

Solution-type : plan d'automatisation pour Maison Dubois Serrurerie

Ce document est un exemple de livrable final. Il ne doit pas être recopié mot pour mot : adaptez-le à votre contexte, vos outils et vos contraintes.

1. Présentation de l'entreprise

Entreprise : Maison Dubois Serrurerie **Activité** : serrurerie, métallerie, dépannage d'urgence 24 h / 24

Effectif : 12 personnes **Outils actuels** : téléphones, Gmail, Excel, devis papier, planning tableau blanc

Friction principale : les demandes de devis sont mal suivies, ce qui fait perdre des commandes **Objectif**

chiffré : réduire de 50 % le temps entre la première demande et l'envoi du devis, et augmenter de 10 points le taux de conversion devis → commande

2. Flux prioritaire choisi

Flux : Demande de devis → qualification → envoi du devis → relance → conversion en commande.

Pourquoi ce flux ?

- Il représente environ 60 demandes par mois.
- Chaque demande nécessite aujourd'hui 20 à 40 minutes de saisie et de transfert.
- Les oublis de relance coûtent environ 3 à 5 commandes par mois.
- L'amélioration sera visible en moins d'un mois.

3. Flux cible automatisé

1. **Le client remplit un formulaire en ligne** (Tally ou formulaire WordPress).
 - Outil : Tally (gratuit) ou formulaire WordPress.
 - Données collectées : nom, téléphone, adresse, type de besoin, urgence, photos.
2. **La demande crée automatiquement une fiche dans le CRM.**
 - Outil : HubSpot CRM (version gratuite) ou Google Sheets en phase de test.
 - Responsable : le commercial du secteur géographique.
3. **Le commercial reçoit une notification** (email + alerte mobile).
 - Outil : HubSpot notifications ou Zapier.
4. **Le commercial réalise le devis dans le CRM** ou dans un modèle connecté.
 - Outil : modèle de devis dans HubSpot ou Google Docs + e-signature Yousign.
5. **Le devis est envoyé automatiquement** par email dès validation.
6. **Si pas de réponse sous 48 h** → relance automatique.
7. **Si pas de réponse sous 7 jours** → alerte manager + relance personnalisée.

4. Stack d'outils

Besoin	Outil retenu	Coût mensuel estimé
Formulaire	Tally	Gratuit
CRM	HubSpot CRM	Gratuit
Notifications	HubSpot natif	Gratuit

Relances	n8n ou Make	0 à 10 €
Signature	Yousign	À partir de 10 €

5. Indicateurs de succès

- Délai moyen demande → devis : objectif -50 %.
- Taux de conversion devis → commande : objectif +10 points.
- Heures gagnées par semaine sur la saisie et les relances.

6. Roadmap de déploiement

- **Semaines 1-2** : création du formulaire, connexion au CRM, tests internes.
- **Semaines 3-4** : 10 devis pilotes, ajustements, formation du commercial.
- **Semaines 5-6** : relances automatiques, signature électronique.
- **Semaines 7-8** : bilan, reporting, planification du flux suivant.

Grille d'évaluation du livrable

Critère	1 point	2 points	3 points
Présentation entreprise	Informations manquantes	Informations présentes mais peu structurées	Présentation claire avec friction et objectif chiffré
Choix du flux	Flux mal défini ou peu répétitif	Flux pertinent mais justification courte	Flux répétitif, avec gain mesurable et délai court
Flux cible	Étapes confuses	Étapes claires mais outils flous	Étapes claires, outils précisés, responsables identifiés
Stack	Outils inadaptés	Outils adaptés mais coûts manquants	Outils adaptés avec coûts et alternatives notées
Indicateurs	Indicateurs flous	Indicateurs présents mais non mesurables	3 indicateurs chiffrés et réalistes
Roadmap	Sans échéance	Échéances floues	Échéances claires sur 6 à 8 semaines