux applications et aux sources de données ?
- Quelles intégrations natives existe-t-il ?

## Ergonomie/Expérience utilisateur

- L'interface utilisateur par défaut est-elle appropriée pour un public BtoC ?
- Dans quelle mesure les interfaces desktop et mobiles sont-elles cohérentes ?
- À quel point est-il facile ou complexe de personnaliser une interface ?
- La solution inclut-elle des fonctionnalités mobiles offline ?

## Intelligence relationnelle

- La solution permettra-t-elle de réduire le temps de préparation des appels en fournissant aux collaborateurs, sur la base d'un nom et d'une adresse e-mail, toutes les informations de contact et celles liées aux réseaux sociaux dont ils ont besoin ?
- La solution permettra-t-elle de consacrer moins de temps à la recherche et à la mise à jour des informations afin d'en consacrer davantage la réponse aux besoins des clients ?



# Évaluation de la plateforme

## Plateforme de personnalisation et d'extension

- À quel point la plateforme est-elle optimisée pour permettre des extensions et de la personnalisation ?

## Accès au code source/langage de programmation

- La solution permet-elle d'accéder au code source complet ?
- Les modules sont-ils tous développés à partir du même langage ?
- La solution est-elle codée dans un langage propriétaire ?
- Quelle expertise et quels outils sont-ils nécessaires pour personnaliser la solution ?

## Hébergement d'application

- Quelles sont les options d'hébergement de l'application ?
- Est-il possible de choisir la localisation de stockage des données ?
- L'utilisation d'une plateforme de stockage local ou sur le cloud public est-elle payante ?
- Des frais sont-ils applicables en cas de migration de données ?

## Logiciel dédié ou mutualisé

- Avons-nous le contrôle sur notre version de l'application ?
- Peut-on prévoir les mises à jour en toute autonomie, ou le calendrier de migration est-il imposé par le fournisseur ?



# Sécurité, tarification et fournisseurs

## Sécurité et conformité

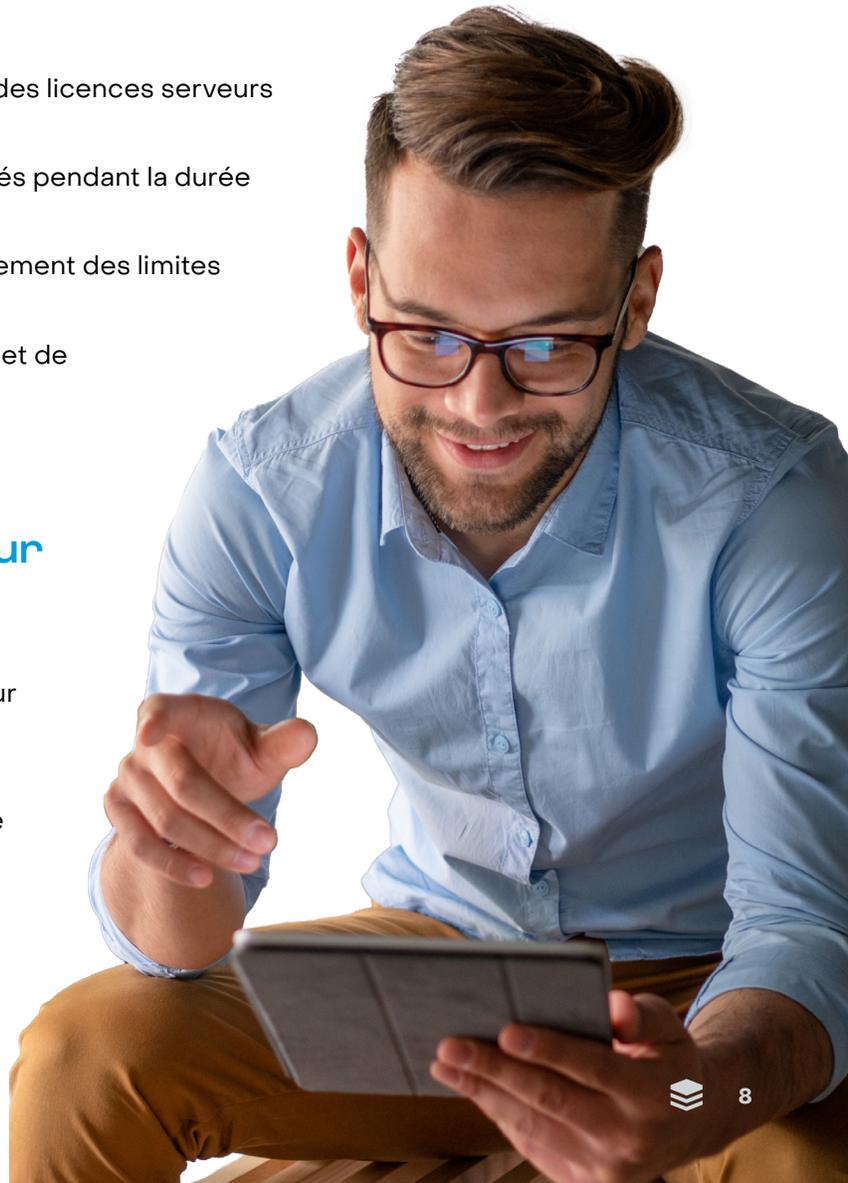
- Cette solution répond-elle à nos exigences en matière de sécurité des données et de confidentialité ?
- Cette solution offre-t-elle les outils de gouvernance dont nous avons besoin ?
- Cette solution nous permet-elle de répondre aux exigences réglementaires et de conformité auxquelles nous sommes soumis ?

## Tarification/Coût total de possession

- Quel est le mode de tarification ?
- Y a-t-il des surcoûts, des produits additionnels, des licences serveurs ou des coûts de maintenance ?
- Quels autres frais pourraient-ils nous être facturés pendant la durée de vie de cette solution ?
- Y a-t-il des frais supplémentaires liés au dépassement des limites prédéfinies ou pour le stockage de fichiers ?
- Y a-t-il des frais liés à l'intégration d'applications et de sources de données ?
- Existe-t-il des limites liées aux API calls ?

## Exigence vis-à-vis du fournisseur

- Une base de connaissances, un portail client ou d'autres ressources en ligne sont-ils proposés ?
- Propose-t-il des connecteurs pré-packagés pour les fonctionnalités essentielles ?
- À quel point son écosystème est-il développé ? Le fournisseur fait-il partie d'un réseau plus large de partenaires pour le déploiement ?
- Quel type de support client est-il inclus avec la solution ? Propose-t-il des offres de support technique par téléphone ?





# Laissez la plateforme faire le travail

Découvrez le potentiel de SugarCRM pour votre entreprise.  
Une meilleure solution à portée de clic.

DÉMO GET

## À propos de SugarCRM

SugarCRM permet aux équipes marketing, commerciales et services d'obtenir enfin une image claire de chaque client pour aider les entreprises à atteindre de nouveaux niveaux de performances et de prévisibilité. Sugar est la plateforme CRM qui rend les choses difficiles plus faciles.

Des milliers d'entreprises dans plus de 120 pays font confiance à Sugar pour atteindre une expérience client haute définition (HD-CX) en laissant la plateforme faire le travail. Avec son siège dans la Silicon Valley, Sugar est soutenue par Accel-KKR.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [www.sugarcrm.com/fr](http://www.sugarcrm.com/fr) ou suivez [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).