

# TP : Cadrage Initial d'un Projet CRM

---

## Étude de cas : Société de Conseil Plus



### Objectifs pédagogiques

- Savoir identifier les enjeux stratégiques et opérationnels
- Maîtriser la définition du périmètre projet
- Formuler des objectifs alignés avec la stratégie
- Comprendre l'articulation enjeux-objectifs-périmètre



### Questions

#### Partie 1 : Analyse des Enjeux (7 points)

1. À partir du cas présenté :

- Identifiez et classez les enjeux stratégiques (3 minimum)
- Identifiez et classez les enjeux opérationnels (3 minimum)
- Justifiez votre classification [4 points]

2. Pour chaque type d'enjeu identifié :

- Proposez les indicateurs de mesure appropriés
- Expliquez comment ces indicateurs permettront de suivre l'atteinte des enjeux [3 points]

#### Partie 2 : Définition des Objectifs (7 points)

3. En vous basant sur les enjeux identifiés :

- Formulez 4 objectifs SMART pour le projet
- Expliquez en quoi ils répondent aux enjeux [4 points]

4. Établissez une matrice de priorisation des objectifs en considérant :

- Leur importance stratégique
- Leur urgence
- Leur complexité de mise en œuvre [3 points]

#### Partie 3 : Définition du Périmètre (6 points)

5. Définissez le périmètre du projet en précisant :

- Les fonctionnalités incluses (minimum 5)
- Les fonctionnalités explicitement exclues (minimum 3)
- Les interfaces avec l'existant [3 points]

6. Pour le périmètre défini :

- Identifiez les zones de risque potentiel

- Proposez des critères d'acceptation clairs *[3 points]*

Ressources supplémentaires:

- <https://asana.com/fr/resources/smart-goals>