

Demande de proposition: Solution de gestion de la relation client (CRM)

Table des matières

1. Introduction et contexte
2. Types de logiciels de gestion de la relation client
3. Exigences techniques
4. Exigences fonctionnelles clés
5. Fonctionnalités alimentées par l'IA et attentes futures
6. Considérations relatives à la mise en œuvre
7. Critères d'évaluation des fournisseurs
8. Considérations sur les coûts
9. Chronologie

1. Introduction et contexte

Le logiciel de gestion de la relation client (CRM) est un outil numérique conçu pour permettre aux entreprises d'organiser, de contrôler et de conserver efficacement les données relatives à leurs clients existants et potentiels. Il centralise les données provenant de diverses sources de génération de prospects, de trafic, de campagnes et d'acquisition, créant ainsi une base de données clients complète pour gérer les relations à long terme avec les clients.

2. Types de logiciels de gestion de la relation client

2.1. CRM d'automatisation des ventes 2.2. CRM analytique 2.3. CRM spécifique à l'industrie 2.4. CRM social 2.5. CRM mobile 2.6. CRM tout-en-un 2.7. CRM autonome 2.8. CRM stratégique 2.9. CRM dans le nuage 2.10. CRM pour petites entreprises

3. Exigences techniques

3.1. Options de déploiement

- Basé sur l'informatique en nuage (SaaS)

- Sur place
- Hybride

3.2. Architecture du système

- Évolutivité pour gérer des quantités croissantes de données et d'utilisateurs
- Des performances élevées avec des temps de réponse rapides
- Fiabilité avec un temps de fonctionnement élevé et des défaillances minimales du système

3.3. Gestion des données

- Type de base de données (SQL, NoSQL ou hybride)
- Outils de migration des données
- Sauvegarde régulière des données et plans de reprise après sinistre

3.4. Caractéristiques de sécurité

- Cryptage des données au repos et en transit
- Contrôle d'accès basé sur les rôles et authentification des utilisateurs
- Conformité avec les réglementations sectorielles

3.5. Capacités d'intégration

- APIs RESTful
- Intégrations prédéfinies
- Webhooks pour la synchronisation des données en temps réel

3.6. Accessibilité mobile

- Applications mobiles natives pour iOS et Android
- Conception de sites web réactifs

3.7. Personnalisation et extensibilité

- Champs et modules personnalisés

- Outils d'automatisation des flux de travail
- Capacités de création de scripts

3.8. Rapports et analyses

- Outils de reporting intégrés
- Capacités de visualisation des données
- Fonctionnalité d'exportation

3.9. Interface utilisateur

- Conception intuitive
- Mises en page personnalisables

3.10. Suivi des performances

- Tableaux de bord de l'état des systèmes
- Analyse de l'utilisation

3.11. Fonctionnalité hors ligne

- Mise en cache et synchronisation des données

3.12. Prise en charge du multilinguisme et de la localisation

- Options de langue de l'interface
- Localisation des données

3.13. Mise à niveau et maintenance

- Mises à jour automatiques pour les solutions basées sur l'informatique en nuage
- Des voies de mise à niveau claires

4. Exigences fonctionnelles clés

4.1 Gestion des contacts et des comptes

Conseil : Un système robuste de gestion des contacts et des comptes constitue la base de tout système de gestion de la relation client. Concentrez-vous sur l'évaluation de la manière dont le système gère les relations , les hiérarchies, l'organisation des données et la profondeur des informations qu'il peut conserver pour chaque contact. Tenez compte des capacités d'intégration avec les bases de données de contacts existantes et de la facilité de maintenance des données.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Gestion des contacts et des comptes	Créer, stocker et gérer des profils de clients détaillés		
	Organiser les contacts en fonction des comptes associés		
	Stocker les informations de contact clés (numéros de téléphone, adresses électroniques, rôles)		
	Prise en charge de la structure hiérarchique des comptes		
	Intégration des profils de médias sociaux		

