

# Demande de proposition: Solution logicielle pour le marketing par courriel

## Table des matières

1. Introduction
2. Exigences techniques
3. Exigences fonctionnelles
4. Fonctionnalités avancées alimentées par l'IA
5. Exigences du fournisseur
6. Principaux critères de sélection
7. Autres considérations
8. Chronologie
9. Informations sur le contact

### 1. Introduction

A. Aperçu Notre organisation sollicite des propositions pour une solution logicielle de marketing par courriel qui améliorera nos capacités de communication numérique et nous aidera à atteindre nos objectifs de marketing.

B. Portée du projet La solution retenue doit offrir des capacités complètes de marketing par courriel, y compris la création, l'automatisation, l'analyse et l'intégration avec les systèmes existants.

#### C. Objectifs

- Rationaliser la création et la gestion des campagnes de courrier électronique
- Améliorer les capacités de personnalisation et de ciblage
- Améliorer le suivi et l'analyse des performances des campagnes

- Assurer la conformité avec les réglementations en matière de marketing par courrier électronique
- S'intégrer aux technologies de marketing existantes

## 2. Exigences techniques

### 2.1 Capacités d'intégration

- Disponibilité de l'API
- Intégrations de plates-formes prédéfinies
- Capacités de synchronisation des données
- Intégration de bases de données externes

### 2.2 Sécurité et conformité

- Conformité au GDPR
- Conformité à la loi CAN-SPAM
- Gestion du consentement des abonnés
- Traitement sécurisé des données

### 2.3 Délivrabilité

- Prise en charge des protocoles d'authentification
- Fonctionnalité de test du spam
- Gestion de la réputation des expéditeurs
- Outils d'optimisation de la délivrabilité

## 3. Exigences fonctionnelles

### 3.1 Création et conception des courriels

***Conseil : lorsque vous évaluez les capacités d'un éditeur d'e-mails, tenez compte à la fois de l'interface visuelle "glisser-déposer" pour les utilisateurs non techniques et des fonctions d'édition HTML avancées pour les développeurs. Concentrez-vous sur la personnalisation des modèles, la réactivité mobile, les outils de cohérence de la marque et la possibilité d'enregistrer et de réutiliser des éléments de conception. L'éditeur doit***

***permettre à la fois la création rapide de campagnes et des mises en page complexes et personnalisées.***

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Rédacteur en chef de l'email	Fonctionnalité "glisser-déposer		
	Possibilités de personnalisation des modèles		
	Support d'édition HTML		
	Exigences en matière de réactivité mobile		
	Intégration d'outils de conception		

### 3.2 Gestion des contacts

***Conseil : Un système de gestion des contacts robuste doit gérer l'hygiène des listes automatiquement tout en maintenant l'exactitude des données à travers toutes les intégrations. Recherchez des fonctionnalités qui automatisent le nettoyage des listes, gèrent les rebonds, traitent les désabonnements et garantissent la conformité au GDPR. Le système doit également offrir des capacités de segmentation avancées et conserver des historiques de contact détaillés pour un meilleur ciblage.***

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Gestion des listes	Liste des capacités d'importation et d'exportation		
	Outils de segmentation		
	Liste des caractéristiques de maintenance		
	Gestion de l'opt-in/opt-out		
	Nettoyage automatisé des listes		

### 3.3 Gestion des campagnes

**Conseil : Les fonctionnalités de gestion des campagnes doivent couvrir l'ensemble du cycle de vie, de la planification à l'analyse post-campagne. Évaluez les caractéristiques telles que les outils visuels de création de campagne, les outils de planification, les capacités de test A/B et le suivi automatisé des performances. Le système doit rationaliser les processus de travail tout en restant flexible pour les ajustements de dernière minute et les mises à jour d'urgence.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Outils de campagne	Création et programmation de campagnes		
	Prise en charge de différents types de campagnes		
	Fonctionnalité de test A/B		
	Duplication et édition de campagnes		
	Suivi des performances		

