

RAPPORT D'AUDIT DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE - GSLM

Informations générales

- **Entreprise** : GSLM
- **Secteur** : Digital
- **Effectif** : 1 collaborateur
- **Date** : 06/10/2026

Synthèse exécutive

Pour l'entreprise GSLM, opérant dans le secteur digital en tant que structure unipersonnelle, l'audit de maturité numérique révèle une organisation agile et déjà bien engagée dans sa digitalisation. Les fondations logicielles en place sont robustes, 100% Cloud, et s'appuient sur des outils de référence ([Pipedrive](#), [Tiime](#), [Microsoft 365](#)) parfaitement adaptés au nomadisme. La volonté d'interconnecter ces solutions via des outils d'automatisation comme [Make](#) témoigne d'une excellente maturité digitale. Les principaux leviers de transformation résident désormais dans la rationalisation de l'architecture de données, notamment en éliminant la dépendance aux fichiers [Excel](#) critiques qui fragilisent les flux d'automatisation. Parallèlement, l'intégration progressive de l'Intelligence Artificielle générative, couplée à des workflows automatisés avancés, représente un axe stratégique majeur. La priorité sera de mettre en place un écosystème fiabilisé (zéro bug non identifié) et de déployer des assistants virtuels pour automatiser les relances, la synchronisation des données et l'analyse des retours clients. L'objectif final est d'optimiser le temps, ressource la plus précieuse de l'entreprise, afin de dégager jusqu'à 15 heures par mois pour des activités à forte valeur ajoutée.

Table des matières

1. [Écosystème d'Outils & Infrastructure](#)
 2. [Automatisation & Intelligence Artificielle](#)
-

1. Écosystème d'Outils & Infrastructure

Points observés

- **Outils par domaine fonctionnel** : **Pipedrive** (CRM), **Tiime** (Gestion, facturation et comptabilité), **Microsoft 365** (Outlook, Teams pour la communication et collaboration).
- **Outils maison et tableurs critiques** : Forte dépendance à **Excel** comme tableur critique pour l'activité.
- **Niveau d'intégration actuel** : Avancé, avec une volonté d'interconnecter l'écosystème via l'outil d'automatisation **Make**.
- **Frustrations et limitations** : Bugs occasionnels dans les flux et impossibilité d'automatiser certaines tâches spécifiques.
- **Répartition infrastructure local/cloud** : 100% Cloud (SaaS), parfaitement adapté au nomadisme et à une structure légère.
- **Organisation de la maintenance** : Autogérée par le dirigeant, ce qui représente un coût d'opportunité en temps.

Analyse

L'écosystème actuel est très cohérent, moderne et parfaitement dimensionné pour une entreprise d'une personne dans le secteur digital. Les choix logiciels (**Pipedrive**, **Tiime**, **M365**) constituent une base robuste, évolutive et reconnue sur le marché. L'utilisation de **Make** démontre une excellente maturité digitale et une forte volonté d'optimisation.

Cependant, la persistance d'**Excel** comme outil critique explique très probablement les frustrations liées aux *bugs* et aux points non automatisables. **Excel** n'est pas conçu pour communiquer de manière fiable avec des API, entraînant des ruptures de chaînes, des erreurs de formatage et des limites techniques. Par ailleurs, la gestion de la maintenance en solitaire expose l'entreprise à une perte de temps (et donc de revenus) lors de la résolution de ces incidents d'intégration.

Recommandations

Court terme (0-6 mois)

1. Rationalisation

- Audit des fichiers **Excel** critiques pour identifier les données à extraire.
- Migration de ces tableurs vers un outil de base de données *API-first* et collaboratif (comme **Microsoft Lists**, déjà inclus dans votre abonnement, ou **Airtable**).

- Consolidation de l'espace documentaire sur [OneDrive/SharePoint](#) pour centraliser la donnée.

2. Automatisation

- Implémentation de *Error Handlers* (gestionnaires d'erreurs) dans [Make](#) pour être alerté sur Teams en cas de bug et éviter les blocages silencieux.
- Standardisation des formats de données en entrée pour fiabiliser les flux.
- **ROI rapide** : Baisse drastique du temps passé à débbugger les scénarios.

3. Infrastructure

- Activation systématique de la double authentification (MFA) sur tous les outils.
- Mise en place d'une sauvegarde *cloud-to-cloud* pour M365 (les emails et fichiers cloud ne sont pas sauvegardés indéfiniment par défaut par Microsoft).

Moyen terme (6-12 mois)

4. Architecture cible

- Écosystème 100% rationalisé *Zéro Excel volant* : la donnée vit dans des bases structurées.
- Intégrations complètes et fiabilisées (politique du *zéro bug non identifié*).
- Centralisation totale, approche *Cloud-first*.