4.2 Gestion des prospects

Conseil : des capacités efficaces de gestion des prospects ont un impact direct sur le succès des ventes. Évaluez la manière dont le système capture, évalue et alimente les prospects tout au long de l'entonnoir des ventes. Tenez compte des fonctions d'automatisation, de la logique d'affectation des prospects et de la capacité à suivre les sources de prospects et les taux de conversion.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Gestion des prospects	Capturer et stocker les données des prospects		
	Fonctionnalité de notation des prospects		

	Suivre les interactions des prospects avec le site web de l'entreprise		
	Affectation automatisée des prospects sur la base de règles personnalisées		
	Flux de travail de maturation des prospects		
	Suivi et analyse des sources de prospects		

4.3 Gestion des opportunités

Conseil : La fonctionnalité de gestion des opportunités doit offrir une visibilité claire sur le pipeline des ventes et permettre des prévisions précises. Recherchez les fonctionnalités qui, à l'adresse , permettent de suivre l'évolution des affaires, de gérer les informations sur la concurrence et de s'intégrer aux outils de devis.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Gestion des opportunités	Suivre les opportunités de vente à travers les différentes étapes		
	Prévoir la probabilité de conclure des opportunités		
	Enregistrer les points douloureux et les besoins des clients		
	Suivre les devis d'opportunité et les risques de renouvellement		
	Suivi des concurrents dans le cadre des opportunités		
	Intégration des catalogues de produits et de prix		

4.4 Gestion du pipeline de vente

Conseil : les fonctionnalités du pipeline de vente doivent offrir à la fois une vue d'ensemble et des possibilités d'analyse détaillée. Tenez compte de la

manière dont le système gère les différentes méthodologies de vente, les étapes et les calculs de probabilité.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Gestion du pipeline de vente	Visualiser et gérer l'ensemble du processus de vente		
	Attribuer des pourcentages de chance aux clôtures d'affaires		
	Suivre l'évolution des transactions à travers les différentes étapes		
	Étapes et processus de vente personnalisables		
	Prévision des ventes sur la base des données du pipeline		
	Suivi des quotas de vente individuels et d'équipe		

4.5 Suivi des tâches et des activités

Conseil : le suivi des tâches et des activités doit permettre de rationaliser les opérations quotidiennes et de fournir une visibilité claire sur les interactions avec les clients. L'accent est mis sur l'intégration des calendriers, les capacités mobiles et la facilité d'enregistrement des activités.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Suivi des tâches et des activités	Enregistrer et gérer les interactions avec les clients		
	Prendre des notes sur les communications avec les clients		
	Fixer des rappels et des tâches de suivi		

	Calendrier des activités pour chaque contact et compte		
	Application mobile pour l'enregistrement des activités en déplacement		
	Intégration avec les systèmes de calendrier		

4.6 Automatisation du marketing

Conseil : les fonctions d'automatisation du marketing doivent permettre une gestion sophistiquée des campagnes et le développement des prospects. Évaluez les fonctions de marketing par courriel, les capacités des pages d'atterrissage et les fonctionnalités de suivi du retour sur investissement.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Automatisation du marketing	Mettre en place des flux de travail automatisés pour le marketing		
	Créer et gérer des campagnes de marketing par courriel électronique		
	Acheminer un contenu spécifique ou des ressources marketing		
	Création et gestion de pages d'atterrissage		
	Tests A/B pour les campagnes de courriel électronique		
	Suivi du retour sur investissement marketing		

4.7 Automatisation des flux de travail

Conseil : l'automatisation des flux de travail doit permettre de réduire les tâches manuelles et d'assurer la cohérence des processus. Prenez en compte la flexibilité du moteur de workflow et la facilité de création de processus automatisés personnalisés.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes

Automatisation des flux de travail	Concevoir et mettre en œuvre des flux de travail automatisés		
	Mise en place de déclencheurs et de conditions		
	Constructeur visuel de flux de travail		
	Créer des flux de travail complexes en plusieurs étapes		
	Modèles de flux de travail pour les processus courants		

