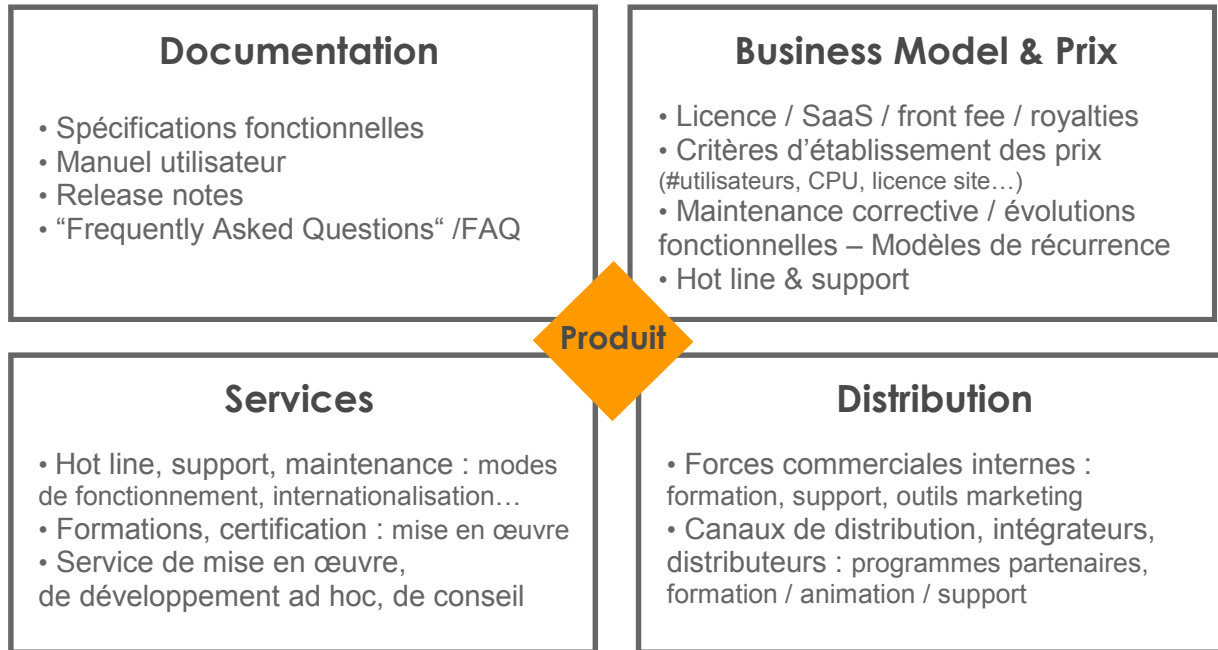


## Construire l'offre autour du produit

**Objectif** : packager l'offre produit pour un ramp up réussi



### Documenter l'offre pour améliorer la qualité

- Des spécifications fonctionnelles, tenues à jour, constituent la base de la connaissance de l'offre pour toute l'entreprise
- Autres documents orientés clients : manuel utilisateur et FAQ pour les utilisateurs + releases notes pour les départements techniques

### Etablir un business model efficace pour optimiser le chiffre d'affaires

- Etablir un modèle adapté au marché : ce que le client est prêt à payer / ce que la concurrence propose
- Amener de la récurrence et faire la part entre maintenance corrective et évolutions fonctionnelles - Identifier les impacts sur le produit
- Evaluer les efforts de support et hot line, en fonction de la couverture géographique et des canaux de distribution (distributeurs, intégrateurs, vente directe)

### Se servir au mieux des canaux de distribution

- Etablir le support des forces commerciales internes : outils marketing, formation (voir fiche « [lancement commercial d'une offre produit](#) »)
- Construire un programme partenaires solide : aspects contractuels, formation/ certification, support, accompagnement à tous les stades de l'acte de vente. Mettre les outils en place

### Organiser les services pour assurer la satisfaction client, et la fidélisation

- Comment assurer un support de bonne qualité à un coût raisonnable ?
- Quels programmes de formation ?