

[CAHIER DES CHARGES]

*Projet : Mise en place d'un outil CRM pour
l'IAE Paris Sorbonne Business School*

Identification :

IAE PARIS Sorbonne BUSINESS SCHOOL

| | |
|---|--------------------------------|
| N° SIRET : 197 500 028 000 34 | N° national d'identification : |
| TVA intracommunautaire : FR 40197500028 | 11 75 P 00 375 |
| Adresse 8 bis, rue de la Croix Jarry | Paris -75644 CEDEX 13 |
| Groupement d'acheteurs : NON | |

Communication :

Nom du contact : Lindsay Boucaud

Adresse mèl : boucaud.iae@univ-paris1.fr

Procédure :

Type de procédure : procédure adaptée ouverte

Date et heure : de réception des offres : **23 novembre 2020**

L'acheteur se laisse la possibilité de négocier et accepte la présentation de variantes.

Les critères d'attribution se feront :

- sur la qualité de la solution technique (50%),
- sur le prix de la prestation de la mise en œuvre (15%) et de l'abonnement annuel (15%),
- sur les moyens mis en œuvre pour la formation des utilisateurs (10%)
- et sur le planning de mise en œuvre (10%).

Durée : 1 an renouvelable 3 fois par tacite reconduction sans que la durée totale n'excède 4 ans

Identification du marché :

Mise en place d'un outil CRM

Description :

L'IAE Paris Sorbonne recherche une solution CRM pour lui permettre de gérer de manière optimale ses relations avec les entreprises. La solution attendue est décrite dans le cahier des charges ci-joint.

Table des matières

| | |
|---|-----------|
| I. Présentation de l'IAE Paris-Sorbonne..... | 3 |
| A. Contexte | 3 |
| B. Mode de fonctionnement..... | 5 |
| 1. Fonctionnement actuel..... | 5 |
| 2. Objectifs du CRM | 7 |
| C. Périmètre | 7 |
| II. Besoins fonctionnels | 9 |
| A. Recueil de besoins | 9 |
| B. Exemples de cas d'usage | 13 |
| C. Reprise de données | 14 |
| III. Prérequis techniques..... | 14 |
| IV. Licences/Accès | 14 |
| V. Planning | 15 |

I. Présentation de l'IAE Paris-Sorbonne

A. Contexte

L'IAE Paris Sorbonne Business School est un établissement public d'enseignement supérieur, spécialisé dans la formation et la recherche en sciences de gestion et en management. L'IAE Paris-Sorbonne est associé par convention à l'Université Paris 1 Panthéon-Sorbonne pour la délivrance de ses diplômes. Il fait partie du réseau IAE France, premier réseau d'écoles publiques en management. L'établissement compte environ 2700 étudiants dont 2100 cadres formés chaque année. Le Professeur Éric Lamarque dirige l'IAE Paris-Sorbonne depuis 2016. L'effectif de l'IAE Paris-Sorbonne est d'une centaine de personnes.

L'organisation de l'IAE Paris-Sorbonne est la suivante :



L'IAE Paris-Sorbonne est amené à interagir avec différents interlocuteurs :



B. Mode de fonctionnement

1. Fonctionnement actuel

L'IAE Paris-Sorbonne disposait depuis 2011 d'un CRM. Ce logiciel, utilisé à la marge par quelques collaborateurs, ne donnait pas satisfaction tant au niveau des fonctionnalités apportées qu'au niveau de l'ergonomie ou encore de l'assistance utilisateurs d'où un manque d'appropriation de l'outil en interne.

La version du logiciel utilisé par l'IAE Paris-Sorbonne était une version obsolète, non sujet à développement. Le logiciel n'était pas intuitif et un certain nombre d'actions n'étaient pas réalisables ce qui retardait le travail des utilisateurs.

Aucune reprise de données n'est envisagée compte-tenu de leur obsolescence.

Le fonctionnement des services de l'IAE Paris-Sorbonne repose en grande partie sur l'utilisation d'un certain nombre de documents EXCEL, WORD et documents stockés au sein de dossiers partagés disponibles par service. Dans le cadre de leurs activités, les services sont amenés à échanger régulièrement par mail ou téléphone sur la base de documents communs issus de diverses compilations. A l'heure actuelle, il n'existe aucune base de donnée commune contenant l'ensemble des éléments pertinents dont l'IAE Paris-Sorbonne pourrait avoir besoin dans le cadre de son activité.