4.8 Service à la clientèle et assistance

Conseil : Les fonctions de service à la clientèle doivent permettre une gestion efficace des dossiers et un suivi de la satisfaction des clients. Pensez aux capacités de la base de connaissances et à l'intégration avec les canaux de communication.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Service clientèle	Gérer les tickets et les demandes du service d'assistance		
	Suivi des interactions avec le service clientèle		
	Base de connaissances pour l'assistance en libre-service		
	Suivi des accords de niveau de service		
	Enquêtes de satisfaction auprès des clients		
	Collecte d'informations		

4.10 Importation/exportation de données

Conseil : Les capacités d'importation et d'exportation de données sont cruciales pour l'intégration des systèmes et la flexibilité des rapports. Évaluez les formats de fichiers pris en charge, l'automatisation des transferts de données () et les fonctions de gestion de la qualité des données pour

garantir des opérations de données fluides et maintenir l'intégrité des données entre les systèmes.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Importation/exportation de données	Capacité à importer des bases de données clients existantes		
	Exporter les données dans différents formats pour l'établissement de rapports et l'analyse		
	Sauvegardes programmées des données		
	Outils de nettoyage et de déduplication des données		
	Prise en charge de plusieurs formats de fichiers		
	Validation des données lors de l'importation/exportation		

5. Fonctionnalités basées sur l'IA

5.1 Intégration de l'IA générative

Conseil : les capacités d'IA générative devraient améliorer la productivité grâce à la création automatisée de contenu et à l'aide à la communication. Tenez compte de l'exactitude et de la pertinence du contenu généré par l'IA.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
IA générative	Génération de contenu alimenté par l'IA pour les communications		
	Résumé automatisé des réunions		
	Suggestions de réponses adaptées au contexte		

5.2 Analyse prédictive améliorée

Conseil : L'analyse prédictive doit fournir des informations exploitables sur les ventes et le comportement des clients. Évaluez la précision des prédictions et la facilité de mise en œuvre des recommandations.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Analyse prédictive	Prévisions de ventes avancées		
	Prédiction du comportement des clients		
	Prévision et prévention du désabonnement		
	Évaluation des prospects et des opportunités		

5.3 Automatisation intelligente

Conseil : l'automatisation intelligente doit s'appuyer sur l'IA pour rationaliser les processus complexes et réduire la charge de travail manuelle. Concentrez-vous sur la capacité du système à apprendre du comportement de l'utilisateur et à adapter les règles d'automatisation en conséquence.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Automatisation intelligente	Automatisation des flux de travail pilotée par l'IA		
	Saisie et enrichissement automatisés des données		
	Hiérarchisation intelligente des tâches		
	Optimisation adaptative des processus		

5.4 Progrès en matière de traitement du langage naturel

Conseil : les capacités NLP doivent permettre d'améliorer l'analyse de la communication et l'interaction avec les clients. Évaluez la précision dans plusieurs langues et la capacité à comprendre la terminologie propre à l'industrie.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Caractéristiques de la PNL	Analyse des sentiments pour les interactions avec les clients		
	Chatbots et assistants virtuels avancés		
	Transcription de la voix au texte		
	Compréhension contextuelle des communications		

5.5 Personnalisation à grande échelle

Conseil : La personnalisation pilotée par l'IA devrait permettre des expériences sur mesure à travers tous les points de contact avec les clients. Tenez compte de la profondeur de la personnalisation et de la capacité du système à gérer de grandes bases de clients.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Personnalisation	Segmentation des clients basée sur l'IA		
	Recommandations de produits sur mesure		
	Personnalisation dynamique du contenu		
	Stratégies d'engagement basées sur le comportement		

5.6 Reconnaissance de la voix et de l'image

Conseil : Les fonctions de reconnaissance vocale et d'image doivent rationaliser la saisie des données et améliorer l'expérience de l'utilisateur. L'accent doit être mis sur la précision et les applications commerciales pratiques.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Caractéristiques de reconnaissance	Commandes vocales pour les opérations de CRM		

