

Demande de proposition : Plate-forme de données clients (CDP)

Table des matières

1. Introduction et contexte
2. Exigences techniques
3. Exigences fonctionnelles
4. Fonctionnalités basées sur l'IA
5. Intégration et évolutivité
6. Expérience utilisateur et interface
7. Sécurité et conformité
8. Mise en œuvre et soutien
9. Prix et licences
10. Informations sur le fournisseur
11. Critères d'évaluation
12. Format de la réponse à l'appel d'offres et lignes directrices pour la soumission
13. Chronologie

1. Introduction et contexte

- Description de l'organisation
- Défis actuels en matière de gestion des données
- Raisons de la recherche d'une solution CDP
- Principaux objectifs de la mise en œuvre du PCD

2. Exigences techniques

Intégration et collecte des données

- Capacité d'ingérer des données provenant de diverses sources, avec prise en charge des formats structurés et non structurés.
- Capacités de traitement en temps réel pour garantir des mises à jour en temps voulu

Stockage et gestion des données

- Stockage indéfini des données des clients dans le respect de la réglementation en matière de protection de la vie privée
- Architecture de base de données centralisée pour un accès facile aux informations sur les clients

Résolution de l'identité

- Correspondance des identités transcanal pour créer une vision holistique des clients

Sécurité et conformité

- Protocoles de cryptage puissants pour la protection des données
- Conformité avec les réglementations sectorielles (GDPR, CCPA), y compris les contrôles d'accès basés sur les rôles.

Évolutivité et performance

- Capacité à s'adapter à des volumes de données croissants sans dégradation des performances
- Haute disponibilité pour assurer le fonctionnement de la plateforme

Capacités d'intégration

- Des API robustes pour une intégration transparente avec les piles martech existantes
- Connecteurs prédéfinis pour les applications tierces les plus courantes

Analyses et rapports

- Fonctionnalités permettant d'analyser le comportement des clients et les performances des campagnes
- Tableaux de bord personnalisables pour l'affichage de mesures pertinentes

Capacités en matière d'IA et d'apprentissage automatique

- Mise en œuvre d'analyses prédictives pour prévoir le comportement des clients
- Génération automatisée d'informations sur la base de l'analyse des données

Expérience de l'utilisateur

- Une interface utilisateur intuitive qui permet aux spécialistes du marketing de naviguer facilement sur la plateforme.
- Disponibilité de ressources de formation pour aider les utilisateurs à maximiser les capacités de la plate-forme

Gestion de la qualité des données

- Outils d'identification des doublons, des incohérences et des erreurs dans les ensembles de données
- Processus automatisés pour maintenir l'exactitude des données au fil du temps

3. Exigences fonctionnelles

3.1 Collecte et intégration des données

Conseil : Concentrez-vous sur les capacités d'ingestion de données complètes qui peuvent gérer des sources et des formats de données divers. La solution doit démontrer sa capacité à collecter, normaliser et traiter les données en temps réel tout en maintenant la qualité des données et les normes de gouvernance.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Collecte et intégration des données	Collecte de données à sources multiples (en ligne et hors ligne)		
	Prise en charge des données de première partie		
	Prise en charge des données de seconde partie		
	Support de données de tiers		

	Capacités d'ingestion de données en temps réel		
	Traitement des données structurées		
	Traitement des données non structurées		

3.2 Profils des clients unifiés

Conseil : le profil unifié du client est la pierre angulaire de tout CDP. Assurez-vous que la solution peut maintenir des profils de clients persistants et régulièrement mis à jour qui combinent des données provenant de toutes les sources tout en résolvant efficacement les conflits d'identité.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Client unifié Profils	Vue unique et complète du client création		
	Résolution des problèmes d'identité à travers les canaux		
	Résolution des problèmes d'identité entre les appareils		
	Mises à jour du profil en temps réel		

3.3 Persistance et stockage des données

Conseil : évaluez les capacités de stockage de données de la solution non seulement en termes de volume, mais aussi en termes de politiques de conservation des données, de vitesse d'accès et de conformité aux réglementations en matière de protection de la vie privée.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Persistance et stockage des données	Stockage indéfini des données clients intégrées		
	Gestion des contraintes de confidentialité		

