Full SaaS

GUIDES COMPARATIFS

CRM ET AUTOMATISATION DES FORCES DE VENTE

LES GRANDS THÈMAS

Guides comparatifs

A PROPOS **DE CE GUIDE**

Gestion de la relation client, Sales force Automation, Entreprise Marketing Automation

1 UTILISER CE GUIDE

La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.

En savoir plus

2 DROITS D'USAGE

guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale à utiliser et reproduire ce document pour son propre usage à condition d'en citer la source.

En savoir plus

3 COMMUNAUTÉ

Partagez votre expertise, échangez autour de vos projets IT et faites-nous part de vos retours d'expérience sur l'utilisation des modèles de cahiers des charges.

En savoir plus

4 INFOGRAPHIES

Des statistiques, comptes rendus d'étude, éléments de réflexion sur une cinquantaine de sujets IT. Téléchargez librement ces infographies sur guidescomparatifs.com.

En savoir plus

5 INTERVIEWS

Les responsables informatiques s'expriment sur la mise en œuvre opérationnelle de leurs projets : conseils, anecdotes pratiques, pièges à éviter…

En savoir plus

6 FORMATIONS

Une gamme de sessions d'une journée destinées à approfondir un sujet et à matérialiser la démarche de préparation d'un projet.

En savoir plus

INTRODUCTION :

Contexte technologique, méthodologie et éléments de cadrage

Customer Relationship Management (CRM)

La gestion de la relation client (GRC) s'appuie sur un ensemble de solutions technologiques spécialisées permettant aux entreprises d'assurer un suivi de leur clientèle et de personnaliser leurs communications avec leurs marchés.

C'est la raison pour laquelle la gestion de la relation client est au coeur des soucis de la majorité des entreprises.

La concrétisation de cette politique, passe généralement chez les entreprises de moyenne et grande taille, par l'acquisition de solutions logicielles. Le but est de rendre l'entreprise plus attentive et plus réactive aux besoins de ses clients.

C'est pourquoi la mise en place de telles solutions technologiques ne se limite pas à l'installation d'applications spécifiques mais peut aussi amener à modifier la structure et la stratégie des entreprises.

Axes stratégiques

Les outils informatiques de la gestion de la relation client tournent en général autour de trois axes stratégiques pour l'entreprise :

1- L'avant-vente : Elle consiste généralement à étudier le marché et à recenser les besoins de la clientèle, à automatiser les activités marketing de l'entreprise, à planifier et à mettre en place des campagnes de prospections (mailing, e-mailing, télémarketing…). Les solutions CRM permettent la personnalisation et l'optimisation de l'efficacité de telles campagnes, en y intégrant des règles de gestion complexes (Tel que l'envoi périodique des e-mails, la personnalisation du contenu selon le profil ou le segment auquel appartient le client cible…)

2- La vente : Elle consiste en l'automatisation de la prise en charge commerciale. Les commerciaux disposent ainsi des informations relatives aux clients en temps réel, ce qui leur permet de mieux répondre à leurs besoins.

3- L'après-vente : Elle consiste à fournir aux clients une assistance efficace en temps réel (Centre d'appels, Hotline ou Help desk). Ainsi les équipes du support disposent, toujours en temps réel, de toutes les informations concernant le client (base de connaissances), ce qui permet d'améliorer la qualité du service et de mieux satisfaire les besoins des clients.

L'objectif de la gestion de la relation client est alors d'assurer une écoute continue en anticipant leurs besoins futurs.

Composantes d'une solution CRM

On distingue dans les applications de GRC, un ensemble de fonctions spécialisées :

• SFA (Sales force Automation) : Comme son nom l'indique, la SFA consiste en l'automatisation du cycle de vente. Cette fonctionnalité intègre les différentes étapes de la vente : saisie des objectifs, élaboration des prévisions, gestion des portefeuilles clients, suivi des affaires…

• EMA (Entreprise Marketing Automation) : Elle consiste en l'automatisation des compagnes marketing de l'entreprise, ce qui permet de collecter des informations sur les clients, de les analyser et de les segmenter afin d'optimiser les actions à entreprendre

• Call Center : les solutions CRM dédiées aux centres d'appels, permettent d'automatiser les différents processus de la prise d'appels depuis la numérotation, et la réception d'appels jusqu'à l'analyse et l'élaboration de rapports. Ces systèmes peuvent être simples ou plus complexes selon les besoins des entreprises.

• Contact Center : En plus des solutions CRM call center classiques, les solutions Contacts center permettent de gérer les relations «multimédias» : Téléphone, email, fax, courrier…

• BDDM : Avec les différentes fonctionnalités que proposent les solutions CRM, la mise en place de telles solutions nécessite une véritable infrastructure de la gestion d'informations qu'on désigne par la BDDM (Base de données marketing), qui stocke les différentes informations relatives à chacun des clients (Nom, prénom, âge, sexe, situation familiale, coordonnées, catégorie socioprofessionnelle, actes d'achats, demande d'informations, appel au service après-vente, réclamation, etc.).

L'ensemble de ces données sont exploitées à travers des outils de datamining, qui permettent la réalisation d'une segmentation du marché. Les outils CRM permettent de collecter ces informations et de les analyser afin d'orienter les stratégies commerciales et marketing des entreprises (Télémarketing, PLV, e-mailing…).

