

RETROPLANNING

DE LA MISE EN PLACE D'UN LOGICIEL DE FEEDBACK MANAGEMENT

by Critizr.

1^{ER} MOIS

1 LE CADRAGE
Durée : 4 à 6 semaines

LE CHOIX DU PRESTATAIRE

- Qui** Porteur de projet interne + Directions métier.
- Quoi** Sélectionner l'éditeur de logiciel partenaire.
- Conseil** Choisissez un prestataire qui pourra vous accompagner dans la durée et saura vous aider à atteindre tous vos objectifs à court et long terme.

LE RECUEIL DES BESOINS

- Qui** Porteur de projet interne + Directions métier (Marketing, Communication, Voix du client, Études, Commerce, Digital, Qualité).
- Quoi** Définition des moments de l'expérience client (points de vente physiques, contacts digitaux, interactions avec le service client) et définition des objectifs du projet.
- L'enjeu** Aligner les différentes direction métiers ensemble.
- Conseil** Nommez un porteur de projet interne qui doit être légitime aux yeux des responsables des autres équipes, il pourra se faire accompagner d'un éditeur de logiciel pour structurer la démarche.

LE CADRAGE FONCTIONNEL

- Qui** Porteur de projet + Equipe IT + Equipe terrain + Chef de projet dédié chez l'éditeur.
- Quoi** Traduire les besoins en termes fonctionnels :
 - Les canaux de collecte
 - Les types de questionnaires
 - Le process de traitement des messages
 - Les KPIs du projet
- Objectif** Définition détaillée du projet.
- Conseil** Impliquez le réseau, le digital, le service client et l'IT dès la phase de cadrage pour impliquer toute l'entreprise dans la réussite de ce projet et profiter des retours d'expérience de chacun.

LES OBJECTIFS DE L'IMPLICATION

- DU TERRAIN :**
 - Des questionnaires basés sur l'expérience
 - Des données actionnables localement
- DE L'IT :**
 - Un planning réaliste
 - Lever tous les freins techniques

2^{EME} MOIS

2 LA MISE EN ŒUVRE
Durée : 4 à 6 semaines

- Qui** Porteur de projet + Equipe IT + Equipe terrain + Chef de projet dédié chez l'éditeur.
- Quoi** Concrétiser tout ce qui a été décidé « sur le papier » :
 - Planification
 - Structuration en lot
 - Communication active pour une mobilisation du réseau
 - Formation - si vous avez choisi un outil simple (1/2 h en e-learning - 1 semaine avant le lancement)
 - Communication active auprès de vos clients pour s'assurer de leur engagement dans votre projet
- Objectif** Préparer le « go live » et mobiliser le réseau & toutes vos équipes opérationnelles.
- Conseil** Privilégiez les canaux qui vous apporteront le + de volume pour votre 1er lot !



3 LE « GO LIVE »
Durée : 1 journée



- Qui** Porteur de projet interne + Equipes métier + Equipes opérationnelles + Réseau + Chef de projet chez l'éditeur.
- Quoi** Lancer la collecte de feedbacks.
- Conseil** Communiquez en amont ! Le jour « J » doit être précédé d'une campagne de communication en direction de vos clients finaux. Plus vous leur faites savoir que vous êtes à leur écoute et que vous vous souciez de leurs avis, plus vous avez de chance qu'ils jouent le jeu.

3^{EME} MOIS

4 L'INCUBATION
Durée : 6 à 8 semaines

- Qui** Porteur de projet interne + Réseau & équipes opérationnelles + Chef de projet dédié.
- Quoi** Suivre à la loupe ce qui a été mis en place :
 - Volume de collecte
 - Appropriation par les équipes : lever les éventuelles réticences des responsables des points de vente, comprendre les difficultés qu'ils rencontrent et leur apporter des solutions concrètes.
 - Atteinte des objectifs fixés
- Objectif** Aligner les volumes de feedbacks et la capacité réelle de traitement du réseau. Vérifier l'adéquation avec les KPI choisis en début de projet.
- Conseil** Prévoyez des points de suivi hebdomadaires entre les équipes métier & opérationnelles + chef de projet dédié chez l'éditeur.



RUN

- Qui** Porteur de projet + Equipe métier + Chef de projet dédié.
- Quoi** Tous les outils sont en place, où tous les acteurs métiers et réseau sont impliqués et jouent le jeu. Faites un point de suivi trimestriel animé avec votre chef de projet.
- Objectif** Mettre en place de nouveaux questionnaires de collecte, de nouveaux questionnaires, suivi des KPI et définition de nouveaux KPI.
- Conseil** Un projet d'écoute client et de mesure de la satisfaction n'est jamais terminé. Faites-le évoluer !

AU BOUT D'1 MOIS

- Qui** Porteur de projet interne + chef de projet dédié.
- Quoi** 1er bilan et communication :
 - Les volumétries.
 - La mise en place des premiers plans d'action locaux.
 - Si nécessaire, les ajustements à faire sur les questionnaires.
 - Aide aux acteurs du réseau pour maintenir leur engagement.
- Objectif** D'ajustement en ajustement, vous perfectionnez votre dispositif jusqu'à ce que tous vos indicateurs de suivi de projet soient au vert.

Critizr.

Plateforme de Customer Feedback Management
<https://business.critizr.com/>