Dans le cadre de son activité, l'IAE Paris-Sorbonne utilise également un certain nombre d'outils satellites :

| | | | | |
|--|--|--|--|---|
| Sifac <i>(Non substituable)</i> | E-candidat <i>(Non substituable)</i> | Apogee <i>(Non substituable)</i> | Forma'link <i>(Non substituable)</i> | Outil planning <i>(Non substituable)</i> |
| Logiciel financier | Outil de gestion des candidatures | Outil de saisie de notes des étudiants | Extranet permettant l'échange d'informations et le suivi des étudiants en alternance | Outil de gestion de réservation de salles, affichage des plannings et base des décomptes d'heures pour rémunération |
| Eventbrite | Mailchimp | Limesurvey | SurveyMonkey | Hal |
| Planification d'envoi d'invitations aux événements | Outil de mailing | Outil utilisé pour effectuer les évaluations des cours | Enquêtes/Sondages | Archives en ligne des publications de l'IAE Paris-Sorbonne |
| Site web de l'IAE Paris-Sorbonne | Science Conf | SIRH <i>(Non substituable)</i> | P.stage <i>(Non substituable)</i> | LinkedIn Learning |
| Réceptionne les prospects ayant récupéré les brochures, ceux s'étant inscrits aux événements | Centralise les inscriptions, module de paiement en ligne, gestion éditoriale des papiers | | Outil d'édition des conventions de stage | Cours en ligne |

Le CRM devra permettre l'import et l'export ponctuels de données entre les différents systèmes.

2. Objectifs du CRM

Le nouvel outil CRM a pour premier objectif la mise en place d'une base de données commune permettant aux différents services de communiquer plus efficacement non seulement entre eux mais encore auprès des différents interlocuteurs avec lesquels l'IAE Paris-Sorbonne est amené à interagir. L'outil CRM permettra ainsi d'éviter les doubles saisies (pour diminuer les sources d'erreurs), la perte d'informations ainsi que la transmission d'informations obsolètes. Il s'agit de repenser les process métier actuels afin de les perfectionner.

Un des enjeux est de recenser en un même lieu l'ensemble des entreprises en interaction avec l'IAE Paris-Sorbonne afin d'améliorer la gestion de la relation entreprise et pouvoir mettre en place des actions spécifiques.

L'outil CRM devra être en mesure de s'adapter parfaitement aux caractéristiques et contraintes liées au monde de l'enseignement supérieur et de la recherche combinées à la prise en compte de l'aspect commercial lié au mode de fonctionnement spécifique de l'IAE Paris-Sorbonne s'apparentant sur certains aspects à celui des grandes écoles de commerce.

C - Périmètre

L'ensemble des interlocuteurs entrant en interaction avec l'IAE Paris-Sorbonne sera ciblé par le CRM. Il s'agit des suivants :

- Prospects
- Candidats
- Étudiants
- ALUMNI
- Entreprises
- Fournisseurs
- Partenaires
- Personnels administratifs et enseignants
- Chargés d'enseignement

Parmi les collaborateurs, les utilisateurs seront ceux des services suivants :

| Nom du Service | Nombre d'utilisateurs en contribution | Nombre d'utilisateurs en consultation | Fonctions |
|---------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| La Direction | 1 | 2 | Supervise, coordonne et dirige l'ensemble des services et activités de l'IAE |
| Enseignants | 4 Référents | 30 | Dispense de cours et suivi pédagogique des étudiants, tutorat dans le cadre de stage et apprentissage, recrutement des chargés d'enseignements vacataires, gestion des anciens pour des interventions ponctuelles, recherche de financement chaires, projets de recherche |
| Relations entreprises & Communication | 6 | | Communication de l'IAE, organisation d'événements & gestion de la relation avec les entreprises (collecte de la taxe d'apprentissage, recrutement et suivi des étudiants en apprentissage...) |
| Ressources Humaines | 1 | | Gestion du personnel, suivi administratif |
| Affaires financières | 4 | 3 | Gestion financière (recettes et dépenses) |
| Formations & Développement | 22 | | Suivi des candidats et étudiants, compilation de données aux fins de statistiques pour la Direction |
| Informatique | | 1 | Assistance technique du personnel de l'IAE |
| Laboratoire de recherche | 1 | | Aide aux enseignants-chercheurs, organisation d'événements, gestion de formations doctorantes |

II. Besoins fonctionnels

A. Recueil de besoins

La base de données :

La priorité de l'IAE Paris-Sorbonne est de procéder à la centralisation ainsi qu'à l'enrichissement d'une base de données commune tous types de contacts confondus.

