

Le CRM d'une PME cliente de ConseilOr

ConseilOr (entreprise fictive) accompagne les entreprises dans leur stratégie de digitalisation et de vente omnicanale. Son centre de relation client prospecte des entreprises par téléphone, e-mail, chat et SMS ; elle vend aussi en ligne des équipements pour le télétravail et la relation client à distance. En septembre 2026, une PME cliente, qui fait le négoce de fournitures de bureau, veut équiper de son premier CRM ses 14 utilisateurs (commerciaux et assistants). Inès, alternante en BTS NDRC chez ConseilOr, compare deux offres sur trois ans (document 1).

Complétez l'annexe, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 - Les deux offres de CRM étudiées (prix HT)

Élément	Offre A : logiciel en ligne par abonnement	Offre B : logiciel open source hébergé
Licence ou abonnement	42 € par utilisateur et par mois	Gratuite, quel que soit le nombre d'utilisateurs
Mise en place (une fois)	Mise en route et formation : 1 500 €	Installation, paramétrage et reprise des données : 5 400 €
Hébergement	Compris dans l'abonnement	85 € par mois
Mises à jour et assistance	Comprises dans l'abonnement	Contrat de maintenance : 1 800 € par an

Annexe (coût des deux offres sur trois ans : arrondir les montants au centime, le pourcentage à une décimale)

Question	Réponse
Coût total de l'offre A sur trois ans (€ HT)	
Coût total de l'offre B sur trois ans (€ HT)	
Économie réalisée avec l'offre B (€ HT)	
Économie en pourcentage du coût de l'offre A (%)	
Coût de l'offre A par utilisateur et par mois (€ HT)	
Coût de l'offre B par utilisateur et par mois (€ HT)	

Questions d'analyse

Le dirigeant voudrait aussi suivre ses stocks, sa facturation et sa paie dans une base de données unique. Quel logiciel répond à ce besoin ?

- ☐ Un PGI (ERP), qui intègre dans une même base les processus internes de l'entreprise
- ☐ Un CRM, qui centralise les contacts et l'historique des échanges avec les clients
- ☐ Un logiciel de marketing automation, qui déclenche des envois selon le comportement

Justification :

Quelles contraintes de l'offre B la PME doit-elle anticiper ? (plusieurs réponses)

- ☐ Payer un abonnement supplémentaire chaque fois qu'un nouvel utilisateur rejoint l'équipe
- ☐ Confier les mises à jour et la sécurité du logiciel à un prestataire ou à un salarié compétent
- ☐ Renoncer à toute adaptation du logiciel, dont le code source reste la propriété secrète de l'éditeur
- ☐ Organiser et financer à part la formation des futurs utilisateurs

Justification :