### 3.4 Exigences en matière d'automatisation

**Conseil : Les capacités d'automatisation doivent concilier fonctionnalités sophistiquées et facilité d'utilisation. Recherchez des outils visuels de création de flux de travail qui prennent en charge une logique de ramification complexe, des déclencheurs multiples et des chemins conditionnels. Le système doit gérer à la fois les autorépondeurs simples et les campagnes complexes à contacts multiples, tout en offrant une visibilité claire sur les performances de l'automatisation et en facilitant le dépannage.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Caractéristiques de l'automatisation	Capacités d'automatisation des flux de travail		
	Fonctionnalité de courrier électronique basée sur des déclencheurs		

	Règles d'automatisation basées sur le comportement		
	Outils de campagne de goutte-à-goutte		
	Capacités de maturation des prospects		

### 3.5 Fonctions de personnalisation

**Conseil : la personnalisation moderne va au-delà des champs de fusion de base pour inclure des déclencheurs comportementaux, du contenu prédictif et des éléments dynamiques. Évaluez la manière dont le système gère l'adaptation du contenu en temps réel, prend en charge la segmentation avancée et gère la logique conditionnelle. Tenez compte à la fois des fonctions de personnalisation prêtes à l'emploi et de la possibilité de créer des règles personnalisées.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Outils de personnalisation	Personnalisation du contenu des courriels		
	Personnalisation de la ligne d'objet		
	Insertion de contenu dynamique		
	Affichage conditionnel du contenu		
	Personnalisation des données de l'abonné		

### 3.6 Analyses et rapports

**Conseil : L'analyse doit fournir des informations exploitables grâce à des rapports prédéfinis et personnalisés. Recherchez des systèmes qui offrent un suivi en temps réel, des mesures d'engagement détaillées et l'attribution des conversions. L'interface de reporting doit prendre en charge différents niveaux d'utilisateurs, des tableaux de bord exécutifs aux analyses techniques détaillées, avec des capacités d'exportation et de partage faciles.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes

Caractéristiques analytiques	Mesure de la performance des courriels		
	Tableaux de bord visuels		
	Création de rapports personnalisés		
	Capacités de suivi en temps réel		
	Fonctionnalité d'exportation		

### 3.7 Capacités d'intégration

**Conseil : les fonctions d'intégration doivent prendre en charge à la fois les connecteurs standard et le développement d'API personnalisées. Évaluez la gamme d'intégrations prédéfinies, la qualité de la documentation de l'API et la prise en charge des webhooks. Tenez compte de la capacité de la plateforme à synchroniser les données de manière bidirectionnelle, à gérer de gros volumes de données et à maintenir la cohérence entre les systèmes intégrés.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Caractéristiques d'intégration	Intégration de l'API de l'outil de marketing		
	Intégration du système CRM		
	Intégrations de plates-formes prédéfinies		
	Synchronisation de bases de données externes		

### 3.8 Conformité et sécurité

**Conseil : Les fonctions de conformité doivent appliquer automatiquement les réglementations tout en fournissant des pistes d'audit claires. Recherchez des outils intégrés qui gèrent la gestion des consentements, les exigences en matière de confidentialité des données et les protocoles de sécurité. Le système doit être automatiquement mis à jour en fonction des nouvelles réglementations et fournir la documentation nécessaire aux audits de conformité.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Outils de conformité	Caractéristiques de conformité au GDPR		
	Conformité à la loi CAN-SPAM		
	Gestion du consentement des abonnés		
	Stockage/transmission de données sécurisés		
	Gestion des désabonnements		

### 3.9 Gestion du caractère réalisable

**Conseil : Les outils de délivrabilité doivent combiner une surveillance proactive et des capacités réactives de résolution des problèmes. Évaluez les fonctionnalités telles que la prise en charge de l'authentification, la gestion des rebonds, les tests de spam et la surveillance de la réputation. Le système doit fournir des mesures claires de la délivrabilité et des recommandations concrètes pour améliorer les taux de placement dans la boîte de réception.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Outils de délivrabilité	Optimisation de la délivrabilité des courriels		
	Fonctionnalité de test du spam		
	Prise en charge du protocole d'authentification		
	Gestion de la réputation des expéditeurs		