SOMMAIRE :

CRM et automatisation des forces de vente

1 CONTEXTE GÉNÉRAL

1.1. Projet
1.2. Profil général de la solution

2 FONCTIONNEL ET PROCESSUS

2.1. Interface Homme-Machine
2.2. Organisation commerciale et canaux de vente
2.3. Gestion des sociétés et des contacts
2.4. Gestion des affaires
2.5. Gestion des actions

3 REPORTING ET ANALYSE

3.1. Reporting
3.2. Analyses et tableaux de bords
3.3. Prévision
3.4. Intégration à des outils de reporting externes

4 COLLABORATIF ET MULTI-MEDIA

4.1. Groupware et travail d'équipe
4.2. Ergonomie
4.3. Gestion du multimédia
4.4. Synchronisations

5 CARACTERISTIQUES TECHNIQUES

5.1. Architecture technique
5.2. Tables et modèles de données
5.3. Gestion des imports/exports de bases
5.4. Intégration aux outils de gestion ou au Back-Office
5.5. Intégration aux outils bureautiques
5.6. ASP
5.7. Sécurité et confidentialité
5.8. Outils de supervision
5.9. Documentations
5.10. Mise en oeuvre

TEXTES **ET QCM**

Sélectionnez et pondérez les critères suivants en fonction de votre projet pour orienter vos choix technologiques

1. Contexte général

1.1. Projet

Quel est le nombre et le type des utilisateurs prévus pour ce projet ?

- ◻ Commerciaux sédentaires
- ◻ Commerciaux mobiles
- ◻ Accueil physique en agence
- ◻ Back-office
- ◻ Management
- ◻ Développement/exploitation/test
- ◻ Autre(s) :

Les utilisateurs concernés gèrent-ils ?

- ◻ Des processus commerciaux
- ◻ Des processus marketing
- ◻ Des processus de gestion
- ◻ Des contacts entrants prospects
- ◻ Des contacts Services Clients
- ◻ De la supervision
- ◻ De l'exploitation
- ◻ Autre(s) :

Quel est l'environnement du poste de travail type ?

- ◻ Windows XP
- ◻ Windows Vista
- ◻ Linux
- ◻ Terminal Server, Citrix …
- ◻ Apple
- ◻ PDA
- ◻ Autre(s) :

Dans le cas où il existerait un système déjà en place, est-il nécessaire de récupérer :

- ◻ Rien à récupérer
- ◻ Les données de l'ancien système
- ◻ Les processus commerciaux
- ◻ Les statistiques
- ◻ Les traitements spécifiques
- ◻ Autre(s) :

1.2. Profil général de la solution projet

Quels sont les modules fonctionnels de base de la solution ?

- ◻ Gestion des contacts
- ◻ Gestion des opportunités
- ◻ Gestion des affaires
- ◻ Collaboratif
- ◻ Automatisation marketing
- ◻ Reporting analytique
- ◻ Mobilité
- ◻ Connecteurs externes (CTI, ERP, …)
- ◻ Autre(s) :

Quels sont les modules fonctionnels proposés en option ?

- ◻ Gestion des contacts
- ◻ Gestion des opportunités
- ◻ Gestion des affaires
- ◻ Collaboratif
- ◻ Automatisation marketing
- ◻ Reporting analytique
- ◻ Mobilité
- ◻ Connecteurs externes (CTI, ERP, …)
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les règles de facturation proposées?

- ◻ Achat de licence par utilisateur nommé
- ◻ Achat de licence par utilisateur connecté
- ◻ Location de licence par utilisateur connecté
- ◻ Location de licence par utilisateur nommé
- ◻ Paiement périodique sur le temps de connexion
- ◻ Paiement périodique sur le nombre d'utilisateurs simultanés
- ◻ Autre(s) :

2. Fonctionnel et processus

2.1. Interface Homme-Machine

Quelles sont les interfaces utilisateurs disponibles ?

- ◻ Client lourd
- ◻ Client léger
- ◻ PDA
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les langues disponibles pour l'utilisateur ?

- ◻ Français
- ◻ Anglais
- ◻ Espagnol
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les langues disponibles pour l'exploitant et l'administrateur ?

- ◻ Français
- ◻ Anglais
- ◻ Espagnol
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les langues disponibles pour l'ensemble des documentations ?

- ◻ Français
- ◻ Anglais
- ◻ Espagnol
- ◻ Autre(s) :

L'interface utilisateur est-elle personnalisable ?

- ◻ Non
- ◻ Par chaque utilisateur
- ◻ Par type de profil utilisateur uniquement
- ◻ Autre(s) :

2.2. Organisation commerciale et canaux de vente

Le progiciel permet-il la gestion de la vente de :

- ◻ Produits
- ◻ Services
- ◻ Services locatifs
- ◻ Projets spécifiques
- ◻ Autre(s) :

Le progiciel permet-il de gérer plusieurs types de tiers ?
- ◻ Clients actifs
- ◻ Clients inactifs
- ◻ Prospects
- ◻ Prescripteurs
- ◻ Autre(s) :

La transformation d'un prospect en client peut-elle être effectuée ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, de quelle manière :
- ◻ Manuelle
- ◻ Automatique
- ◻ Sur devis accepté
- ◻ Sur intégration avec l'ERP
- ◻ Sur Workflow spécifique
- ◻ Autre(s) :

Le logiciel permet-il de gérer :
- ◻ Les personnes physiques
- ◻ Les personnes morales
- ◻ Les deux

Le logiciel permet-il la gestion de plusieurs canaux de vente pour une même société ?
- ◻ Vente directe
- ◻ Vente indirecte
- ◻ Télévente
- ◻ Vente par correspondance
- ◻ Vente à la grande distribution
- ◻ Commerce électronique
- ◻ Places de marché électroniques
- ◻ Autre(s) :

Est-il possible de changer le canal de vente d'un projet en cours ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Y'a-t-il un historique des modifications des canaux de vente ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on gérer différents profils de commerciaux ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, lesquels ?
- ◻ Itinérants
- ◻ Sédentaires
- ◻ Dédiés
- ◻ Externes
- ◻ Centre d'appels
- ◻ Secondaires
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les affectations possibles d'un compte ?
- ◻ Commercial unique
- ◻ Une équipe
- ◻ Commercial prioritaire et commercial secondaire
- ◻ Autre(s) :

Quel est le processus d'affectation d'un portefeuille client/prospects ?
- ◻ Affectation automatique des nouveaux prospects sur critères
- ◻ Affectation suggérée des nouveaux prospects (secteur géographique...)
- ◻ Affectation manuelle d'un portefeuille à une équipe commerciale effectifs, CA, code NAF, …)