	Conservation de l'intégralité des données ingérées		
--	--	--	--

3.4 Segmentation et gestion de l'audience

Conseil : Recherchez des capacités de segmentation flexibles qui peuvent gérer des définitions d'audience simples et complexes, avec la possibilité de mettre à jour les segments en temps réel en fonction de l'évolution des données clients.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Segmentation et gestion de l'audience	Capacités de segmentation avancées		
	Création dynamique de segments		
	Gestion dynamique des segments		
	Mise à jour de l'audience en temps réel		

3.5 Activation et distribution des données

Conseil : Examinez l'efficacité avec laquelle le CDP peut distribuer les données d'audience à vos systèmes d'exécution marketing. La clé n'est pas seulement la connectivité, mais aussi la vitesse et la fiabilité de la synchronisation des données.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Activation et distribution des données	Partage unifié des données clients avec les systèmes		
	Activation des données en temps réel à travers les canaux de marketing		
	Intégration de la plateforme d'exécution du marketing		

3.6 Analyses et perspectives

Conseil : évaluez à la fois les capacités d'analyse prêtes à l'emploi et la possibilité d'effectuer des analyses personnalisées. Tenez compte du caractère

exploitable des informations et de la facilité avec laquelle elles peuvent être partagées entre les équipes.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Analyses et perspectives	Analyse intégrée du comportement des clients		
	Capacités de modélisation prédictive		
	Fonctionnalités d'apprentissage automatique		
	Tableaux de bord personnalisables		
	Outils de reporting personnalisables		

3.7 Gestion de la vie privée et de la conformité

Conseil : assurez-vous que la solution offre des contrôles complets de la protection de la vie privée qui peuvent s'adapter à l'évolution des réglementations tout en maintenant une gouvernance efficace des données. Le système doit faire preuve d'une gestion robuste des consentements, capable de gérer des scénarios complexes de protection de la vie privée dans différentes juridictions.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Gestion de la confidentialité et de la conformité	Outils de mise en conformité avec le GDPR		
	Outils de mise en conformité avec l'ACCP		
	Fonctions de gestion du consentement		
	Mécanismes de gouvernance des données		
	Mécanismes de contrôle d'accès		

3.8 Traitement en temps réel

Conseil : Les capacités de traitement en temps réel doivent être évaluées non seulement en termes de vitesse, mais aussi de fiabilité et de cohérence à l'échelle. Il faut tenir compte à la fois de la latence du traitement des données et de la capacité du système à déclencher des actions immédiates sur la base des données traitées.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Traitement en temps réel	Capacité de traitement des données en temps réel		
	Capacité d'action en temps réel		
	Aide à la prise de décision en temps réel		
	Aide à la personnalisation en temps réel		

4. Fonctionnalités basées sur l'IA

4.1 Interfaces d'IA générative

Conseil : Concentrez-vous sur les applications pratiques des interfaces d'IA et sur la manière dont elles amélioreront la productivité des utilisateurs et l'accessibilité des données tout en préservant la précision et la sécurité.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Interfaces génératives d'IA	Traitement du langage naturel pour l'interaction avec les CDP		
	Interfaces de chat alimentées par l'IA pour l'exploration des données		
	Interfaces de discussion alimentées par l'IA pour l'analyse des données		

4.2 Personnalisation pilotée par l'IA

Conseil : évaluez comment les fonctions de personnalisation de l'IA peuvent s'adapter à tous les canaux tout en maintenant la cohérence et la pertinence de l'expérience client.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Personnalisation pilotée par l'IA	L'hyperpersonnalisation à grande échelle		
	Adaptation de l'expérience en temps réel en fonction des préférences		
	Adaptation de l'expérience en temps réel en fonction des comportements		

4.3 Analyse prédictive et prévention du désabonnement

Conseil : Recherchez la précision prouvée des modèles prédictifs et la capacité à prendre des mesures automatisées basées sur les prédictions, tout en maintenant la transparence dans le processus de prise de décision.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Analyse prédictive et prévention du désabonnement	Algorithmes d'anticipation du comportement des clients		
	Identification des clients à risque		
	Déploiement automatisé de la stratégie de rétention		