### 3.10 Gestion des utilisateurs et collaboration

**Conseil : la gestion des utilisateurs doit prendre en charge des structures organisationnelles complexes tout en maintenant la sécurité. Il convient de rechercher des paramètres d'autorisation granulaires, des contrôles d'accès basés sur les rôles et des journaux d'audit détaillés. Le système doit faciliter la**

***collaboration entre les membres de l'équipe tout en empêchant les accès non autorisés et en maintenant une responsabilité claire pour toutes les actions.***

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Gestion des utilisateurs	Prise en charge de comptes utilisateurs multiples		
	Gestion des niveaux de permission		
	Fonctionnalités de collaboration en équipe		
	Pistes d'audit des actions de l'utilisateur		

#### 4. Fonctionnalités avancées alimentées par l'IA

##### 4.1 Génération de contenu par l'IA

***Conseil : Les outils de génération de contenu doivent s'intégrer de manière transparente à votre flux de travail de création de contenu existant. L'IA doit apprendre de vos campagnes réussies, des lignes directrices de votre marque et des modèles d'engagement des clients pour suggérer un contenu pertinent. Recherchez des fonctionnalités qui permettent de modifier facilement les suggestions de l'IA et de maintenir un processus d'approbation clair pour le contenu généré par l'IA.***

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Génération de contenu	Génération d'une ligne d'objet pour les courriels		
	Création d'un corps de texte		
	Génération de blocs de contenu		
	Personnalisation de la voix de la marque		
	Intégration de la bibliothèque de contenu		

#### 4.2 Analyse prédictive

**Conseil : L'analyse prédictive doit combiner l'analyse des données historiques et le suivi des comportements en temps réel afin de prévoir les tendances futures. Le système doit expliquer clairement ses prévisions et fournir des niveaux de confiance pour différents scénarios. Examinez dans quelle mesure il intègre des sources de données multiples et permet des ajustements personnalisés du modèle en fonction de vos règles d'entreprise.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Caractéristiques prédictives	Prévision du comportement des clients		
	Analyse de la probabilité d'achat		
	Évaluation du risque de désabonnement		
	Intégration des données CRM		
	Modèles prédictifs personnalisés		

#### 4.3 Personnalisation avancée

**Conseil : La personnalisation par l'IA doit continuellement apprendre des interactions avec les clients afin d'affiner son ciblage. Recherchez des systèmes capables de gérer à la fois les préférences explicites et les signaux comportementaux implicites, tout en respectant la vie privée. Le moteur de personnalisation doit expliquer ses décisions et permettre des modifications manuelles si nécessaire.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Personnalisation de l'IA	Analyse individuelle des abonnés		
	Adaptation du contenu en temps réel		
	Personnalisation dynamique de l'offre		

	Personnalisation de l'interaction avec l'utilisateur		
	Reconnaissance des comportements		

#### 4.4 Optimisation de la durée d'envoi

**Conseil : l'optimisation de l'heure d'envoi doit permettre d'analyser à la fois le comportement individuel des destinataires et les performances globales de la campagne. Le système doit tenir compte des fuseaux horaires, des habitudes d'utilisation des appareils et des variations saisonnières, tout en permettant des modifications manuelles lors de campagnes sensibles au facteur temps. Tenez compte de la manière dont le système gère les nouveaux abonnés dont les données historiques sont limitées.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Caractéristiques de l'heure d'envoi	Analyse historique de l'engagement		
	Programmation individuelle des destinataires		
	Capacité d'apprentissage continu		
	Optimisation du fuseau horaire		
	Envoyer des recommandations de temps		