Les cibles prioritaires étant :

- **Les étudiants** : suivre l'ensemble du cycle de vie de l'état de prospect à qualité d'ALUMNI
- **Les entreprises** : recueillir l'ensemble des points de contacts par service (actualisés) ainsi que l'historique de la relation

| Besoins | Description | Objectifs (non exhaustifs) | Niveau de priorité* <i>Allant de 1 à 4, 1 étant le niveau de priorité le plus élevé.</i> |
|---|--|--|---|
| Fonctionnalités génériques | | | |
| Gestion de contacts particuliers et entreprises | Classer les contacts par catégorie : prospect, candidat, étudiant, ancien étudiant, diplômés, entreprise, contact au sein d'une entreprise, fournisseur... | Créer un contact Modifier les éléments d'un contact Gérer les doublons Joindre des documents liés à un contact | 1 |
| Modèles de documents et documents types | Création et stockage templates de documents avec champs de fusion | Pouvoir réutiliser des documents tramés qui seraient remplis en fonction des attributs du contact (ex : civilité, prénom, nom) ou de l'objet | 1 |
| Attacher un élément lié à un contact ou un objet | Joindre un document à une fiche contact ou société, à un objet dédié Rattacher un contact à une entreprise | | 1 |

| | | | |
|---|---|---|----------|
| Imports de données | Import manuel ou automatique par batch | Faciliter les imports de données | 1 |
| Exports de données | Extraction des données au format CSV, téléchargement sous format PDF... | Pouvoir exploiter les éléments contenus au sein du CRM | 1 |
| Gestion commerciale | Assurer de la prospection, suivre des leads potentiels | | 2 |
| Marketing | | | |
| Gestion de campagnes | Planification, exécution, suivi et analyse d'opérations de campagnes ciblées | Adaptation d'actions en fonction du comportement adopté face à la campagne | 1 |
| Gestion de relation omnicanale | Centraliser et tracer les interactions avec les cibles quel que soit le point d'entrée (mail, téléphone, forum, salon, site web...) | Communiquer plus efficacement, avoir une meilleure visibilité des échanges | 1 |
| Gestion des enquêtes | Création d'enquêtes de satisfaction, de sondages | | 2 |
| Page d'accueil personnalisable par l'utilisateur | Pouvoir ajouter des widgets Agencer selon les souhaits | | 4 |
| Indicateurs / Reportings | | | |
| Rapports et statistiques | Génération automatique et création manuelle de graphiques et tableaux sur la base des informations contenues dans le CRM | Pouvoir exporter les rapports et statistiques au format CSV pour effectuer des actions ensuite. Les informations pourraient également apparaître sous forme de tableaux de bord mis à jour en temps réel par un flux | 2 |

Module spécifique

| | | | |
|--|--|--|----------|
| Gestion de la taxe d'apprentissage | Recueil de la taxe jusqu'aux courriers de remerciements | Création d'un courrier type avec des champs de fusion Suivi des entreprises verseuses, quel est le montant, le motif du versement, depuis quand elle verse etc. | 1 |
| RGPD | | | |
| Gestion du consentement | Modification Retrait Suppression/Anonymisation Droit d'accès | Prévoir une coche à renseigner manuellement et en masse. <i>Exemple : consentement donné pour l'utilisation des photos des étudiants</i> | 1 |
| Gestion des droits | | | |
| Restreindre des actions en fonction des profils | Masquer le bouton « supprimer » Masquer certains modules et champs en fonction du profil Prévoir 2 accès en mode admin Filtres en fonction des services, au sein des services en fonction des postes, intérêts... Historique des modifications | Limiter l'accès à certaines informations non nécessaires et limiter les risques de perte d'information. | 1 |
| Activation / Désactivation des comptes | | Pouvoir gérer rapidement les changements en cas de départ ou d'arrivée. Prévoir une règle d'ouverture et fermeture des droits en fonction du statut de l'utilisateur | 1 |
| Identifiant de connexion | | Utiliser l'adresse de messagerie de l'utilisateur | 1 |

