Demande de proposition : Solution logicielle de marketing par SMS

Table des matières

1. Introduction
2. Objectifs du projet
3. Exigences techniques
4. Exigences fonctionnelles
5. Fonctionnalités basées sur l'IA
6. Exigences supplémentaires
7. Informations sur le fournisseur
8. Critères d'évaluation
9. Chronologie

1. Introduction

Notre entreprise recherche des propositions pour une solution logicielle de marketing par SMS afin d'améliorer l'engagement de nos clients et nos efforts de marketing. Le présent appel d'offres décrit nos exigences et nos attentes à l'égard du logiciel.

2. Objectifs du projet

- Mettre en place une plateforme de marketing par SMS robuste pour améliorer l'engagement des clients
- Augmenter l'efficacité des campagnes de marketing grâce à des messages personnalisés
- Rationaliser les processus de communication entre les équipes de marketing, de vente et de service à la clientèle

3. Exigences techniques

3.1 Compatibilité des systèmes d'exploitation

- Prise en charge de Windows, macOS et Linux
- Solution basée sur le web et accessible sur toutes les plates-formes

3.2 Capacités d'intégration

- Disponibilité de l'API pour les intégrations personnalisées
- Intégrations prédéfinies avec les plateformes de CRM, de commerce électronique et d'automatisation du marketing les plus courantes
- Prise en charge de Webhook pour la synchronisation des données en temps réel

3.3 Compatibilité mobile

- Applications mobiles pour iOS et Android
- Interface web réactive pour les navigateurs mobiles

3.4 Sécurité et conformité

- Cryptage des données (en transit et au repos)
- Authentification à deux facteurs
- Audits et certifications de sécurité réguliers
- Conformité au GDPR, au CCPA et à d'autres normes pertinentes en matière de protection des données

3.5 Évolutivité et performance

- Capacité à traiter un grand nombre de messages
- Garanties de disponibilité et accords de niveau de service (SLA)
- Fonctions d'équilibrage de la charge et de redondance

4. Exigences fonctionnelles

4.1 Messagerie SMS en vrac

Conseil : Tenez compte du volume de messages que vous prévoyez d'envoyer et des heures de pointe lors de l'évaluation des capacités d'envoi de SMS en masse. Recherchez des fournisseurs proposant une gestion des files d'attente, un contrôle des taux de livraison et des mécanismes de réessai automatique

pour garantir une livraison fiable des messages sans saturer les réseaux des opérateurs ou déclencher des filtres anti-spam.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Messagerie SMS en vrac	Possibilité d'envoyer des messages textuels de masse à de grands groupes		
	Soutien aux campagnes de messagerie à fort volume		
	Modèles de messages personnalisables		
	Système de gestion des files d'attente		
	Contrôle des taux de livraison		
	Échec des mécanismes de relance des messages		
	Capacités de programmation de campagnes		

4.2 Messagerie bidirectionnelle

Conseil : évaluez la manière dont le système gère l'acheminement des messages entrants, la gestion des réponses et le suivi des conversations. Assurez-vous que la plateforme peut distribuer et gérer efficacement les réponses entre les membres de l'équipe tout en conservant le contexte et l'historique de la conversation.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Messagerie bidirectionnelle	Permettre des conversations privées en tête-à-tête		
	Prise en charge de la messagerie entrante et sortante		
	Acheminement des messages vers les membres de l'équipe		
	Filet de conversation		

	Conservation de l'historique des messages		
	Capacités de réponse automatique		

4.3 SMS transactionnels

Conseil : Concentrez-vous sur la capacité du système à s'intégrer à vos processus opérationnels existants et à déclencher des messages automatisés en fonction d'événements spécifiques. Tenez compte des paramètres de vitesse de livraison et de fiabilité, car les messages transactionnels contiennent souvent des informations sensibles au facteur temps.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
SMS transactionnels	Messages automatisés déclenchés par un événement		
	Intégration d'une plate-forme de commerce électronique		
	Messagerie de confirmation de commande		
	Notifications de mise à jour de l'expédition		
	Modèles transactionnels personnalisés		
	Déclencheurs API pour l'envoi automatisé		
	Garanties de rapidité de livraison		

4.4 Service de messagerie multimédia (MMS)

Conseil : Tenez compte des limites de taille des fichiers, des types de médias pris en charge et de la manière dont le système gère l'optimisation des médias pour les différents appareils. Évaluez les coûts associés aux MMS, car ils sont généralement plus élevés que ceux des SMS standard.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
MMS	Capacité d'envoi d'images		
	Support vidéo		

	Prise en charge des fichiers audio		
	Limites de caractères étendues		
	Gestion du contenu des médias		
	Optimisation de la taille des fichiers		
	Vérification de la compatibilité des appareils		