#### 4.5 Segmentation avancée

**Conseil : La segmentation par l'IA doit permettre d'identifier des modèles que les analystes humains pourraient ne pas voir, tout en maintenant la transparence de sa logique de regroupement. Le système doit automatiquement mettre à jour les segments en fonction des nouvelles données et des changements de comportement. Recherchez des fonctionnalités capables de prédire les performances des segments et de suggérer des stratégies de ciblage optimales.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Segmentation de l'IA	Analyse de l'audience par l'IA		
	Mise à jour automatique des segments		
	Intégration de données externes		
	Segmentation comportementale		
	Groupement prédictif		

#### 4.6 Optimisation du contenu dynamique

**Conseil : Les outils de contenu dynamique doivent optimiser les éléments textuels et visuels en temps réel sur la base des données de performance. Le système doit maintenir la cohérence de la marque tout en testant des variations et doit expliquer clairement pourquoi des choix de contenu spécifiques ont été faits. Tenez compte de la manière dont il gère simultanément plusieurs objectifs d'optimisation.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Optimisation du contenu	Ajustement du contenu en temps réel		
	Automatisation des tests A/B		
	Optimisation de la mise en page		
	Suivi des performances des éléments		
	Evaluation de l'efficacité du contenu		

#### 4.7 Evaluation prédictive des prospects

**Conseil : Les modèles d'évaluation des prospects doivent combiner des données démographiques, comportementales et d'engagement pour fournir des prédictions précises. Le système doit expliquer les facteurs de notation et permettre une personnalisation en fonction de votre cycle de vente. Recherchez**

***des fonctionnalités permettant d'identifier les indicateurs positifs et négatifs de la qualité des prospects.***

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Notation des prospects	Analyse des interactions avec les clients		
	Intégration du système CRM		
	Modèles de notation personnalisés		
	Automatisation de la qualification des prospects		
	Caractéristiques de l'explication du score		

#### 4.8 Analyse des sentiments

***Conseil : l'analyse des sentiments doit permettre de détecter des signaux émotionnels nuancés dans toutes les interactions avec les clients, et pas seulement dans les commentaires explicites. Le système doit suivre les tendances du sentiment au fil du temps et alerter automatiquement les équipes en cas de changements significatifs. Tenez compte de la façon dont il gère la terminologie spécifique à l'industrie et les modèles de communication avec les clients.***

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Outils de mesure du sentiment	Analyse des réponses		
	Catégorisation du retour d'information		
	Intégration du support client		
	Suivi des tendances des sentiments		
	Déclencheurs de réponse automatisés		

#### 4.9 Détection des anomalies

**Conseil : La détection des anomalies doit permettre d'identifier les écarts positifs et négatifs par rapport aux modèles attendus, tout en minimisant les fausses alertes. Le système doit tirer des enseignements des anomalies passées afin d'améliorer la précision des détections futures. Recherchez des fonctions qui peuvent expliquer pourquoi des modèles spécifiques sont signalés comme étant anormaux.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Caractéristiques de l'anomalie	Analyse des performances		
	Seuils de détection personnalisés		
	Alertes automatisées		
	Suivi des écarts de tendance		
	Analyse des causes profondes		

#### 4.10 Le reciblage par l'IA

**Conseil : Les algorithmes de reciblage doivent optimiser le choix du moment et du canal tout en respectant les préférences et la vie privée des clients. Le système doit automatiquement ajuster l'intensité de la campagne en fonction des réponses obtenues et prévenir la lassitude du public. Réfléchissez à la manière dont il coordonne le reciblage sur différents canaux.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Outils de reciblage	Ciblage basé sur le comportement		
	Intégration transcanal		
	Optimisation de la fréquence		
	Gestion de la fatigue du public		
	Suivi de l'efficacité des campagnes		

#### 4.11 Création automatisée de flux de travail

**Conseil : l'automatisation du flux de travail doit s'inspirer des modèles de campagnes réussies tout en conservant une certaine souplesse pour les scénarios uniques. Le système doit suggérer des optimisations basées sur les données de performance et permettre de tester facilement les variations du flux de travail. Recherchez des fonctionnalités capables de gérer des arbres de décision complexes tout en restant conviviales.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Fonctionnalités du flux de travail	Conception de flux de travail assistée par l'IA		
	Optimisation des performances		
	Ajustement du flux de travail en temps réel		
	Modèle de recommandation		
	Analyse des flux de travail		