	Reconnaissance d'images pour le traitement des données		
	Numérisation de cartes de visite		
	Création automatique de contacts à partir de données visuelles		

5.7 L'analyse augmentée

Conseil : L'analyse augmentée doit permettre une analyse sophistiquée des données avec une intervention minimale de l'utilisateur. Évaluez la qualité des informations automatisées et la facilité de compréhension pour les utilisateurs non techniques.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Caractéristiques analytiques	Visualisation de données alimentée par l'IA		
	Tableaux de bord interactifs		
	Génération automatisée d'informations		
	Interrogation en langage naturel		
	Détection des anomalies		

5.8 IA éthique et IA explicable

Conseil : les caractéristiques éthiques de l'IA doivent garantir la transparence et l'équité des décisions prises par l'IA. Il faut tenir compte de la conformité aux réglementations et de la capacité à expliquer les processus décisionnels de l'IA.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
L'IA éthique	Transparence du processus décisionnel en matière d'IA		
	Détection et atténuation des biais		
	Pistes d'audit des décisions de l'IA		

	Conformité avec les réglementations en matière d'IA		
--	---	--	--

5.9 Coaching commercial basé sur l'IA

Conseil : les fonctions de coaching commercial doivent fournir des informations exploitables pour améliorer les performances commerciales. Évaluez l'aspect pratique des recommandations et l'intégration dans les processus de vente existants.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Coaching commercial	Recommandations personnalisées pour les représentants commerciaux		
	Analyse des techniques de vente réussies		
	Suggestions d'amélioration des performances		
	Identification des meilleures pratiques		

5.10 Service client prédictif

Conseil : Le service client prédictif doit permettre une résolution proactive des problèmes. Concentrez-vous sur la précision des prédictions et sur l'intégration avec les flux de travail de l'assistance.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Service prédictif	Anticiper les problèmes des clients		
	Sensibilisation proactive basée sur des prévisions		
	Prévention des problèmes de service		
	Prévision de la satisfaction de la clientèle		

5.11 Sécurité des données renforcée par l'IA

Conseil : Les fonctions de sécurité alimentées par l'IA doivent permettre une détection avancée des menaces tout en protégeant les données sensibles des clients. Envisagez à la fois des capacités de prévention et de détection.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Sécurité de l'IA	Détection avancée de la fraude		
	L'apprentissage automatique au service de la prévention des menaces		
	Détection d'anomalies dans le comportement des utilisateurs		
	Surveillance des schémas d'accès aux données		

6. Considérations relatives à la mise en œuvre

- Évaluer les besoins et les objectifs de l'entreprise
- Choisir le bon type de CRM
- Planifier la migration et l'intégration des données
- Fournir une formation complète aux utilisateurs
- Personnaliser le système de gestion de la relation client pour l'adapter à des processus d'entreprise spécifiques
- Contrôler et optimiser en permanence les performances de la gestion de la relation client

7. Critères d'évaluation des fournisseurs

- Présence sur le marché et réputation
- Assistance à la clientèle et ressources de formation
- Structure des prix et coût total de possession
- Évolutivité et capacité d'adaptation à l'avenir
- Satisfaction des utilisateurs et facilité d'adoption
- Options de personnalisation et flexibilité
- Capacités d'intégration avec les systèmes existants
- Respect des réglementations spécifiques à l'industrie

8. Considérations relatives aux coûts

- Plans gratuits, d'entrée de gamme, de milieu de gamme et d'entreprise disponibles
- Tenir compte des coûts supplémentaires liés à la mise en œuvre, à la formation et à l'intégration.
- Évaluer les plans de coûts par utilisateur pour les fonctionnalités de base et les modules supplémentaires
- Prendre en compte les coûts potentiels de personnalisation et d'intégration

9. 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]

Veillez soumettre vos propositions et adresser vos questions à [Nom] [Titre]
[Courriel] [Téléphone]