4.5 Programmation du texte

Conseil : Recherchez des fonctions de planification avancées telles que la gestion des fuseaux horaires et des algorithmes de livraison à heure optimale. Tenez compte de la manière dont le système gère les conflits d'horaires et les restrictions de fenêtres de livraison dans les différentes régions.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Programmation du texte	Planification préalable de la campagne		
	Livraison par fuseau horaire		
	Configuration des messages récurrents		
	Gestion des conflits d'horaire		
	Paramètres de la fenêtre de livraison		
	Outils de modification des horaires		

4.6 Rapports et analyses

Conseil : évaluez les capacités de reporting en temps réel et historique. Recherchez des tableaux de bord personnalisables et la possibilité d'exporter les données dans différents formats pour une analyse plus approfondie.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Rapports et analyses	Suivi des taux de livraison		
	Analyse du taux d'ouverture des messages		

	Suivi du taux de clics		
	Création de tableaux de bord personnalisés		
	Possibilités d'exportation de rapports		
	Fonctionnalités des tests A/B		
	Analyse en temps réel		

4.7 Personnalisation

Conseil : Envisagez à la fois la personnalisation de base (comme l'insertion d'un nom) et les capacités avancées utilisant les données du client. Évaluez la manière dont le système gère la validation des données et les valeurs par défaut pour les informations manquantes.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Personnalisation	Personnalisation basée sur les données du client		
	Insertion de contenu dynamique		
	Outils de segmentation		
	Variables de personnalisation		
	Traitement des valeurs par défaut		
	Règles de validation des données		

4.8 Prise en charge des numéros abrégés

Conseil : Tenez compte des exigences de l'opérateur, des processus d'approbation et des délais de mise à disposition des numéros courts. Évaluez les coûts et les engagements de volume requis pour les services de numéros courts.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Support pour les numéros courts	Numéros personnalisés de 5 à 6 chiffres		

	Respect de la réglementation		
	Gestion de plusieurs numéros courts		
	Approvisionnement en numéros courts		
	Gestion des relations avec les transporteurs		

4.9 Gestion de l'opt-in/opt-out

Conseil : assurez une conformité solide avec les réglementations en matière de messagerie et les meilleures pratiques du secteur. Vérifiez le traitement automatisé des exclusions et la maintenance des enregistrements de consentement.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Gestion de l'opt-in/opt-out	Gestion des listes d'abonnés		
	Traitement automatisé de l'opt-out		
	Option de refus par mot-clé		
	Fonctionnalité de double opt-in		
	Mise à jour du dossier de consentement		

4.10 Gestion des contacts

Conseil : évaluez la capacité du système à maintenir des listes de contacts propres et à gérer les données des contacts dans le cadre de plusieurs campagnes. Tenez compte des capacités d'intégration avec les systèmes de gestion de la relation client (CRM).

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Gestion des contacts	Segmentation des listes d'abonnés		
	Fonctionnalité d'importation/exportation		
	Intégration du système CRM		

	Validation des données de contact		
	Gestion des doublons		

4.11 Conformité et sécurité

Conseil : Examinez les certifications de sécurité et la conformité aux réglementations en vigueur. Examinez les méthodes de cryptage et les mécanismes de contrôle d'accès.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Conformité et sécurité	Caractéristiques de conformité à la TCPA		
	Stockage sécurisé des données		
	Transmission sécurisée des données		
	Systèmes de contrôle d'accès		
	Capacités d'audit		

5. Fonctionnalités basées sur l'IA

5.1 Personnalisation pilotée par l'IA

Conseil : évaluez la capacité de l'IA à apprendre des interactions avec les clients et à améliorer la personnalisation au fil du temps. Tenez compte de la qualité et de la quantité des données d'apprentissage nécessaires à une personnalisation efficace.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Personnalisation pilotée par l'IA	Algorithmes d'apprentissage automatique pour les données clients		
	Création de messages personnalisés		
	Apprentissage des préférences des clients		
	Intégration de l'analyse comportementale		

	Mises à jour de la personnalisation en temps réel		
--	---	--	--

5.2 Automatisation des campagnes par l'IA

Conseil : Évaluez la capacité de l'IA à optimiser les performances de la campagne grâce à l'analyse prédictive. Tenez compte de la transparence des processus de prise de décision dans l'optimisation des campagnes.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Automatisation des campagnes	Segmentation prédictive pour le ciblage		
	Prédiction optimale de l'heure d'envoi		
	Optimisation automatisée des campagnes		
	Capacités de prédiction des performances		
	Algorithmes d'ajustement de la campagne		