Peut-on associer des objectifs variés à chaque commercial ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, de quelle manière ?
- ◻ En montant financier
- ◻ En vente de type de produits/services
- ◻ En RDV
- ◻ En nombre de devis
- ◻ Par société
- ◻ Par période
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les différentes tâches de suivi de l'activité des commerciaux ?
- ◻ Prospection
- ◻ Rendez-vous
- ◻ Formation
- ◻ Bureau
- ◻ Congés
- ◻ Autre(s) :

Est-il possible de personnaliser des types d'activités ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on associer certaines activités automatiquement à une société,un contact ou une affaire ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

La solution permet-elle de générer automatiquement des rapports d'activité?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si oui, précisez :
- ◻ Saisie dans le logiciel
- ◻ Associé à la gestion d'activité
- ◻ Catégories de frais paramétrables
- ◻ Suivi du budget
- ◻ Verrouillage possible
- ◻ Génération de rapports exportables

De quelle manière a été définie l'organisation de l'entreprise ?
- ◻ Par entité juridique
- ◻ Par agence
- ◻ Par département
- ◻ Par fonction hiérarchique
- ◻ Par groupe d'utilisateurs
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les langues disponibles pour l'ensemble des documentations fournies avec l'outil ?
- ◻ Français
- ◻ Anglais
- ◻ Espagnol
- ◻ Autre(s) :

2.3. Gestion des sociétés et des contacts

La gestion des fiches de tiers (société, contacts, …) inclue-t-elle :
- ◻ La création par utilisateur autorisé (droits d'accès)
- ◻ La modification par utilisateur selon droits d'accès
- ◻ La recherche multicritères
- ◻ La suppression par utilisateur selon droits d'accès

Est-il possible d'enrichir l'interface par des zones supplémentaires personnalisées ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, combien ?

Est-il possible d'ajouter un champ commentaire libre ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez :

- ◻ Saisie dans le logiciel
- ◻ Associé à la gestion d'activité
- ◻ Catégories de frais paramétrables
- ◻ Suivi du budget
- ◻ Verrouillage possible

Est-il possible de personnaliser les libellés des zones d'informations « Client » et « Société » ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Le progiciel permet-il d'attribuer une catégorie à une fiche société ?

- ◻ Collectivité locale
- ◻ Industrie
- ◻ Service
- ◻ Association
- ◻ Autre(s) :

Peut-on regrouper des sociétés par critères d'appartenance ?

- ◻ Secteur d'activité
- ◻ Code NAF
- ◻ Localisation géographique
- ◻ Autre(s) :

Le logiciel permet-il la gestion des sites multiples ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, combien de sites est-il possible de gérer ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Le logiciel permet-il la gestion des liens entre sociétés d'un même groupe ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Est il possible de créer des liens entre les contacts ?
- ◻ D'entreprises différentes
- ◻ D'une même entreprise

Y-a-t-il un nombre d'occurrences maximum (nombre de sites rattachés à une société) ?
- ◻ Oui, combien :
- ◻ Non

Combien de contacts peut-on associer à une même société ?
- ◻ Fixe
- ◻ Paramètre unique pour toute la base
- ◻ Paramètre ajustable par société
- ◻ 1
- ◻ De 1 à 5
- ◻ De 1 à 10
- ◻ Sans limite technique
- ◻ Autre(s) :

Le logiciel permet-il de rattacher un prescripteur à une société ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Est-il possible d'associer une gestion d'alertes personnalisables à une fiche société ?
- ◻ Incident de paiement
- ◻ Dossier administratif incomplet
- ◻ Actions échues et non closes
- ◻ Scoring commercial
- ◻ Autre(s) :

Le logiciel offre-t-il des vues de synthèse paramétrables ?

Si Oui, précisez :
- ◻ Saisie dans le logiciel
- ◻ Associé à la gestion d'activité
- ◻ Catégories de frais paramétrables
- ◻ Suivi du budget
- ◻ Verrouillage possible

2.4. Gestion des affaires

Peut-on associer un potentiel ou un volume d'affaires à une fiche société ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Est-il possible d'ajouter un champ de commentaires libre ?
- ◻ Oui, taille illimitée
- ◻ Oui, taille limitée
- ◻ Non

Peut-on avoir un accès direct aux actions, contacts et sociétés associés à une affaire ?

La gestion des différents intervenants dans une affaire inclue-t-elle les :
- ◻ Equipes internes
- ◻ Fournisseurs
- ◻ Distributeurs
- ◻ Prescripteurs
- ◻ Partenaires
- ◻ Concurrents
- ◻ Autre(s) :

Est-il possible d'accéder à l'historique de toutes les modifications apportées à une affaire ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

La solution permet-elle de faire un suivi des devis ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si oui, précisez les processus proposés ?
- ◻ Gestion automatique du statut
- ◻ Workflow de transformation en commande
- ◻ Gestion manuelle du statut (en attente, validé, modifié, …)
- ◻ Suivi du taux de réussite

La solution permet-elle la création de devis ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si oui, quelles sont les modalités proposées ?

- ◻ Génération automatique de devis
- ◻ Tarificateur simple
- ◻ Tarificateur complexe
- ◻ Génération automatique d'un identifiant unique
- ◻ Gestion des modifications et incrémentation d'identifiant
- ◻ Qualification selon la nature de l'offre (standard, promotion, …)
- ◻ Sauvegarde des versions antérieures
- ◻ Date d'émission
- ◻ Qualification quantitative (montant, nombre d'unités, …)
- ◻ Durée de validité
- ◻ Autre(s) :

La solution permet-elle la gestion multi-devises ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

La solution permet-elle un échéancier de paiement et de livraison ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

La solution permet-elle la définition du cycle de vente ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on gérer des critères qualitatifs permettant de dégager les points forts et faibles d'une affaire ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Le progiciel permet-il de qualifier l'origine des affaires ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si oui, comment ?