Intégrations recommandées

- **Flux 1 : Base de données structurée vers CRM** : [MS Lists/Airtable](#) vers [Pipedrive](#) - **ROI** : 3 heures/mois (fin des doubles saisies et des erreurs de format).
- **Flux 2 : Alerting intelligent et maintenance** : [Make](#) vers [Microsoft Teams](#) (notification immédiate si une automatisation échoue) - **ROI** : 2 heures/mois (résolution proactive des bugs et tranquillité d'esprit).

Solutions par catégorie

- **CRM** : [Pipedrive](#) (Excellent choix actuel), alternatives : [Folk](#), [Notion](#) (pour une approche ultra-minimaliste).
- **Gestion / Facturation** : [Tiime](#) (Très bien), alternatives : [Abby](#), [Pennylane](#).
- **Collaboration** : [Microsoft 365](#) (Robuste, à conserver), [Google Workspace](#).
- **Bases de données / Tableaux évolués** : [Microsoft Lists](#) (inclus dans M365 - option gratuite), [Airtable](#) (la référence no-code).
- **Intégration** : [Make](#) (Meilleur rapport puissance/prix actuel, à conserver), [Zapier](#).

Afin de maximiser le potentiel de cette infrastructure rationalisée et Cloud-first, il est désormais possible de superposer une couche intelligente pour déléguer les tâches récurrentes, comme nous allons le voir dans l'analyse de vos processus d'automatisation et d'IA.

2. Automatisation & Intelligence Artificielle

Points observés

- **Automatisations existantes** : Remontée des leads et envois automatisés des emails de prospection.
- **Processus identifiés pour automatisation** : Volonté d'automatiser davantage (ex : relances commerciales et administratives).
- **Workflows automatisés en place** : Quelques workflows basiques déjà opérationnels pour la circulation de l'information.
- **Maturité de réflexion IA** : Aucune réflexion stratégique entamée à ce jour.
- **Cas d'usage IA prioritaires** : Non définis précisément, mais un intérêt marqué pour l'analyse des retours clients.
- **Disponibilité et qualité des données** : Données historiques limitées (insuffisant pour l'entraînement d'un modèle d'IA sur mesure).
- **Intérêt pour l'analyse automatique** : Plutôt intéressé par l'extraction de tendances et de sentiments à partir des interactions clients.

Analyse

Pour GSLM, le temps est la ressource la plus précieuse. Les bases de l'automatisation sont déjà posées avec succès sur la partie acquisition (leads et prospection). C'est un excellent point de départ. Cependant, la maturité concernant l'Intelligence Artificielle est encore à son stade initial.

Avec un volume de données limité, il serait contre-productif de chercher à créer des modèles d'IA sur mesure. L'opportunité réside plutôt dans l'utilisation d'IA génératives pré-entraînées (comme [ChatGPT](#) ou [Claude](#)) intégrées dans des outils no-code. En combinant vos workflows existants avec ces IA pragmatiques, vous pouvez créer un véritable *assistant virtuel* capable de trier vos emails, d'analyser les retours clients et de préparer vos devis, augmentant ainsi drastiquement votre productivité.

Recommandations

Court terme (0-6 mois)

1. Quick wins d'automatisation

- Relance automatique des devis en attente et factures impayées.
- Utilisation d'outils no-code pour connecter votre boîte mail à votre CRM/outil de gestion.
- **ROI immédiat** : libération de charge mentale et accélération du cycle de vente.

2. Workflows essentiels

- Notifications automatiques centralisées (ex: alertes par email pour les retours clients importants).
- Synchronisation bidirectionnelle des données entre votre formulaire de contact et votre base clients.
- Génération automatisée des rapports de performance de vos campagnes de prospection.

3. Préparation IA

- Structuration de vos dossiers et bases de données clients.
- Prise en main d'un assistant conversationnel (**ChatGPT Plus** ou **Claude**) pour la rédaction quotidienne.
- Tests pilotes sur la catégorisation manuelle de vos retours clients avec l'IA.

Moyen terme (6-12 mois)

4. Automatisation avancée

- Création de séquences d'onboarding client 100% automatisées post-signature.
- Intégrations multi-outils sans intervention manuelle.
- Orchestration de workflows complexes avec conditions et routage intelligent.

5. Déploiement IA

- IA intégrée pour l'analyse sémantique automatique des emails entrants (détection d'urgence, de sentiment).
- Hyper-personnalisation de la prospection assistée par IA.
- Aide à la décision sur la priorisation des leads basée sur l'historique de conversion.

Cas d'usage IA prioritaires

1. Analyse automatique des retours clients

- **Valeur** : Compréhension immédiate des points de friction et de satisfaction sans lecture fastidieuse.
- **Données** : Vos archives d'emails et commentaires clients (via API pré-entraînée).
- **Solution** : Connexion **Make** entre la boîte mail et l'API OpenAI avec un prompt de synthèse.
- **ROI** : ~2 à 3 heures gagnées par mois et une meilleure réactivité.

