

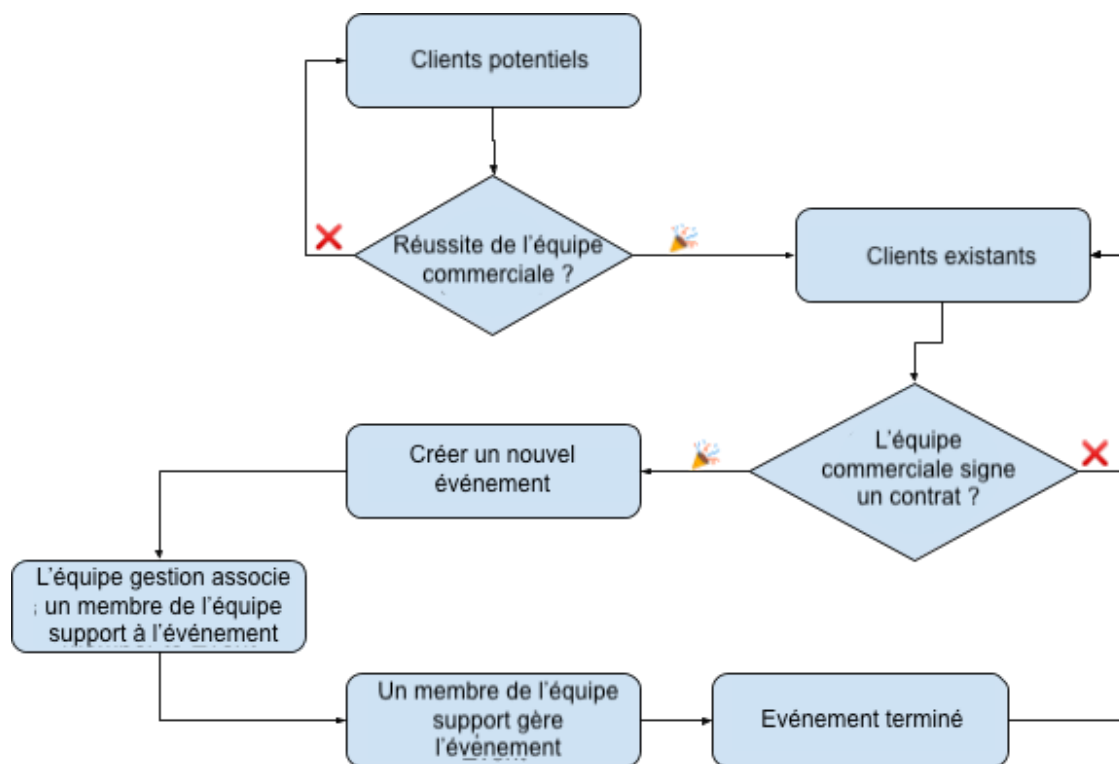
CRM - Exigences fonctionnelles

Structure et processus métier

Chez Epic Events, notre modèle économique est celui d'une entreprise de conseil. Nous disposons de prospects et de clients existants. Ces clients nous contactent, car ils souhaitent organiser un grand événement et ont besoin de notre aide pour le planifier et le gérer.

Principaux processus métier

Le déroulement général de nos processus métier suit le schéma ci-dessous :



1. **Clients potentiels** - Il s'agit d'un groupe d'entreprises qui ne sont pas des clients actuels, mais qui peuvent le devenir dans l'avenir.
2. **Conversion du client** - Notre équipe de vente s'efforce de convaincre les clients potentiels de la valeur que nous leur offrons et les encourage à travailler avec nous. Pour ce faire, elle fait du marketing par e-mail ou sur les réseaux sociaux, par appels téléphoniques ou encore entretiens commerciaux.