- ◻ Appel entrant
- ◻ Campagne marketing
- ◻ Prescripteur
- ◻ Salon
- ◻ Prospection directe
- ◻ Autre(s) :

Peut-on gérer un ratio normalisable et personnalisable d'avancement de l'affaire ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Le logiciel permet-il un ajustement automatique du ratio d'avancement ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

2.5. Gestion des actions

La solution permet-elle la gestion des actions par un workflow ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si oui, précisez :

- ◻ Saisie dans le logiciel
- ◻ Associé à la gestion d'activité
- ◻ Catégories de frais paramétrables
- ◻ Suivi du budget
- ◻ Verrouillage possible

Les actions peuvent-elles être rattachées ?

- ◻ A une société
- ◻ A un contact
- ◻ A une affaire
- ◻ Sans rattachement
- ◻ Autre(s) :

Existe-t-il une limite du nombre d'actions par tiers ?

- ◻ Oui, moins de 10
- ◻ Oui, moins de 100
- ◻ Non
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les modalités de la gestion des actions proposées ?

- ◻ Recherche multicritères possibles
- ◻ Création par utilisateur autorisé (droits d'accès)
- ◻ Modification possible par utilisateur selon droits d'accès
- ◻ Suppression possible par utilisateur selon droits d'accès

Est-il possible de créer/affecter des actions ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si oui, précisez :
- ◻ A un commercial
- ◻ A une équipe commerciale

Est-il possible d'ajouter un champ commentaire libre ?

Comment les traitements des actions sont-il effectués ?
- ◻ Propriétaire
- ◻ Intégré à Outlook
- ◻ Intégré à Notes
- ◻ Intégré à un autre standard :

Le calendrier et la prise de rendez-vous sont-il intégrés dans l'agenda par :
- ◻ Module propriétaire
- ◻ Outlook
- ◻ Notes
- ◻ Autre(s) :

Le progiciel permet-il la définition d'une typologie structurée des actions ?
- ◻ Normalisation
- ◻ Hiérarchie
- ◻ Traçage
- ◻ Sauvegarde
- ◻ Autre(s) :

La nature des actions est-elle paramétrable ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on associer des documents à une action ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, lesquels ?
- ◻ Itinérants
- ◻ Sédentaires
- ◻ Dédiés
- ◻ Externes
- ◻ Centres d'appels
- ◻ Secondaires
- ◻ Autre(s) :

Le logiciel permet-il l'alimentation des comptes-rendus d'actions ?

- ◻ Oui, automatique
- ◻ Oui, manuel
- ◻ Non

Dispose-t-on d'un historique détaillé de l'ensemble des actions ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Le logiciel permet-il de paramétrer des règles d'archivage des actions en fonction du type de

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez

- ◻ Format
- ◻ Modalités
- ◻ Nombre d'occurrences
- ◻ Délais

La solution permet-elle une traçabilité des actions ?

Si Oui, précisez :

- ◻ Recherche par commercial
- ◻ Recherche par tiers
- ◻ Recherche par type de tiers
- ◻ Recherche par affaire
- ◻ Recherche par période de temps
- ◻ Export du résultat sur un fichier externe (Excel, …)
- ◻ Autre(s) :

Peut-on gérer différentes priorités d'action ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on modifier des actions existantes?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, comment :

- ◻ Mise à jour
- ◻ Ajout de critères

Est-il possible de notifier des actions prioritaires par :
- ◻ Tri
- ◻ Code couleur
- ◻ Indicateur
- ◻ Autre(s) :

Est-il possible de faire suivre la clôture d'un type d'action par une autre action obligatoire (commentaire, rappel dans X jours, …) ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Comment les échéances d'actions sont-elles notifiées ?
- ◻ Envoi d'un e-mail
- ◻ Pop-up écran d'un message de rappel
- ◻ Envoi d'un SMS
- ◻ Messagerie instantanée

Quels sont les différents modes possibles pour la consultation des actions ?
- ◻ A partir de filtres prédéfinis (appels sortants, RDV, …)
- ◻ Chaque champ d'information est un critère de recherche
- ◻ Mode multicritères possible
- ◻ A partir de filtres personnalisables (sur période, …)
- ◻ Autre(s) :

Est-il possible de générer automatiquement la liste des actions en cours ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Quels sont les différents plans d'action de vente proposés?
- ◻ Global
- ◻ Par affaire
- ◻ Par commercial
- ◻ Par canal de vente

3. Reporting et analyse

3.1. Reporting

Quelles sont les fonctions de reporting disponibles dans la solution ?

Réalisées par interfaçage avec un logiciel externe, lequel :
Partie intégrante du logiciel

Est-il possible de faire un suivi de l'historique des clients et des prospects?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez comment :

- ◻ Par période
- ◻ Par type
- ◻ Multicritères

Est-il possible de faire un suivi des affaires ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, comment :

- ◻ Par commercial
- ◻ Par période
- ◻ Par type
- ◻ Multicritères

Est-il possible de faire un suivi des devis?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, comment :

- ◻ Par commercial
- ◻ Par période
- ◻ Par type
- ◻ Multicritères

Existe-il un tableau récapitulatif des portefeuilles des commerciaux ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on créer des tableaux de reporting personnalisés ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Est-il possible d'effectuer un filtrage des données par critères multiples ?

