**[](https://fr.smartsheet.com/try-it?trp=17160&utm_language=FR&utm_source=integrated+content&utm_campaign=/project-scope-templates&utm_medium=ic+crm+project+scope+17160+word+fr&lpa=ic+crm+project+scope+17160+word+fr&lx=aYf7K2kMaKALvWovhVtmDgBAgeTPLDIL8TQRu558b7w)PORTÉE DU PROJET CRM**

**MODÈLE**

NOM DU PROJETID

DE

PROJETNOM DE LA SOCIÉTÉ

AdresseStreetVille

, État et Zip

webaddress.com

Version 0.0.000

/00/0000

| HISTORIQUE DES VERSIONS | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| VERSION | APPROUVÉ PAR | DATE DE RÉVISION | DESCRIPTION DU CHANGEMENT | AUTEUR |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PRÉPARÉ PAR** |  | **TITRE** |  | **DATE** |  |
| **APPROUVÉ PAR** |  | **TITRE** |  | **DATE** |  |

Table des matières

[1.RÉSUMÉ4](#_Toc10404797)

[2.ÉVALUATION STRATÉGIQUE CRM5](#_Toc10404798)

[2.1DYNAMIQUE DU MARCHÉ5](#_Toc10404799)

[2.2DYNAMIQUE ORGANISATIONNELLE5](#_Toc10404800)

[3.ÉVALUATION DES POSSIBILITÉS6](#_Toc10404801)

[4.ATTÉNUATION DES RISQUES6](#_Toc10404802)

[5.RECOMMANDATIONS DE PROJET6](#_Toc10404803)

[5.1AVANTAGES ET RISQUES6](#_Toc10404804)

[5.2 COÛTS ESTIMATIFS DU PROJET6](#_Toc10404805)

[5.3PROCÉDUITS D'APPROBATION6](#_Toc10404806)

[5.4RÉSEAU D'EXAMEN ET PLANIFICATION6](#_Toc10404807)

[5.5RECOMMANDATIONS6](#_Toc10404808)

[6.APERÇU FINANCIER6](#_Toc10404809)

[6.1SUITES CRM6](#_Toc10404810)

[6.1 SOLUTIONS PONCTUELLES6](#_Toc10404811)

[7.RÔLES ET RESPONSABILITÉS6](#_Toc10404812)

[8.PIÈCES JOINTES6](#_Toc10404813)

[9.APPROBATION6](#_Toc10404814)

# RÉSUMÉ

Une fois les autres sections sur la portée du projet terminées, résumez chaque section avec un recueil succinct de déclarations et de conclusions, y compris un appel à l'action clair sous la forme d'un résumé.

|  |
| --- |
|  |

# ÉVALUATION STRATÉGIQUE CRM

## DYNAMIQUE DU MARCHÉ

|  |
| --- |
|  |

## DYNAMIQUE ORGANISATIONNELLE

|  |
| --- |
|  |

# ÉVALUATION DES OPPORTUNITÉS

Détaillez les opportunités disponibles pour réaliser un retour sur investissement. Les catégories à discuter peuvent inclure les suivantes : complexité de l'interaction client, efficacité organisationnelle, offres basées sur les personas, différenciation concurrentielle, messagerie et positionnement, génération de la demande, processus de vente, acquisition de clients et génération de prospects, fidélisation de la clientèle et gestion de base de données CRM.

|  |
| --- |
|  |

# ATTÉNUATION DES RISQUES

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| CATÉGORIE DE RISQUE | PROBABILITÉ | RISQUE | STRATÉGIE D'ATTÉNUATION |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# RECOMMANDATIONS DU PROJET

## 5.1AVANTAGES ET RISQUES

|  |
| --- |
|  |

## 5.2 COÛTS ESTIMATIFS DU PROJET

|  |
| --- |
|  |

## 5.3PROCÉDUITS D'APPROBATION

|  |
| --- |
|  |

## 5.4PROCESSUS D'EXAMEN ET PLANIFICATION

|  |
| --- |
|  |

## 5.5RECOMMANDATIONS

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| DOMAINE | OCCASION | OUTILS | DESCRIPTION |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

# APERÇU FINANCIER

## 6.1SUITES CRM

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| CRM SUITES | TOTAL | ANNÉE 1 | ANNÉE 2 | ANNÉE 3 |
| MATÉRIEL |  |  |  |  |
| LICENCES LOGICIELLES |  |  |  |  |
| LOGICIELS TIERS |  |  |  |  |
| LICENCE D'APPLICATION |  |  |  |  |
| DOCUMENTATION & FORMATION |  |  |  |  |
| ENTRETIEN |  |  |  |  |
| INSTALLATION |  |  |  |  |
| INTÉGRATION |  |  |  |  |
| CHARGEMENT DES DONNÉES HÉRITÉES |  |  |  |  |
| GESTION DE PROJET |  |  |  |  |
| DOTATION DES CANDIDATURES |  |  |  |  |
| DIVERS |  |  |  |  |
| AUTRE (préciser) |  |  |  |  |
| TOTAL |  |  |  |  |

## 6.1 SOLUTIONS PONCTUELLES

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| SOLUTIONS PONCTUELLES | TOTAL | ANNÉE 1 | ANNÉE 2 | ANNÉE 3 |
| MATÉRIEL |  |  |  |  |
| LICENCES LOGICIELLES |  |  |  |  |
| LOGICIELS TIERS |  |  |  |  |
| LICENCE D'APPLICATION |  |  |  |  |
| DOCUMENTATION & FORMATION |  |  |  |  |
| ENTRETIEN |  |  |  |  |
| INSTALLATION |  |  |  |  |
| INTÉGRATION |  |  |  |  |
| CHARGEMENT DES DONNÉES HÉRITÉES |  |  |  |  |
| GESTION DE PROJET |  |  |  |  |
| DOTATION DES CANDIDATURES |  |  |  |  |
| DIVERS |  |  |  |  |
| AUTRE (préciser) |  |  |  |  |
| TOTAL |  |  |  |  |

# RÔLES ET RESPONSABILITÉS

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| RÔLE | PROPRIÉTAIRE | CONTRIBUTEURS SUPPLÉMENTAIRES |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

# PIÈCES JOINTES

|  |  |
| --- | --- |
| NOM DE LA PIÈCE JOINTE | EMPLACEMENT / LIEN |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

# APPROBATION

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| *Nom et titre de l'approbateur de projet (imprimé)* | |
|  |  |
| *Signature de l'approbateur de projet* | *Date* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| *Commanditaire du projet / Nom et titre du prospect (imprimé)* | |
|  |  |
| *Commanditaire du projet / Signature principale* | *Date* |

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
| *Nom du chef de projet (imprimé)* | |
|  |  |
| *Signature du chef de projet* | *Date* |

|  |
| --- |
| **DÉMENTI**  Tous les articles, modèles ou informations fournis par Smartsheet sur le site Web sont fournis à titre de référence uniquement. Bien que nous nous efforcions de maintenir les informations à jour et correctes, nous ne faisons aucune déclaration ou garantie d'aucune sorte, expresse ou implicite, quant à l'exhaustivité, l'exactitude, la fiabilité, la pertinence ou la disponibilité en ce qui concerne le site Web ou les informations, articles, modèles ou graphiques connexes contenus sur le site Web. Toute confiance que vous accordez à ces informations est donc strictement à vos propres risques. |