

Les clés de la réussite d'un projet CRM

Référence : EDUGP115

Durée : 2 jours

Certification : **Aucune**

CONNAISSANCES PREALABLES

- Aucune .

PROFIL DES STAGIAIRES

- Chefs de projet, responsables et managers de projet.

OBJECTIFS

- Comprendre les impacts d'un tel projet sur l'organisation et sur les équipes pour savoir les intégrer en amont d'un projet. • Découvrir les facteurs clés du succès d'un projet CRM et identifier les pièges à contourner. • Disposer d'une méthodologie spécifique à la conduite de projet CRM. • Identifier les bénéfices à attendre de la mise en oeuvre d'un CRM.

CERTIFICATION PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émergence

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Gestion de projet

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

CONTENU DU COURS

Les apports d'un projet CRM dans l'entreprise

- La définition d'une démarche de relation Client : les 5 étapes de la démarche d'une relation Client - Les retours d'expérience
- Le référentiel Client : partage et centralisation de l'information
- La connaissance Client : historisation, partage, centralisation et personnalisation des échanges
- La valorisation Client
- Pilotage commercial : suivi des forces de vente, raccourcissement des cycles de vente
- Le service Client : amélioration du service Client, de la réactivité et de la qualité
- Pilotage Marketing : automatisation de la communication

- Reporting et analyse de la donnée : suivi du pipeline des ventes, de la qualité du service Client

Les enjeux d'un projet CRM

- Les impacts stratégiques : intégration du projet CRM dans la stratégie de l'entreprise
- L'accompagnement au changement : intégration du projet CRM à la culture
- Les impacts techniques : intégration du projet CRM au système d'information
- Identification des usages - définition des objectifs : conquête ou acquisition de nouveaux clients, fidélisation, amélioration du service, amélioration de la communication (Marketing)

Les points clés pour réussir

- Garantir l'intégration du projet dans la stratégie de l'entreprise : sponsoring au bon niveau

- Organisation et équipe projet interne : motivation et ressources
- Garantir le périmètre au projet : fixer les bonnes limites pour un plan d'action réalisable
- Garantir la cible : qui est concerné, pour quels objectifs
- Garantir le besoin : identifier et formaliser clairement (et le plus précisément possible) les besoins
- Garantir le budget : définir les coûts et les retours attendus. Définir les critères mesurables de retour sur investissement
- Ne pas manquer l'inventaire des données cruciales
- Prendre en compte les interfaces avec le système d'information : flux de données entrants et/ou sortants
- Impliquer les utilisateurs
- Garantir la formation ciblée des utilisateurs : formations techniques, formation des utilisateurs "finaux"
- Garantir le retour au sponsoring : l'importance du reporting
- L'importance de la relation avec le partenaire intégrateur
- Garantir la vie du CRM : Une fois le projet fini, ça ne fait que commencer !

Les erreurs à éviter

- Imposer un logiciel CRM par la force : l'importance de la communication, de l'accompagnement au changement, de la formation

- Absence de sponsoring adéquat
- Absence d'équipe projet ou de pilote interne
- Les impacts d'une mauvaise vision budgétaire : évaluation du coût total de possession et du retour sur investissement
- La vision monolithique du CRM : ajouter le CRM au système d'information au lieu de l'intégrer
- La vision monolithique du projet CRM : l'importance d'un fractionnement du projet par petites étapes
- Ignorer les utilisateurs et leurs demandes
- Ne pas faire appel à un prestataire spécialisé

Méthodologies d'un projet CRM

- Vue d'ensemble
- Types d'implémentation (rapide, globale, mise à jour, ...)
- Démarche projet générique : Cadrage => Analyse métier => Ateliers => Spécifications => Paramétrages et développements => recette => Formation
- Démarche "Agile" : approche itérative
- La spécificité des reprises de données
- Enjeux et scénarii (nature des données à reprendre, problèmes liés au dédoublement, à la qualité des données)
- Exemples / retours d'expérience