4.4 Segmentation automatisée

Conseil : Tenez compte à la fois de la sophistication des algorithmes de segmentation automatisés et de leur capacité à s'adapter à l'évolution des comportements des clients et des besoins de l'entreprise.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Segmentation automatisée	Catégorisation des clients pilotée par l'IA		
	Création dynamique de segments sur la base d'attributs		
	Création dynamique de segments en fonction des comportements		

4.5 Création de contenu par l'IA

Conseil : évaluez l'équilibre entre l'automatisation et le contrôle humain dans la création de contenu, en veillant à ce que les suggestions de l'IA correspondent à la voix de la marque et aux exigences de conformité.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Création de contenu assistée par l'IA	Assistance personnalisée pour le contenu des campagnes de marketing		
	Génération automatisée de contenu d'email		
	Génération automatisée de créations publicitaires		

4.6 Analyse des sentiments

Conseil : Recherchez une analyse complète des sentiments qui peut gérer plusieurs langues et contextes tout en fournissant des informations exploitables pour l'amélioration de l'expérience client.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Analyse des sentiments	Évaluation de l'émotion/de la perception du client		
	Analyse du retour d'information en temps réel		
	Analyse des interactions avec les médias sociaux		

4.7 Détection des anomalies

Conseil : Concentrez-vous sur la capacité du système à identifier les anomalies significatives tout en minimisant les faux positifs et en fournissant un contexte clair pour l'investigation.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Détection des anomalies	Identification d'un modèle inhabituel		

	Identification des comportements inhabituels		
	Signalement des problèmes en temps réel		
	Repérage des opportunités en temps réel		

4.8 Optimisation de la valeur à vie des clients

Conseil : évaluez à la fois la précision des prédictions de CLV et la capacité d'action des recommandations d'optimisation fournies par le système d'intelligence artificielle.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Optimisation de la valeur du cycle de vie du client	Stratégies de maximisation de la valeur à long terme		
	Modélisation prédictive de la valeur client		
	Recommandations d'optimisation automatisées		

5. Intégration et évolutivité

- Liste des intégrations requises avec les systèmes marketing et commerciaux existants
- API et capacités d'intégration
- Évolutivité pour gérer les volumes de données croissants et l'expansion de l'entreprise

6. Expérience utilisateur et interface

- Facilité d'utilisation pour le marketing et les utilisateurs non techniques
- Tableaux de bord et interfaces de reporting personnalisables
- Accessibilité mobile

7. Sécurité et conformité

- Cryptage des données et mesures de sécurité

- Respect des normes et réglementations du secteur
- Audits de sécurité et mises à jour régulières

8. Mise en œuvre et soutien

- Processus et calendrier de mise en œuvre
- Formation et soutien à l'intégration
- Assistance permanente à la clientèle et accords de niveau de service

9. Prix et licences

- Modèle de tarification (par abonnement, basé sur l'utilisation)
- Coûts supplémentaires liés à la mise en œuvre, à la formation ou à l'assistance
- Évolutivité de la tarification en fonction de l'augmentation du volume de données ou de la base d'utilisateurs

10. Informations sur le fournisseur

- Historique de l'entreprise et stabilité financière
- Références clients et études de cas
- Feuille de route des produits et plans de développement futurs

11. Critères d'évaluation

- Liste des principaux critères d'évaluation des fournisseurs de CDP
- Spécifications du système de notation ou de pondération

12. Format de la réponse à l'appel d'offres et lignes directrices pour la soumission

- Format préféré pour les réponses des fournisseurs
- Délai de soumission
- Coordonnées pour les questions et les éclaircissements

13. Calendrier

- Date de publication de l'appel d'offres : [Date]
- Date limite pour les questions : [Date]

- Date d'échéance de la proposition : [Date]
- Présentations des fournisseurs : [Fourchette de dates]
- Sélection du fournisseur : [Date]
- Lancement du projet : [Date]