- ◻ Oui, lesquels :
- ◻ Non

Peut-on «historiser» des rapports créés ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Est-il possible de créer des graphiques complexes ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Existe-il une bibliothèque de rapports types ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

L'utilisateur peut-il personnaliser des rapports?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, comment ?
- ◻ Uniquement par activation de rapports types
- ◻ Par paramétrage d'un nouveau rapport
- ◻ Par exportation de données dans un logiciel externe

3.2. Analyses et tableaux de bord

La solution propose-t-elle des fonctions d'analyse et de tableaux de bord ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez la nature de ces modules :
- ◻ Partie intégrante du logiciel
- ◻ Réalisé en interfaçage avec un logiciel externe, lequel :
- ◻ Visualisable sous formes graphique

Quelle est la technologie utilisée pour la réalisation des tableaux de bord ?
- ◻ Propriétaire
- ◻ MS Excel
- ◻ Analyse multidimensionnelle (OLAP)
- ◻ Autre(s) :

Existe-t-il une bibliothèque d'indicateurs fournie en standard avec le logiciel?
- ◻ Oui
- ◻ Non

L'analyse des données peut-elle se faire :
- ◻ Par période de temps
- ◻ Par produit ou service
- ◻ Par client
- ◻ Par commercial
- ◻ Par cycle de vente

La solution propose-t-elle des fonctions d'analyse et de tableaux de bord ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Quels types de tableaux de bords sont disponibles en standard ?
- ◻ Devis
- ◻ Commandes
- ◻ Activités
- ◻ Autre(s) :

Y'a-t-il un palmarès des affaires en cours ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Le suivi des objectifs est-il possible ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez la nature du suivi :
- ◻ Global
- ◻ Par commercial
- ◻ Par type de produits/services
- ◻ Par période de temps
- ◻ Autre(s) :

Peut-on effectuer une analyse des affaires closes ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, comment :
- ◻ Selon le taux de succès annoncé
- ◻ Selon les objectifs fixés
- ◻ Selon les critères de l'affaire
- ◻ Selon les critères de la fiche signalétique du compte

Le module datamining est-il :
- ◻ Réalisé en interfaçage avec un logiciel externe, lequel :
- ◻ Partie intégrante du logiciel

Le module géomarketing est-il :
- ◻ Réalisé en interfaçage avec un logiciel externe, lequel :
- ◻ Partie intégrante du logiciel

L'ergonomie des tableaux de bord est-elle :
- ◻ Propriétaire
- ◻ MS Excel
- ◻ Autre(s) :

3.3. Prévision

Le module «prévisions» est-il ?
- ◻ Réalisé en interfaçage avec un logiciel externe, lequel :
- ◻ Partie intégrante du logiciel

Le logiciel fournit-il des simulations de scénarios ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Le logiciel fournit-il des contrôles de fiabilité des pourcentages de réussite saisis par le commercial ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Quels sont les paramètres pris en compte lors de la réalisation des prévisions ?
- ◻ La concurrence
- ◻ L'avancée du projet
- ◻ Des paramètres de l'affaire (effectif, budget scoring, …)
- ◻ L'historique de fiabilité du commercial
- ◻ Autre(s) :

Existe-t-il des prévisions par comparaison aux affaires gagnées/ perdues d'un même groupe (secteur, distributeur, NAF, …) ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on personnaliser les critères de prévision ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

3.4. Intégration à des outils de reporting externes

Est-il possible d'alimenter en standard une base de données externe à des fins de statistiques ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

L'outil propose-t-il en standard des connecteurs avec des logiciels d'analyse du marché ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, lesquels :

- ◻ BusinessObjects
- ◻ Cognos
- ◻ Isoft
- ◻ KXEN
- ◻ Microsoft
- ◻ SAS
- ◻ SPSS
- ◻ StatSoft
- ◻ Autre(s) :

Est-il possible de ré-importer dans l'outil CRM les traitements effectués depuis un logiciel d'analyse tiers ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si oui, comment ?

- ◻ Tableau de bords
- ◻ Ciblage et extraction de données
- ◻ Autre(s) mode(s) :

4. Collaboratif et multimédia

4.1 Groupware et travail d'équipe

Quelles sont les fonctions de groupware proposées :

- ◻ Fax
- ◻ Internet
- ◻ E-mail
- ◻ EDI
- ◻ MS Exchange
- ◻ MS Outlook
- ◻ Lotus Notes
- ◻ Autre(s) :

Les modifications apportées par un utilisateur sont-elles reportées automatiquement à l'ensemble des collaborateurs ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

- ◻ **L'outil propose-t-il un module de gestion des fonctions ?**

- ◻ D'e-mailing
- ◻ D'agenda
- ◻ De contacts

Est-il possible de reporter des rendez-vous et actions dans l'agenda ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

L'outil permet-t-il d'effectuer un report automatique ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on accéder aux disponibilités des collaborateurs ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on assigner des actions à des collaborateurs ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

4.2. Ergonomie

Quels sont les principes ergonomiques du logiciel ?
- ◻ Interface propriétaire
- ◻ Client « lourd »
- ◻ Client « léger »
- ◻ Applet java
- ◻ Firefox
- ◻ Autre(s) :

Peut-on faire une réorganisation spatiale des zones de données ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on visualiser des données par :
- ◻ Entreprise
- ◻ Affaire
- ◻ Action
- ◻ Date
- ◻ Chiffre d'affaires
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les modalités d'accès aux fonctions :
- ◻ Menus successifs, menus déroulant

- ◻ Raccourcis
- ◻ Touche de fonction
- ◻ Multifenêtrage

L'outil propose-t-il une homogénéisation et standardisation des interactions pour :

- ◻ Les menus
- ◻ Les principes d'enchaînements
- ◻ Les touches de fonctions/icônes/boutons/objets graphiques
- ◻ Les couleurs
- ◻ La gestion de champs de données
- ◻ Les valeurs par défaut
- ◻ L'interface homogène des objets métiers
- ◻ Le langage de dialogue
- ◻ L'aide en ligne

L'outil propose-t-il une aide en ligne ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez :

- ◻ Saisie dans le logiciel
- ◻ Associé à la gestion d'activité
- ◻ Catégories de frais paramétrables
- ◻ Suivi du budget
- ◻ Verrouillage possible

Le logiciel propose-t-il des fonctions de facilité de saisie ?

- ◻ Aidée par affichage automatique de libellés associés à des codes
- ◻ Zones de saisies obligatoires particulièrement spécifiées
- ◻ Affichage des valeurs autorisées
- ◻ Valeurs par défaut paramétrables

Quelles sont les facilités de recherche proposées ?