#### 4.12 Recommandations sur le contenu

**Conseil : Les moteurs de recommandation doivent trouver un équilibre entre la précision de la personnalisation et les objectifs de l'entreprise, tout en maintenant la fraîcheur du contenu. Le système doit expliquer sa logique de recommandation et permettre une promotion manuelle du contenu si nécessaire. Réfléchissez à la manière dont il traite les nouveaux contenus dont l'historique des performances est limité.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Outils de recommandation	Recommandations de produits		
	Intégration du commerce électronique		
	Optimisation basée sur le comportement		
	Suggestions de ventes croisées/supplémentaires		

	Analyse des recommandations		
--	-----------------------------	--	--

#### 4.13 Éviter les filtres anti-spam

**Conseil : La prévention du spam par l'IA doit s'adapter en permanence aux nouveaux algorithmes de filtrage tout en maintenant l'efficacité des messages. Le système doit fournir des recommandations spécifiques et exploitables pour améliorer la délivrabilité et expliquer les risques potentiels. Recherchez des fonctionnalités capables de tester plusieurs types de filtres anti-spam.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Prévention du spam	Optimisation du contenu		
	Suggestions en temps réel		
	Adaptation de l'algorithme		
	Prédiction de la délivrabilité		
	Application des bonnes pratiques		

#### 4.14 Cartographie du cycle de vie du client

**Conseil : La cartographie du cycle de vie doit combiner l'analyse prédictive et le suivi comportemental afin d'identifier les points de transition et les opportunités clés. Le système doit automatiquement adapter les stratégies de communication en fonction des changements d'étape du cycle de vie. Tenez compte de la manière dont il gère les lignes de produits multiples et les relations complexes avec les clients.**

Exigence	Sous-exigence	O/N	Notes
Outils du cycle de vie	Analyse des étapes du voyage		
	E-mails de déclenchement automatisés		
	Intégration du système CRM		
	Optimisation du parcours		

	Analyse du cycle de vie		
--	-------------------------	--	--

## 5. Exigences du fournisseur

### 5.1 Informations sur l'entreprise

- Historique de l'entreprise et position sur le marché
- Années d'activité
- Liste de clients et témoignages
- Études de cas pertinentes pour l'industrie

### 5.2 Capacités techniques

- Détails de l'architecture du logiciel
- Informations sur la pile technologique
- Spécifications du centre de données
- Sauvegarde et reprise après sinistre

### 5.3 Soutien et mise en œuvre

- Processus de mise en œuvre
- Attentes en matière de calendrier
- Programmes de formation
- Services d'assistance et accords de niveau de service

### 5.4 Développement futur

- Feuille de route des fonctionnalités
- Plans d'amélioration
- Adoption des tendances technologiques

## 6. Principales considérations en matière de sélection

### 6.1 Évolutivité

- Gestion de la croissance des listes
- Gestion des volumes

- Flexibilité du modèle de tarification

## 6.2 Expérience de l'utilisateur

- Facilité d'utilisation de l'interface
- Qualité de la documentation
- Soutenir l'accessibilité

## 6.3 Optimisation mobile

- Soutien à la conception réactive
- Disponibilité de l'application mobile
- Gestion mobile

## 6.4 Prix et retour sur investissement

- Structure des coûts
- Mesures du rendement des investissements
- Transparence des prix

## 7. Autres considérations

- Capacités de campagne internationale
- Intégration des médias sociaux
- Fonctionnalité de l'enquête
- Soutien aux campagnes de promotion et de fidélisation
- Fonctions de distribution de contenu

## 8. 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]
- Date de sélection : [Date]

- Date de début du projet : [Date]

## 9. Informations sur les contacts

Veillez soumettre vos propositions et vos questions à [Nom du contact] [Adresse électronique] [Numéro de téléphone] .