3. **Clients existants** - Il s'agit d'un groupe d'entreprises qui ont accepté de travailler avec nous.
4. **Signature des contrats** - Les clients existants signent un contrat avec nous afin que nous organisions leur événement.
5. **Événement créé** - Une fois qu'un client signe un contrat, un événement est créé.
6. **Équipe de support affectée à l'événement** - À ce stade, l'équipe de gestion désignera un membre de l'équipe de support qui interviendra en tant que point de contact lors de l'organisation du nouvel événement.
7. **Gérer l'événement** - Le membre désigné de l'équipe de support gère l'événement pour le compte du client, en mettant à jour toutes les informations relatives à l'événement dans le système CRM, comme le client le demande.
8. **Événement terminé** - L'événement est terminé avec l'aide et les conseils fournis par l'équipe de support.
9. **Signature d'un nouveau contrat (recommencez les étapes 5 à 8)** - Les clients existants peuvent nous confier plusieurs événements.

Exigences CRM en interne

Le système CRM de notre entreprise est le centre de commande de la gestion des processus métier pour tous les acteurs concernés, afin que chacun dispose des informations dont il a besoin. En raison du piratage récent de notre fournisseur de solutions CRM et de la compromission des données associées, nous cherchons à développer un nouveau système CRM en interne.

Fonctionnalités de haut niveau requises :

- Stocker les informations sur nos clients.
- Permettre la conversion des clients potentiels en clients existants.
- Pouvoir stocker les informations sur les nouveaux contrats signés par les clients existants pour un événement.
- Créer de nouveaux événements (une fois qu'un client signe un contrat).
- Actualiser les informations sur l'événement lorsque cela est nécessaire, jusqu'au terme de ce dernier.
- Pouvoir créer des utilisateurs pour nos équipes de vente et de support, en restreignant leur accès à certaines données.
- Tous les membres de l'équipe de vente doivent avoir :
 - Un accès en lecture seule à tous les clients, contrats ou événements.
 - Un droit de modification/d'accès pour tous les clients dont ils sont responsables, ainsi que pour leurs contrats et événements.

- Tous les membres de l'équipe de support doivent avoir :
 - Un accès en lecture seule à tous les clients, contrats ou événements.
 - Un droit de modification/d'accès pour tous les événements dont ils sont responsables.

Exigences individuelles des utilisateurs :

Les utilisateurs de nos équipes de vente et de support présentent des besoins et des exigences très divers en ce qui concerne les données auxquelles ils auront besoin d'accéder pour s'acquitter de leurs tâches. Nous avons créé plusieurs profils d'utilisateur présentant les besoins des membres de chacune de nos équipes internes dans le système CRM.

Membres de l'équipe de gestion

- **Leurs objectifs :**
 - Veiller à ce que l'ensemble des clients et des événements soient pris en charge par une personne.
 - Ajouter de nouveaux utilisateurs au système CRM et leur attribuer des autorisations.
- **Les tâches quotidiennes durant lesquelles ils utiliseront le système CRM :**
 - Créer, mettre à jour et supprimer des utilisateurs dans le système CRM.
 - Afficher et modifier toutes les données dans le système CRM.

Membres de l'équipe de vente

- **Leurs objectifs :**
 - Trouver des clients potentiels pour l'entreprise.
 - Convaincre les clients potentiels de signer avec l'entreprise un contrat relatif à l'organisation d'un événement.
 - Effectuer le suivi des clients existants pour savoir s'ils ont un autre événement en vue.
- **Les tâches quotidiennes durant lesquelles ils utiliseront le système CRM :**
 - Ajouter de nouveaux clients dans le système CRM à mesure qu'ils obtiennent des prospects.
 - Actualiser les informations du client pour garantir leur exactitude.
 - Créer un contrat pour un nouvel événement potentiel.
 - Indiquer qu'un contrat ouvert est signé.
 - Créer un nouvel événement pour un contrat.

Membres de l'équipe de support

- **Leurs objectifs :**
 - Servir de point de contact pour le client lors d'un événement à venir.
 - Faire le lien avec les clients existants une fois désignés comme responsable de la gestion de leur événement.
 - Actualiser les informations au fur et à mesure de l'évolution des événements.
 - Garantir une gestion rapide et attentive des besoins générés par les événements des clients.
- **Les tâches quotidiennes durant lesquelles ils utiliseront le système CRM :**
 - Afficher et actualiser les informations relatives aux événements attribués.
 - Afficher les informations du client relatives aux événements attribués.
 - Actualiser les informations sur l'événement jusqu'à ce qu'il soit terminé.