5.3 Traitement du langage naturel

Conseil : Tenez compte de la précision du moteur NLP dans la compréhension du contexte et des sentiments dans différentes langues et contextes culturels. Évaluez le maintien de la cohérence de la conversation.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
PNL	Capacités de messagerie conversationnelle		
	Réponses textuelles adaptées au contexte		
	Analyse des sentiments dans les réponses		
	Prise en charge multilingue		
	Compréhension du contexte		

5.4 Chatbots d'IA

Conseil : évaluez la capacité du chatbot à gérer des conversations complexes et à assurer une transition transparente vers des agents humains. Tenez compte des besoins en formation et des capacités d'apprentissage continu.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Chatbots d'IA	Traitement automatisé des demandes de renseignements des clients		
	Capacité de transfert entre l'homme et l'agent		
	Contrôle de la précision des réponses		
	Apprendre des interactions		
	Résolution des demandes multiples		

5.5 Analyse prédictive

Conseil : Évaluez la précision des modèles prédictifs et leur capacité à améliorer les performances de la campagne. Tenez compte de la profondeur des données historiques nécessaires pour obtenir des prédictions précises.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Analyse prédictive	Analyse des données des campagnes précédentes		
	Analyse des tendances du marché		
	Prévisions de performance		
	Suggestions d'optimisation		
	Prévision du retour sur investissement		

5.6 Création de contenu dynamique

Conseil : évaluez la capacité de l'IA à générer un contenu pertinent tout en préservant la voix de la marque. Tenez compte des flux de travail d'approbation du contenu et des exigences en matière de surveillance.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Création de contenu dynamique	Contenu de campagne généré par l'IA		
	Optimisation du contenu sur la base de données		
	Cohérence de la voix de la marque		
	Génération de variations de messages		
	Suivi des performances du contenu		

5.7 Messagerie adaptative

Conseil : Examinez l'efficacité avec laquelle le système apprend des interactions avec les clients et ajuste les stratégies de messagerie. Évaluez la vitesse d'adaptation et la transparence du processus d'apprentissage.

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Messagerie adaptative	Apprentissage de la réponse du client		
	Adaptation de la stratégie des messages		
	Optimisation de l'engagement		
	Contrôle des performances		
	Suivi de l'efficacité de la stratégie		

6. Exigences supplémentaires

6.1 Interface utilisateur et expérience

- Interface intuitive et conviviale
- Tableau de bord personnalisable
- Contrôle d'accès basé sur les rôles
- Conception adaptée aux mobiles

- Interface accessible conformément aux directives WCAG
- Options de marquage personnalisées
- Raccourcis clavier et fonctions de productivité

6.2 Soutien à la clientèle et formation

- Assistance à la clientèle 24/7
- Plusieurs canaux d'assistance (téléphone, e-mail, chat)
- Documentation complète et base de connaissances
- Programmes d'intégration et de formation
- Des webinaires de formation réguliers
- Responsable de la réussite des clients
- Procédures d'aide d'urgence

6.3 Prix et licences

- Structure tarifaire transparente
- Options de licence flexibles
- Paliers de tarification basés sur le volume
- Options de tarification basées sur les caractéristiques
- Tarification évolutive pour les entreprises en croissance
- Flexibilité de la durée du contrat
- Options de tarification de l'offre groupée

6.4 Mise en œuvre et intégration

- Calendrier détaillé de la mise en œuvre
- Services de migration de données
- Soutien à l'intégration
- Services de configuration personnalisés

- Procédures d'essai et de validation
- Soutien aux tests d'acceptation par les utilisateurs
- Examen postérieur à la mise en œuvre

7. Informations sur le fournisseur

Informations requises sur le fournisseur :

- Historique et contexte de l'entreprise
- Indicateurs de stabilité financière
- Indicateurs de croissance pour les trois dernières années
- Références clients et études de cas
- Feuille de route du produit
- Structure de l'équipe de développement
- Coordonnées de l'équipe d'assistance
- Certifications de sécurité
- Partenariats industriels
- Expérience en matière d'innovation

8. Critères d'évaluation

Les propositions seront évaluées sur la base des éléments suivants

- Alignement sur les exigences techniques (25%)
- Correspondance des capacités fonctionnelles (25%)
- sophistication des fonctionnalités de l'IA (15 %)
- Facilité d'utilisation et expérience de l'utilisateur (10 %)
- Capacités d'intégration (10%)
- Prix et coût total de possession (10 %)
- Réputation et stabilité du fournisseur (5%)

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]

Informations de contact : Veuillez soumettre vos propositions et adresser vos questions à [Nom] [Titre] [Courriel] [Téléphone]