| Interface | | | |
|--|--|--|----------|
| Ergonomique | | Faciliter l'usage pour des utilisateurs au niveau de maturité variable | 1 |
| Intuitive | | Facile à prendre en main | 1 |
| Responsive | | Adapté à la taille de n'importe quel appareil pour la consultation notamment | 2 |
| Support & Assistance utilisateurs | | | |
| Support client | Support client réactif | Obtenir une réponse dans un délai raisonnable (délai à préciser selon intervention) | 1 |
| Disponibilité | Par mail et téléphone | Contacté facilement le support en cas de besoin | 1 |
| Interlocuteur dédié | | Obtenir un suivi des demandes effectuées au support. Prévoir un accompagnement personnalisé dans la phase post déploiement | 1 |
| Formation à l'outil | | | |
| Formation | Le budget global doit prendre en compte la prise en main de l'outil en interne | | 1 |

B. Exemples de cas d'usage

| Besoins | Prérequis | Description |
|--|---|---|
| Connaître sur un panel d'étudiants ce qu'il leur reste comme frais de formation à régler afin d'éviter la diplomation d'un étudiant ne s'étant pas encore acquitté de l'ensemble des frais de formation | <ol style="list-style-type: none"> Détenir une liste d'étudiants à jour Identifiant unique pour les étudiants Détenir une liste avec l'ensemble des formations et leurs tarifs | Liste des étudiants avec possibilité de filtres sur une clé d'identification unique, civilité, formation suivie, montant total des frais de formations, montant versé par l'étudiant, l'année universitaire |
| Visualiser et extraire la liste de l'ensemble des chargés d'enseignements pour effectuer des actions ensuite | Chargés d'enseignements enregistrés en tant que contacts dans le CRM | Import de contacts ou création manuelle de fiches contacts avec clé d'identification Possibilité d'extraction au format CSV du visu d'une liste |
| Obtenir des informations sur un prospect pour adapter les actions à effectuer : Origine/lieu de contact, mode de contact, fréquence de contact d'une même personne, raison de relance : Ex : Si c'est pour une réunion d'information : <ol style="list-style-type: none"> Proposition d'inscription Relance Rappel du lien de connexion | <ol style="list-style-type: none"> Détenir une liste avec l'ensemble des prospects Saisir les champs liés aux origines du contact, l'historique des échanges etc. | Prévoir la mise à jour des fiches par un flux Définir des alertes différentes en fonction des comportements et caractéristiques du prospect |

C. Reprise de données

Aucune reprise de données de l'ancien CRM n'est envisagée. En revanche, il s'agira d'importer des fichiers de données hétérogènes de type WORD et EXCEL ainsi que de procéder à la saisie de données complémentaires.

III. Prérequis techniques

La solution doit être prévue **en mode SAAS**, les serveurs doivent être localisés **en France** et satisfaire aux contraintes liées au règlement général sur la protection des données (**RGPD**) entré en vigueur le 25 mai 2018.

Dans le cadre de son activité, l'IAE Paris-Sorbonne peut être amené à recueillir des données sensibles à caractère personnel, procéder au recueil, à la modification et au retrait de consentement ainsi qu'à l'anonymisation des données.

IV. Licences/Accès

Deux catégories d'utilisateurs sont à distinguer afin de pouvoir obtenir le nombre de licences.

Il existe d'une part, des utilisateurs au besoin de licences **en contribution**, il sera envisagé un nombre de **39 licences**.

D'autre part, des utilisateurs ne dispose d'un besoin d'accès qu'**en consultation**. Il sera envisagé un nombre de **36 licences**.

Le nombre de licences indiquées ainsi que les profils utilisateurs pourront être amenés à évoluer à la hausse ou à la baisse en fonction des nécessités. Des restrictions de droits seront prévues en fonction de catégories de profils utilisateurs.

V. Planning

La solution doit être opérationnelle au plus tard le 15 février 2021, formation des utilisateurs incluse.