- ◻ Requêtes multicritères sur l'ensemble des champs
- ◻ Recherche de mots clés dans les zones texte (courrier, bloc-notes)
- ◻ Recherche de chaines de caractères sur les zones de texte
- ◻ Recherche par date de création/modification

Peut-on faire une réorganisation spatiale des zones de données ? ◻

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez les formats tolérés :
- ◻ MS office
- ◻ PDF
- ◻ Compressé
- ◻ Autre(s) :

Quels sont les formats des tableaux de reporting proposés ?
- ◻ Propriétaire
- ◻ HTML
- ◻ Microsoft
- ◻ Autre(s) :

L'utilisateur peut-il choisir la langue de son interface ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

La documentation est-elle multilingue ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

4.3. Gestion du multimédia

Le logiciel propose-t-il une gestion des contacts multimédia :
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, lesquels :
- ◻ BusinessObjects
- ◻ Cognos
- ◻ Isoft
- ◻ KXEN
- ◻ Microsoft
- ◻ SAS
- ◻ SPSS
- ◻ StatSoft
- ◻ Autre(s) :

Pour les médias off-line (Mail, courrier, fax, SMS, …), dispose-t-on des fonctions de prétraitement suivantes :
- ◻ Accusé de réception automatique
- ◻ Accusé de réception automatisé
- ◻ Gestion des demandes secondaires
- ◻ Attribution automatique d'un numéro de demande

L'outil propose-t-il des règles de routage des contacts multimédia :

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, quelles sont les règles de routages possibles ?

- ◻ Routage par média
- ◻ Routage par priorité
- ◻ Routage par qualification automatique de la demande
- ◻ Routage par compétence concernée
- ◻ Autre(s) :

La consultation de l'historique des contacts permet-elle de consulter les contacts effectués au travers des médias suivants :

- ◻ Face à Face
- ◻ Téléphone
- ◻ Mail
- ◻ Courrier
- ◻ Fax / télécopie
- ◻ SMS / MMS
- ◻ Portail internet
- ◻ Autre(s) :

Un utilisateur a-t-il la capacité de programmer ou déclencher une action automatique de type :

- ◻ Emission d'un appel téléphonique
- ◻ Envoi d'un mail
- ◻ Envoi d'un courrier
- ◻ Envoi d'un fax
- ◻ Envoi d'un SMS
- ◻ Autre(s) :

4.4. synchronisations

Quels sont les environnements de connexions possibles ?

- ◻ Modem
- ◻ Réseau local/Lan
- ◻ Réseau étendu/Wan
- ◻ Poste a poste
- ◻ Internet
- ◻ Stand-alone

Existe-il un contrôle d'intégrité de l'application à la connexion ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Quelles sont les fonctionnalités de la base de données du poste distant ?

- ◻ En local sur le poste
- ◻ Compression des données
- ◻ Cryptage des données
- ◻ Contrôle d'intégrité durant la session
- ◻ Extraction d'une partie de la base centrale sur la base locale

Quels sont les différents processus de synchronisation des bases locales et centrales ?

- ◻ Temps réel à la demande
- ◻ Bidirectionnelle en une seule session
- ◻ Avec blocage du portable
- ◻ Complète
- ◻ Différentielle
- ◻ Incrémentielle

5. Caractéristiques techniques

5.1. Architecture technique

Quel est le mode de fonctionnement du logiciel ?

- ◻ Client serveur
- ◻ N-tier
- ◻ Intranet
- ◻ Extranet
- ◻ Autonome
- ◻ Via internet
- ◻ PDA et pocket PC
- ◻ Téléphone mobile
- ◻ Autre(s) :

Le logiciel est-il structuré en distinguant les composants ?

- ◻ Interface utilisateur
- ◻ Gestion des données
- ◻ Gestion des traitements

Quels sont les logiciels nécessaires sur les différentes machines aux différents niveaux ?

- ◻ SGBD
- ◻ Générateurs d'états
- ◻ Moniteur TP
- ◻ Gestion des impressions
- ◻ Autre(s) :

Peut-on utiliser le logiciel en mode déconnecté ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Peut-on synchroniser les données à distance ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Comment effectue-t-on la mise à jour des postes ?
- ◻ Réseau local sécurisé
- ◻ Accès distant
- ◻ Exécutable
- ◻ Fichiers
- ◻ Bases de données
- ◻ Autre(s) :

Comment sont codées les données d'échange ?
- ◻ Propriétaire
- ◻ Standard XML
- ◻ Autre(s) :

Comment s'effectue l'import / export des données ?
- ◻ Via un module interne
- ◻ Via un ETL
- ◻ Via une API
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les interfaces standard disponibles avec les progiciels ?
- ◻ Finance/comptabilité/trésorerie
- ◻ Ressources humaines/paie
- ◻ Outils bureautiques
- ◻ Outils de groupware
- ◻ Autre(s) :

Quel est le système d'exploitation utilisé par le poste client ?
- ◻ Windows XP
- ◻ Windows Vista
- ◻ Linux
- ◻ Terminal passif (TSE/Citrix, …)
- ◻ Apple
- ◻ Autre(s) :

Quel est le système d'exploitation utilisé par le serveur ?
- ◻ AS400
- ◻ Windows NT
- ◻ UNIX (AIX, DG-UX, HP-UX, System 5, Solaris, …)
- ◻ Linux
- ◻ MVS
- ◻ Autre(s) :

Quelle est la base de données utilisée ?
- ◻ DB2
- ◻ MS Access
- ◻ MS SQL Server
- ◻ MySQL
- ◻ Oracle
- ◻ PostgreSQL
- ◻ Autre(s) :

Le logiciel fait-il partie d'une suite ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez :
- ◻ Saisie dans le logiciel
- ◻ Associé à la gestion d'activité
- ◻ Catégories de frais paramétrables
- ◻ Suivi du budget
- ◻ Verrouillage possible

