



Cas Chief of Staff

 Property	 Timothée BAUDUIN
 Created	@December 22, 2021 2:32 PM
 Owners	

[Lien gsheets](#)



Durée de travail sur le cas préconisée : environ 2h - 3h

Éléments de contexte :

Le cycle de vente pour des nouveaux clients chez Skello se compose comme suit :

- Hunting (Prospection) : réalisé par des Business Development Representative (BDR)*
- Closing (Qualification, négociation, closing) : réalisé par des Account Executive (AE)*
- Onboarding (Formation et suivi sur les premiers jours d'utilisation) : réalisé par des "Onboarders"
- Farming (suivi et gestion dans la durée des clients en portefeuille) : réalisé par les Customer Success Managers (CSM)

*certains commerciaux juniors ont un rôle "Inside Sales" qui comprend à la fois la prospection et le closing

Ce cycle de vente est processé et outillé dans Salesforce, notre CRM et outil de SFA. Les objets et processus clés sont en version simplifiée :

- Lead > un nouveau prospect potentiel
 - Objectifs clés à cette étape : obtenir un RDV téléphonique avec un décideur côté client pour qualifier le besoin puis convertir le lead en opportunité commerciale
 - Qui est responsable : le BDR
- Opportunity > un besoin et intérêt confirmé
 - Objectif à cette étape : conclure une vente (closer) puis passer le client en "onboarding"
 - Qui est responsable : l'AE
- Customer > un heureux utilisateur de Skello
 - Objectif à cette étape : former le client et s'assurer qu'il utilise Skello et qu'il en retire de la valeur
 - Qui est responsable : Onboarders puis CSM

A noter que ce processus global se décline pour l'inbound (leads entrant via le site [Skello.io](https://skello.io)) et l'outbound (leads sourcés en interne).

Les utilisateurs de Salesforce sont responsables de renseigner la donnée et de faire évoluer le statut des objets (Leads ou Opportunities) le long du processus de vente en fonction de leur progression. Par exemple, un lead en statut "Appointment Booked" pourra évoluer suite au RDV en "KO" si le prospect n'est pas intéressé ou en "Qualified" si au contraire le besoin et l'intérêt sont confirmés.

Analyse: "How do we boost Outbound perf ? "

Notre modèle de prospection est historiquement fondé principalement sur le cold call "outbound", c'est à dire l'appel à des leads et des prospects identifiés via un processus de génération de leads mené par les équipes growth et Ops. Or, nous avons constaté une baisse de la performance de ce canal.

Question 1 :

Avant toute chose, tu souhaites analyser la façon dont les leads sont traités chez Skello et confirmer ce constat. Pour ce faire, tu as produit un rapport Salesforce

avec les données de Leads attribués aux équipes commerciales sur les 12 derniers mois. Le focus est le "mass market" qui exclut donc les Key Accounts (KA), entreprises disposant de plus de 25 points de vente et traités selon un processus spécifique.

Tu dois donc réaliser une synthèse de la performance du traitement de ces Leads sur les douze derniers mois. Cette analyse doit permettre de visualiser simplement et rapidement (un seul onglet recap idéalement) un historique de nos KPIs de conversion sur ce haut de funnel :

- Un overview de la performance des leads par canal
- Un deep-dive sur l'outbound (cold-call) selon les critères que tu jugeras intéressants

Question 2 :

Tu as un meeting de 30min avec la BDR Manager et le Head of Sales pour creuser ce sujet.

Peux-tu préparer un support très synthétique (format de ton choix) qui comprend :

- Les premiers insights et recommandations issues de ton analyse ?
- Les questions que tu poserais pour clarifier certains points ?
- Les autres analyses que tu proposerais de faire pour aller plus loin ?

Organize : “ How do you plan to be operational in 3 month ? “

Question 3 :

Vous arrivez chez Skello au premier janvier en tant que Chief of staff.

Quelle roadmap proposes tu pour la prise en main de ce job à 30/60 Et 90 Jours?

Comment vois tu ton impact sur la performance du CEO sur ces différentes échéances?

Sur ta première priorité peux tu détailler la manière dont tu procéderais ?