2. Hyper-personnalisation des réponses commerciales

- **Valeur** : Augmentation du taux de transformation des leads remontés.
- **Données** : Informations publiques du prospect + contexte de la demande.
- **Solution** : Génération de brouillons d'emails sur mesure via IA directement dans l'outil de messagerie.
- **ROI** : Qualité de prospection en hausse, gain de 5 minutes par email traité.

Outils recommandés

- **Automatisation** : **Make** (plus flexible et économique) ou **Zapier** (plus simple pour débuter).
 - **RPA / Scraping** : **Phantombuster** ou **Captain Data**.
 - **Workflows** : **Notion** ou **Airtable**.
 - **Intelligence Artificielle** : **ChatGPT Plus** (OpenAI) ou **Claude Pro** (Anthropic).
-

Conclusion et prochaines étapes

Le diagnostic de votre environnement numérique met en évidence un socle technologique moderne et une réelle appétence pour l'optimisation des processus. Pour franchir un nouveau cap de productivité et de sérénité opérationnelle, les actions suivantes doivent être entreprises prioritairement :

1. **Abandonner l'usage d'Excel pour les données critiques** : Migrer vers des bases de données orientées API (**Microsoft Lists** ou **Airtable**) afin de débloquer le potentiel d'automatisation sans générer de ruptures techniques.

2. **Sécuriser et fiabiliser les flux existants** : Implémenter une gestion des erreurs (*Error Handling*) dans vos scénarios **Make** avec des alertes en temps réel sur **Teams** pour garantir la continuité de l'activité.
3. **Déployer des automatisations à forte valeur ajoutée** : Cibler en priorité la relance des devis/factures et la synchronisation CRM pour un gain de temps immédiat.
4. **Intégrer progressivement l'IA générative** : Débuter par une utilisation en tant qu'assistant de rédaction, puis automatiser l'analyse sémantique des retours clients et l'hyper-personnalisation de la prospection commerciale.

Plan d'action consolidé (Roadmap)

- **Mois 1 à 3 (Foundations & Quick Wins)** : Rationalisation des bases de données, ajout des modules de sécurité sur **Make**, et mise en place des relances automatisées. Prise en main quotidienne des assistants IA.
 - **Mois 3 à 6 (Expansion & Interconnexion)** : Tests pilotes d'IA via API (analyse de sentiment des emails), automatisation de l'onboarding administratif.
 - **Mois 6 à 12 (Maturité & Écosystème intelligent)** : Atteinte d'un fonctionnement *Zéro Excel volant* et déploiement de l'IA en aide à la décision pour la priorisation des leads.
-

Annexes

A. Cartographie Cible de l'Écosystème

[Acquisition / Vente] PIPEDRIVE

|

└─(Flux MAKE sécurisés avec alertes d'erreurs Teams)

|

[Gestion des Données Projets] MS LISTS ou AIRTABLE (Remplace Excel)

|

└─(Flux MAKE)

|

[Facturation / Compta] TIIME

(Transverse : Microsoft 365 pour la messagerie, la visio et le stockage)

B. Matrice des Migrations Prioritaires

Outil actuel	Solution cible	Priorité	Effort estimé
Fichiers Excel critiques	MS Lists ou Airtable	P1	1 mois
Scénarios Make actuels	Scénarios Make + <i>Error Handling</i>	P2	0.5 mois

C. Matrice d'Automatisation des Processus

Processus	Complexité	Fréquence	Gain de temps	Priorité
Relance des devis & factures	Faible	Hebdomadaire	3h/mois	P1
Synchronisation Contacts / CRM	Faible	Quotidienne	4h/mois	P1
Analyse & Tri des emails entrants	Moyenne	Quotidienne	5h/mois	P2
Onboarding nouveau client	Moyenne	Mensuelle	3h/mois	P2

D. KPIs d'impact globaux et Budgets

Indicateurs de performance (KPIs) :

- **Temps économisé** : Objectif de 10 à 15 heures/mois.
- **Tâches automatisées** : 3 à 5 nouveaux processus administratifs délégués.
- **Erreurs réduites** : -100% d'oublis de relance sur les devis.
- **Décisions optimisées** : Réactivité accrue sur les leads qualifiés.

Budget estimé & Retour sur Investissement (ROI) :

- **Coût SaaS Actuel estimé** : ~600€/an (**Pipedrive**, **Make**, **MS365**, **Tiime**).
- **Coût Cible (Infrastructure rationalisée)** : ~600€/an (à budget équivalent en exploitant les outils inclus comme MS Lists).

- **Investissement IA & Automatisation supplémentaires** : ~50€ à 100€/mois (Plans supérieurs **Make** + Abonnement IA Premium).
- **Bénéfice Net** : Augmentation de +20% du temps disponible pour la facturation et la stratégie. Un ROI atteint en moins de 2 mois (le temps gagné couvre immédiatement le coût des licences).