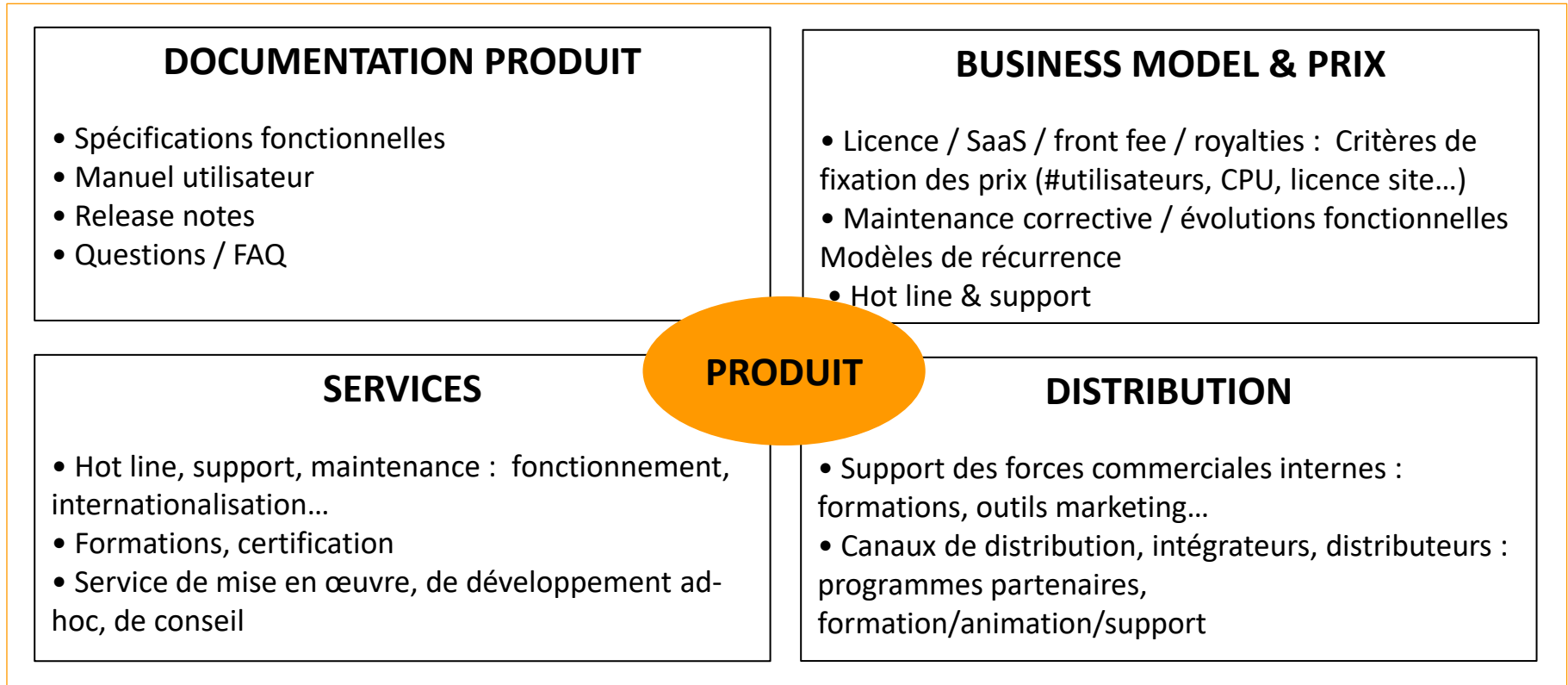


OBJECTIF

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.

Les autres documents sont **orientés clients** : manuel utilisateur et FAQ pour les utilisateurs et releases notes pour les départements techniques

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 ?

Établir un business model efficace pour optimiser le chiffre d'affaires

Concevoir un modèle adapté au marché c'est comprendre ce que le client est prêt à payer / ce que la concurrence propose

Amener de la récurrence dans les process et faire la part entre maintenance corrective et évolutions fonctionnelles - Identifier les impacts sur le produit

Évaluer 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

Le support des forces commerciales est essentiel et permet de 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