The only way to succeed

H&Y Way

MODÈLE GRATUITE · H&Y WAY

Modèle de cahier des charges CRM

Un modèle structuré pour préparer le choix d'un CRM : processus, utilisateurs, canaux, champs, intégrations, données personnelles et critères de comparaison.

Modèle à remplir | 8 sections | Comparer les éditeurs



Comment remplir ce modèle

La structure que nous utilisons pour cadrer un projet CRM. Copiez-la dans votre traitement de texte et complétez chaque section avant de rencontrer des éditeurs.

> **Conseil :** remplissez d'abord les sections 1 et 2. Si elles sont floues, le choix d'outil le sera aussi. Faites relire le document par les personnes qui utiliseront le CRM au quotidien.

Ce que contient le modèle

01 · Contexte et objectifs	**3 rubriques**
02 · Processus commercial	**4 rubriques**
03 · Utilisateurs et droits	**3 rubriques**
04 · Données	**3 rubriques**
05 · Intégrations	**4 rubriques**
06 · Données personnelles	**4 rubriques**
07 · Critères de choix	**4 rubriques**
08 · Calendrier et responsabilités	**3 rubriques**

01 Contexte et objectifs

Activité, taille de l'équipe commerciale, volume de demandes par mois

Problèmes à résoudre, par ordre d'importance

Indicateurs qui montreront que le projet a réussi, avec leur valeur actuelle

02 Processus commercial

Sources des demandes (site, WhatsApp, téléphone, salons, recommandations)

Étapes du pipeline, de la demande à la signature

Règles d'attribution des demandes aux commerciaux

Délais cibles (premier contact, relance, devis)

03 Utilisateurs et droits

Profils d'utilisateurs et nombre par profil

Ce que chaque profil doit voir et modifier

Usage sur mobile et hors bureau

04 Données

Champs indispensables pour un contact, une entreprise, une opportunité

Données existantes à migrer, format et volume

Règles de dédoublonnage

05 Intégrations

Site et formulaires

WhatsApp Business et messageries

Messagerie e-mail et agenda

Facturation, ERP, outils publicitaires

06 Données personnelles

Base légale et information des personnes

Lieu d'hébergement des données

Durées de conservation

Formalités CNDP à vérifier avec votre conseil

07 Critères de choix

Coût total sur trois ans (licences, modules, intégration, accompagnement)

Facilité de prise en main

Qualité du support et langue

Possibilité d'exporter toutes les données

08 Calendrier et responsabilités

Sponsor côté direction et référent métier

Jalons : choix, paramétrage, migration, formation, mise en service

Disponibilité des équipes pour les tests et la formation

The only way to succeed

H&Y Way

PROCHAINE ÉTAPE

Transformer vos points non cochés en plan d'action

Un associé de H&Y Way relit votre checklist avec vous pendant 30 minutes, gratuitement : vous repartez avec vos trois priorités et la façon de les traiter.

RÉSERVER MON DIAGNOSTIC OFFERT →

TÉLÉPHONE ET WHATSAPP
06 66 88 79 56

E-MAIL
contact@hy-way.org

BUREAU
Bd Zoubir, Imm E 135, 2ème étage, Bureau 7, Casablanca

EN LIGNE
https://hy-way.org/services/crm-erp-integration/

LA MÉTHODE H&Y WAY

01 Audit & modélisation
Diagnostic chiffré, priorités, plan d'exécution et budget cible.

02 Implémentation technologique
Environnement prêt à opérer, documenté et mesuré.

03 Capital humain
Équipes formées, rôles clairs, adoption suivie.

04 Suivi & amélioration
Tableau de bord, revues mensuelles, gains documentés.

© H&Y Way SARL