5.2. Tables et modèles de données

Existe-il un dictionnaire de données disponible pour l'ensemble des modules?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Le modèle conceptuel de la base de données est-il disponible ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Quel est le système utilisé pour la gestion des tables ?
- ◻ Progiciel spécifique
- ◻ Intégrée au système
- ◻ Globale
- ◻ Spécifique à chaque module
- ◻ Procédures simples de mise à jour
- ◻ Dictionnaires disponibles

5.3. Gestion des imports/exports de base

Les langages des requêtes sont-ils intégrés au logiciel ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez lesquels :
- ◻ SQL
- ◻ Accessible de tous les postes

- ◻ Accessible pour toutes les données
- ◻ Opérateurs logiques (<, >, =, ...)
- ◻ Chaîne de caractères
- ◻ Opérateurs combinatoires (et, ou, «,»)
- ◻ Autre(s) :

Peut-on effectuer une sélection générique à partir du résultat d'une sélection précédente ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, comment ?

- ◻ Appel entrant
- ◻ Campagne marketing
- ◻ Prescripteur
- ◻ Salon
- ◻ Prospection directe
- ◻ Autre(s) :

Quelles sont les limites d'une requête ?

- ◻ Nombre de caractères
- ◻ Nombre de critères
- ◻ Niveaux d'imbrication
- ◻ Autre(s) :

Peut-on exporter des résultats de requêtes ?

- ◻ Vers des outils standard
- ◻ Vers des progiciels tiers

Existe-il un grapheur intégré ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Existe-il un module d'échanges standardisés avec les applications internes ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

L'interface de paramétrage des exports de données est-elle intuitive ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Est-il possible de charger des données provenant de serveurs multiples ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Est-il possible de partager simultanément l'accès à l'information avec d'autres systèmes ?

- ◻ En lecture
- ◻ En mise à jour

5.4. Intégration aux outils de gestion ou au Back-Office

Est-il possible de s'intégrer via un connecteur spécifique avec les ERP ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez :

- ◻ Saisie dans le logiciel
- ◻ Associé à la gestion d'activité
- ◻ Catégories de frais paramétrables
- ◻ Suivi du budget
- ◻ Verrouillage possible

Est-il possible de mettre en place des processus de transformation Prospect/Client avec :

- ◻ La suite comptable
- ◻ L'outil de gestion
- ◻ Autre(s) :

Existe-t-il des liens natifs et standards avec d'autres applications de Back-office ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez :

- ◻ Saisie dans le logiciel
- ◻ Associé à la gestion d'activité
- ◻ Catégories de frais paramétrables
- ◻ Suivi du budget
- ◻ Verrouillage possible

5.5. Intégration aux outils bureautiques

L'outil propose-t-il une intégration native avec :

- ◻ Microsoft Office
- ◻ Open Office
- ◻ Autre(s) :

5.6. ASP

Est-il nécessaire d'effectuer une nouvelle installation pour l'ajout d'un module ASP ?

- ◻ Oui

- ◻ Non

De quel version d'ASP dispose le logiciel ?
- ◻ Allégée
- ◻ Identique à la version de l'équipement classique

Les services sont-ils disponibles en lignes complémentaires ?
- ◻ Oui, lesquels :
- ◻ Non

Existe-il un engagement de disponibilité des services (Service Level Agreement) ?
- ◻ Oui, lesquels :
- ◻ Non

Les connexions et les échanges sont-ils sécurisés ?
- ◻ Oui, comment:
- ◻ Non

Les données sont-elles sécurisées ?
- ◻ Oui, comment:
- ◻ Non

5.7. Sécurité et confidentialité

Existe-il des standards de sécurité pour prévenir les intrusions ?
- ◻ Oui, lesquels :
- ◻ Non

Existe-il un certificat de sécurité attestant la fiabilité du logiciel ?
- ◻ Oui, lesquels :
- ◻ Non

Existe-il un système de récupération des données en cours de transfert en cas de déconnexion ?
- ◻ Oui, lesquels :
- ◻ Non

Les données peuvent-elles être cryptées?
- ◻ Oui, **avec quel algorythme?**
- ◻ Non

Le paramétrage des droits d'accès s'effectue-t-il au niveau ?
- ◻ Des groupes d'utilisateurs
- ◻ De l'utilisateur
- ◻ Préciser l'étendue du paramétrage

L'administration des habilitations est elle ?
- ◻ Centralisée en un point unique
- ◻ Décentralisée

Peut-on éditer des états de gestion des habilitations ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Existe-il un module de signature électronique ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez quel type :
- ◻ Module interne
- ◻ Avec utilitaire externe(carte, puce,…)
- ◻ Multi niveaux hiérarchiques

Quels sont les différents modes de protection des accès proposés ?
- ◻ Aux données
- ◻ Aux traitements
- ◻ A l'administration
- ◻ Aux menus

Comment sont gérés les mots de passe?
- ◻ Périodicité de renouvellement
- ◻ Nombre maximum d'échecs avant blocage
- ◻ Définition de règles de constitution des mots de passe
- ◻ Alerte administrateur sur échecs de connexion

Comment sont gérées les règles de connexion ?
- ◻ Paramétrables par l'administrateur
- ◻ Déconnexion automatique sur time-out
- ◻ Connexion du même utilisateur sur plusieurs postes impossible
- ◻ Verrouillage de poste
- ◻ Traçabilité des connexions (adresse réseau/IP, horodatage, …)

Le paramétrage de l'environnement peut-il être effectué par
- ◻ L'utilisateur
- ◻ L'administrateur

5.8. Outils de supervision

Peut-on coupler l'environnement CRM avec une plate-forme de supervision ?
- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, précisez lesquels ?
- ◻ Openview
- ◻ Tivoli
- ◻ Infovista
- ◻ Patrol
- ◻ MOM (Microsoft)
- ◻ Concord
- ◻ Autre(s) :

Cette supervision permet-elle un suivi ?
- ◻ De la plate-forme matérielle
- ◻ Des modules logiciels
- ◻ Des bases de données

