Note Méthodologique : Intégration CRM CTI

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Pression omnicanale et exigence d'instantanéité → besoin d'unifier CRM, CTI et canaux digitaux.
- Objectif: fluidifier les parcours, réduire frictions (recherches, doubles saisies, transferts).
- Alignement avec stratégie go-to-market, SLA et gouvernance des données.
- Approche bout-en-bout: de l'audit à l'industrialisation pour une solution robuste et évolutive.

> **Point clé :** L'intégration CRM CTI est centrée sur la valeur métier, l'adoption des équipes et la conformité.

Objectifs de la mission

- Diminuer le temps moyen de traitement (AHT) et augmenter le taux de décroché.
- Améliorer le FCR et les taux de conversion.
- Fiabiliser la traçabilité et la qualité des données (logs, dispositions, motifs).
- Standardiser les processus et activer des scénarios avancés (priorisation VIP, rétention, relances).
- Outiller le pilotage via des tableaux de bord avant/après et des métriques partagées.

Périmètre / livrables attendus

- Backlog de cas d'usage priorisés, critères de succès, matrice RACI.
- Référentiel d'architecture, cartographie des flux, diagrammes applicatifs/événements.
- Modèle de données, gouvernance, taxonomie (types d'appels, motifs, dispositions).
- Design écrans/expérience agent, scripts, gabarits de logs.
- Connecteurs configurés, documentation API, plan de tests et preuves de performance.
- Plan d'adoption, supports de formation, guides d'exploitation et playbooks.
- Roadmap d'itérations, rapports d'impact et optimisations continues.

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Diagnostic 360 & cadrage des cas d'usage

- Audit téléphonie/ACD/IVR, CRM, distribution des flux et rapports existants.
- Cadrage d'objectifs (AHT, FCR, conversion, traçabilité) et priorisation des parcours clés.
- Livrable: backlog de cas d'usage ordonnancés par valeur/complexité.

Étape 2 — Architecture cible & gouvernance data

- Choix connecteurs vs. custom, auth/SSO, mappage objets CRM, événements CTI.
- Définition taxonomie, politiques de rétention et alignement modèle de données.
- Livrable: diagrammes applicatifs et flux d'événements détaillés.

Étape 3 — Expérience agent & automatisations

- Conception screen pop, workflows guidés, capture/log automatique.
- Automatisations: tickets sur appel manqué, relances SMS, mises à jour contextuelles.
- Livrable: écrans, scripts et métriques de gains (temps/erreurs/qualité).

Étape 4 — Intégration technique, sécurité & tests

- Configuration connecteurs, sécurisation API, chiffrement, SSO et permissions.
- Tests voix/messaging, bascules de charge et scénarios de panne.
- Livrable: plan de tests validé, certification performance/stabilité/qualité des données.

Étape 5 — Déploiement progressif & conduite du changement

- Pilotes ciblés, lots fonctionnels, monitoring renforcé et boucles de feedback.
- Supports de formation, guides et quick wins visibles dès la première semaine.
- Livrable: plan d'adoption et communications adaptées par rôle.

Étape 6 — Amélioration continue & valorisation des données

- Suivi KPI et priorisation de nouvelles automatisations via tableaux de bord.
- Évolutions: nouveaux canaux, marketing automation, QM/WFM.
- Livrable: roadmap d'itérations et rapports d'impact.

Planning / durée / jalons

Périmètre	Durée indicative	Jalons clés
Pilote accélérateur (périmètre ciblé)	~30 jours	Cadrage express → Config pilote → Mesure d'impact (30j)
Projet ciblé (ex. click-to-call, screen pop, log auto)	6–8 semaines	Cadrage → Design validé → Configuration → Tests UAT → Déploiement pilote
Programme multi-pays / multi-canaux	3–6 mois	Cadrage → Design validé → Config → Tests → Pilote → Généralisation

Checkpoints qualité intégrés: complétude des logs, performance du screen pop, cohérence des dispositions, stabilité post go-live.

Rôles & responsabilités

Consultant

- Conçoit l'architecture cible, la gouvernance data et la taxonomie.
- Configure les connecteurs, sécurise les intégrations et pilote les tests.
- Conçoit l'expérience agent, scripts et automatisations mesurées.

- Prépare les supports de formation et accompagne le déploiement/adoption.
- Anime l’amélioration continue et fournit les artefacts (docs, playbooks, dashboards).

Client

- Nomme des propriétaires de processus et s’engage dans la gouvernance (comités).
- Soutient l’adoption via l’animation managériale et la communication interne.
- Constitue des communautés d’ambassadeurs et organise l’écoute continue.
- Participe aux ateliers et fournit les retours/indicateurs d’usage pour ajustements.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Cartographie téléphonie/ACD/IVR et inventaire CRM (personnalisations).
- Règles de distribution des flux (voix, messaging, email) et rapports existants.
- Disponibilité des intégrations: API, webhooks, SSO, middleware.
- Modèle de données, taxonomie (types d’appels, motifs, dispositions) et métadonnées d’appel.
- Politiques de rétention, exigences de conformité et sécurité.
- Environnements de travail: sandbox et préproduction.
- Métriques de référence avant/après et tableaux de bord cibles.
- Compatibilités/licences de l’écosystème (téléphonie, messaging, QM/WFM, IA).

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Gouvernance: comité de pilotage mensuel et comité projet hebdomadaire; propriétaires de processus.
- Rituels orientés résultats: backlog partagé, impacts quantifiés, cycles courts.
- Gates de qualité: complétude des logs, performance screen pop, cohérence des dispositions, stabilité post go-live.
- Sécurité by design: moindre privilège, chiffrement, SSO, revues régulières et audits.
- Observabilité renforcée: métriques techniques (latence, erreurs API) et métiers (AHT, FCR), alertes sur écarts.
- Tests: UAT multi-canaux, bascules de charge, scénarios de panne et mécanismes de repli.
- Gestion des risques: MVP/itérations, pilotes, communication et formation intégrées à la feuille de route.
- Documentation vivante: runbooks, procédures d’escalade, cartographies à jour.