

PLAN DE FORMATION

Préparer, Organiser et Piloter un Projet CRM

Durée 2 jours

Ville Rennes, Brest, Nantes, Paris, Montpellier, Lyon, Bordeaux, Angers, Lille, Toulouse, Ancenis

▶ PRÉSENTATION DE LA FORMATION

Préparer, Organiser et Piloter un Projet CRM.

Contact

02 34 09 31 72
formation@nextdecision.fr
www.next-decision.fr

▶ OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Découvrir le monde des CRM
- Identifier les composants fonctionnels, techniques et les limites d'un CRM
- Sensibilisation aux risques que portent ce type de projets
- Acquérir la méthode pour sélectionner le bon couple éditeur et intégrateur
- Connaître les principaux points clés pour la contractualisation
- Acquérir la méthode pour organiser et piloter le projet CRM d'un point de vue client

▶ PRÉREQUIS DE LA FORMATION

Être sensibilisé au mode projet et aux enjeux de l'entreprise comme à celui de son système d'information.

▶ PUBLIC VISÉ

La formation s'adresse aux directions générales, directions métiers, directions marketing, chefs de projets ou toute personne étant amenée à piloter le choix et l'intégration d'une solution CRM.



▶ PROGRAMME DE LA FORMATION

LE MONDE DU CRM (CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMENT)

- Les éditeurs et solutions CRM
- Périmètre d'une solution CRM
- Les solutions CRM proposées par les éditeurs ERP
- Les fonctionnalités clés exposées suivant les principaux éditeurs
- Principaux risques sur les projets CRM
- Points d'attentions sur les projets CRM
- Périmètre d'un projet CRM par rapport à un ERP
- Focus sur le licencing
- Démonstration d'une solution CRM et de ses fonctionnalités

APPROCHE DE RÉALISATION D'UN PROJET CRM EN SYNTHÈSE

CADRAGE DU PROJET CRM

- Cadrage du besoin utilisateur :
 - o Parties prenantes concernées
 - o Les entretiens
 - o Les ateliers
 - o Méthode de cadrage du besoin par les processus
 - o Identification des fonctions clés
 - o Cadrage fonctionnel
 - o Cadrage technique
 - o Cadrage des flux
 - o Limites du cadrage

LE CAHIER DES CHARGES ET LA MATRICE DE DÉPOUILLEMENT

- Points clés d'un cahier des charges
- Points clés des éléments de contractualisation
- La matrice de dépouillement

LA CONSULTATION DU MARCHÉ

- Remise des offres
- Organiser les questions et réponses
- Réceptions des offres
- Moments à éviter pour réaliser la consultation



LE DÉPOUILLEMENT DES OFFRES

- Complétude de la matrice de dépouillement
- Analyse consolidée
- Sélection du couple éditeur/intégrateur
- Sélection de la short list

- Organisation d'un POC (Proof Of Concept)
- Préparation de la contractualisation et choix final du couple éditeur/intégrateur
 - o Les éléments clés dans la contractualisation
 - o Le cadencement du projet et la disponibilité des ressources
 - o Choix de la solution finale

- Préparer la réunion de lancement
- Prendre en compte et adapter le planning de réalisation de l'intégrateur
- Les rôles et responsabilités de l'intégrateur et du client
 - o Périmètre couvert par l'intégrateur
 - o Périmètre couvert par le client
 - o Les pièges à éviter dans le cadre d'un projet CRM

- Les environnements CRM
- Paramétrage de la solution
 - o Les ateliers fonctionnels
 - o Les ateliers techniques
 - o Les ateliers interfaces
 - o Gérer les demandes spécifiques de développements

- Organiser en interne les tests et les recettes
- Organiser la reprise de la donnée
- Organiser le plan de bascule
- Organiser les formations
- Organiser le transfert de compétences vers les équipes clients
- Conduire le changement
- Piloter l'intégrateur – Les instances de pilotage
 - o Le comité de pilotage
 - o Le comité projets
 - o Les autres instances



▶ LES PETITS PLUS DE NEXT

Tarification et modalités de prise en charge

- + Nos formateurs sont toutes et tous consultants formateurs, nos formations sont facturées à la journée du consultant et non pas à celle du stagiaire. Notre organisme est certifié Qualiopi (pour ses actions de formation), nos formations peuvent donc être prises en charge par votre OPCO.

Les moyens pédagogiques

- + Les supports pédagogiques sont transmis par voie numérique par nos soins à chacun des stagiaires. Ce support est projeté via un vidéo projecteur afin d'animer la formation. Des exercices d'application ou études de cas sont prévus afin de valider les acquis des stagiaires.

Les modalités de suivi de l'exécution

- + Les formateurs se rendent à la formation avec l'ensemble des documents de fin de session. À la fin de chaque stage, la feuille d'émargement est signée pour la validation de la participation des stagiaires via notre plateforme de signature numérique. Les absences sont justifiées et notifiées sur cette même plateforme.

Les évaluations à chaud sont envoyées électroniquement puis complétées par chacun des stagiaires.

Les horaires de formation

- + Les sessions de formation débutent à 09h00 et se terminent à 17h00 pour un total de 7 heures de formation obligatoires. Pour les stages animés dans vos locaux, les horaires peuvent être aménagés selon vos disponibilités.

▶ NOS PARTICULARITÉS

Formation Intra-Entreprise

Nous proposons des formations intra-entreprises durant lesquelles nos consultants formateurs pourront adapter le contenu de la formation à votre besoin : ils se déplaceront en amont des sessions de formation afin de s'imprégner du contexte du projet et de l'adapter à votre entreprise. Vous pouvez commander une formation catalogue et effectuer cette session dans vos propres locaux. Ainsi, seul le formateur se déplace à la rencontre de vos équipes.

Formation Inter-Entreprises

Dans nos locaux ou dans ceux de nos partenaires. Ce format présente l'avantage de partager et d'échanger avec d'autres professionnels venus d'autres horizons sur les sujets couverts par le stage, ce qui facilite l'application du contenu de la formation dans le contexte de l'entreprise au quotidien.