5.9. Documentation

Quelles sont les langues disponibles :
- ◻ Français
- ◻ Anglais
- ◻ Espagnol
- ◻ Italien
- ◻ Allemand
- ◻ Autre(s) :

Quels sont les supports utilisés :
- ◻ Papier
- ◻ En ligne en local
- ◻ En ligne sur internet
- ◻ CD Rom
- ◻ Autre(s) :

Comment effectue-t-on la mise à jour ?
- ◻ Joint à une livraison logicielle
- ◻ Envoi systématique en cas de mise à jour logiciel
- ◻ Compris dans la garantie
- ◻ Compris dans la maintenance

Quelles sont les documentations fournies ?
- ◻ Manuel utilisateur
- ◻ Guide des procédures
- ◻ Installation et paramétrage
- ◻ Administration du système

Les documentations techniques intègrent-elles :
- ◻ Les schémas des flux
- ◻ Le code source
- ◻ Les descriptions des données

- ◻ Les dictionnaires des tables avec liens
- ◻ Les cinématiques d'écrans
- ◻ Les règles de validations des données
- ◻ Les principes de sécurité
- ◻ Le schéma de la base de données relationnelle
- ◻ Les dictionnaires des données et structures/bibliothèques d'objets
- ◻ Le dossier d'exploitation

5.10 Mise en œuvre

Le générateur d'écrans permet-il de paramétrer :

- ◻ Les types de champ
- ◻ Les en-têtes et les messages à l'écran
- ◻ Le format de données dans le champ
- ◻ Les touches de fonction
- ◻ Les menus et leurs enchaînements
- ◻ Les zones obligatoires
- ◻ Les contrôles de saisies

Y'a-t-il un guide détaillé d'installation et de paramétrage?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Quelle est la durée moyenne d'installation de l'environnement de base?

- ◻ Moins d'1 jour
- ◻ De 1 à 5 jours
- ◻ De 5 à 10 jours
- ◻ Plus de 10 jours

Quelle est la durée de formation d'un administrateur du logiciel ?

- ◻ 2 jours ou moins
- ◻ Entre 2 et 8 jours
- ◻ Plus de 8 jours

Quelle est la durée de formation d'un utilisateur ?

- ◻ 1 jour
- ◻ Entre 1 et 5 jours
- ◻ Plus de 5 jours

Est-il possible d'importer des données pré-existantes ?

- ◻ Oui, via un module intégré
- ◻ Oui, via un outil externe
- ◻ Oui, manuellement

- ◻ Oui, via une API
- ◻ Non
- ◻ Autre(s) :

La solution permet elle d'effectuer un dédoublonnage ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Si Oui, comment :

- ◻ Mise à jour
- ◻ Ajout de critères

Si le module de dédoublonnage existe, est-il ?

- ◻ Oui
- ◻ Non

Quels sont les critères de dédoublonnage proposés ?

- ◻ Recherche sur le libellé
- ◻ Recherche sur l'adresse
- ◻ Recherche d'un phonème
- ◻ Recherche d'un matchcode
- ◻ Autre(s) :

Est-il possible d'interfacer l'outil avec les autres logiciels de l'entreprise ?

- ◻ ERP :
- ◻ Téléphonie (Genesys, Cisco, Avaya, Alcatel, ...) :
- ◻ Marketing :
- ◻ Production (SCM, ...) :
- ◻ Autre(s) :

Utiliser les guides

Les guides proposés en téléchargement sont des introductions aux principales fonctionnalités des solutions technologiques. La structure et le contenu de ces guides constituent une excellente base pour la prise en main de ce sujet et pour disposer d'une base solide pour préparer un cahier des charges ou un comparatif.
Ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche par les acteurs du projet. Il représente le meilleur compromis entre une démarche standardisée et une démarche personnalisée de choix.

Un projet de choix et de mise en œuvre d'une solution s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des besoins. Chaque critère présenté se doit d'être qualifié, personnalisé et soumis à une évaluation comparative, au plus près des spécificités de l'entreprise.
En fonction de ces analyses, il sera possible de sélectionner et pondérer les critères du guide pour bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture conduiront aux choix technologiques.
En résumé, un projet de choix et de mise en œuvre d'une application de gestion intégrée s'appuie sur une démarche d'analyse, de compréhension et de modélisation des métiers de l'entreprise et de leurs interactions : ce guide a pour principale vocation de faciliter l'appropriation d'une telle démarche.

Notations et classements d'offres

Les guides n'intègrent pas de notation, classement ou jugement de valeur sur les offres.
En matière de projet d'entreprise, tout classement universel est inadapté et faux : une offre est parfois plus adaptée que d'autres au contexte d'un projet ou d'une entreprise. Cette même offre sera peut-être moins adaptée que les autres pour un projet différent.
C'est en ce sens que les guides ont été conçus. Sélectionner et pondérer les critères du guide en fonction de chaque projet permet de bâtir une grille d'évaluation personnalisée dont le remplissage et la lecture orienteront les choix technologiques.
Il n'y a donc volontairement aucune note ni classement dans les documents, comme on peut en trouver dans les comparateurs d'appareils numériques, caméscopes, matériels électroménagers…

Reprendre les textes des documents

La société guidescomparatifs.com autorise toute personne physique ou morale, à utiliser et reproduire lesdits documents pour son propre usage.
Nous vous invitons à citer les sources utilisées en faisant mention du nom guidescomparatifs.com.
La société guidescomparatifs.com est titulaire de droits d'auteur sur lesdits documents en application des articles L.111-1 et suivants du Code la Propriété intellectuelle.
La société guidescomparatifs.com se réserve néanmoins la possibilité de poursuivre sur le fondement de la contrefaçon de ses droits d'auteur toute personne physique ou morale utilisant ces documents dans le cadre de son activité à des fins commerciales (facturation de prestations de conseil sur la base des documents, vente de
la réalisation d'un cahier des charges reprenant les documents guidescomparatifs.com...).