



ENTRETIENS UTILISATEURS-CLÉS

Contexte

« Digit Learning » est une école en ligne qui propose à ses membres des solutions de formation en ligne.

« Digit Learning » offre de multiples formations, ainsi que des formations à différents métiers.

« Digit Learning » a fait un chiffre d'affaires de 390 000 euros pour l'année 2019 et est en pleine croissance avec 375 employés répartis dans les équipes commerciales, recherche et DSI.

Entretiens

Ci-dessous les notes des entretiens menés avec les différents utilisateurs-clés de Digit Learning afin de bien comprendre les problématiques rencontrées avec l'utilisation de l'application Salesforce dans sa version actuelle.

Entretien avec Harmonie Capron, directrice commerciale

Harmonie a exprimé les difficultés suivantes dans son utilisation quotidienne de l'application :

- Harmonie n'est pas capable de suivre les métriques de l'application. Elle souhaite avoir les rapports suivants :
 - Rapport sur les formations avec les places disponibles >0
 - Rapport groupant les étudiants par statut
 - Rapport comparatif entre le taux de transformation du statut prospect en client actif avant la mise en place des automatisations et après la mise en place des automatisations.

Entretien avec Céline Fontaine, commerciale dans l'équipe d'Harmonie Capron

Céline exprime des problématiques rencontrées par les commerciaux et leur manière de travailler. Ci-dessous les problématiques et les améliorations souhaitées :

- Le modèle de données actuel permet de rattacher une seule formation pour chaque étudiant.
 - Amélioration du modèle de données : ajouter la possibilité de rajouter plusieurs formations pour chaque étudiant ; par exemple un étudiant peut avoir plusieurs formations achetées. Cette modification va nous permettre d'économiser une bonne trentaine de minutes et va éviter la création de doublons d'enregistrement dans Salesforce.
- Le champ « Statut » de l'étudiant est mis à jour manuellement. Ceci nous pose des problèmes et nous prend beaucoup de temps (environ 15 minutes par étudiant). Voici les règles de mise à jour des statuts :
 - Par défaut, à la création de la fiche « Étudiant » le statut est « Prospect »
 - Quand on crée la première Formation achetée, le statut sera mis à jour automatiquement en « Client actif »
 - Lorsque la date de fin de la formation est dépassée, le statut est mis à jour automatiquement en « Ancien client ».
- Actuellement, à chaque fois qu'on rattache la formation à un étudiant, on doit décrémenter manuellement le champ « Nombre de places disponibles ». Ceci nous prend beaucoup de temps (plus de 30 minutes par étudiant) et parfois on peut faire des erreurs de saisie (entre 10 et 15 % d'erreurs). Pour résoudre ce problème on souhaite que ce champ soit décrémenté automatiquement à la création d'une fiche de « formation achetée ».
- On souhaite savoir le nombre de formations achetées par chaque étudiant directement sur sa fiche.
- Actuellement aucun rapport n'existe dans Salesforce. On souhaite avoir les rapports suivants :
 - Rapport regroupant les étudiants par mentor et par statut
 - Rapport regroupant les formations par type en affichant le nombre de places restantes.