

Cahier des clauses techniques particulières (C.C.T.P.)

Projet CRM

Ecole Management Strasbourg

Stéphane GENAUD

<stephane.enaud@em-strasbourg.eu>

1 Contexte

L'Ecole de Management de Strasbourg souhaite se doter d'un outil de gestion de ses relations avec ses partenaires. Cet outil est communément appelé Customer Relationship Management (CRM). Ce CRM doit remplacer le système existant construit sur une base Microsoft Access. Le CRM a pour objectif d'améliorer la partie du système d'information relative aux relations entre l'EM et ses partenaires extérieurs. Pour cela, il devra permettre le stockage et la consultation de toute information pertinente relative à ses partenaires.

Les données saisies dans le CRM proviendront essentiellement des services relations entreprises, stage et apprentissage. Le nombre d'utilisateurs permanents peut être estimé à quatre.

1.2 Nature des relations

Les partenaires de l'EM Strasbourg sont les organisations avec lesquelles l'EM a eu, ou projette d'avoir, une relation de coopération. Les coopérations pédagogiques sont établies sur plusieurs plans:

- cours donnés (vacations, professeur invité), ¹
- encadrements de stages en entreprise,
- formation professionnelle au sein de l'EM,
- concertation pour la définition des programmes pédagogiques (chaires, réunions de filières),
- échanges d'idées et témoignages (petit déjeuners, conférences, séminaires),
- accord de partenariat (un partenaire devient membre *d'E.M. Strasbourg-Partenaires*),

La coopération peut être accompagnée de soutiens financiers :

- taxe d'apprentissage,
- cotisations membres,
- cotisations de chaire,
- dons.

1.3 Partenaires

Le système doit mémoriser les caractéristiques des institutions partenaires, ainsi que pour chaque institution, les personnes avec qui l'EM peut établir un contact. Parmi les personnels des partenaires, il faut être capable de distinguer en particulier:

- Les intervenants,
- Les diplômés,

¹ Pas de connexion prévue avec la base SOSIE de l'université.

- Les stagiaires.

2 Description de la demande

Le CRM sera un outil interne permettant de mémoriser et consulter toute information pertinente relative à ses partenaires. CRM fournira des informations accessibles, principalement en consultation, par les services de direction. Le principal utilisateur de l'outil sera le service relation entreprise qui sera en charge de l'essentiel de la saisie des données.

2.1 Les objectifs

Enregistrer les informations concernant les partenaires :

- Mémoriser les informations caractérisant les entreprises partenaires (juridiques, économiques, ...)
- Mémoriser les activités des personnels en fonction chez les partenaires. Ceci concerne en particulier la possibilité de gérer les stages d'étudiants de l'EM Strasbourg.

Gérer les recettes financières liées aux partenariats :

- suivre les versements de taxe d'apprentissage
- suivre les cotisations pour les membres d'E.M.Strasbourg-Partenaires et les chaires
- gérer les dons : historique des dons et rapprochement avec promesses de dons

Gérer la communication avec les partenaires :

- identifier des personnes-contacts et leurs fonctions chez un partenaire
- connaître l'historique des contacts ayant eu lieu entre EM et un partenaire donné

2.2 Les fonctions du produit

2.2.1 Architecture logicielle

- L'outil de CRM sera composé d'un ensemble logiciel serveur, accessible par des clients logiciels. Parmi les clients logiciels, on doit trouver au minimum un navigateur web disponible sur la plupart des plateformes existantes (Windows, Linux, MacOSX). La conformité des documents produits par le CRM aux standards du W3C sera un atout. La possibilité d'avoir des clients de type *smart phone* sera également un atout.
- L'outil sera forcément multiutilisateurs. Cet aspect intègre le mode usuel de gestion des droits utilisateurs.

2.2.2 Ergonomie générale

L'outil doit présenter une page d'accueil personnalisée et personnalisable par l'utilisateur. L'utilisateur doit pouvoir ne conserver en évidence que les fonctions principales dont il se sert habituellement. Exemple : la page d'accueil présente à l'utilisateur un menu comportant les fonctions: Accueil | Contacts | Taxe d'apprentissage | Etudiants | Stages | Evènements.

L'ergonomie sera jugée selon les copies d'écran ou présentations de démonstration ainsi que les commentaires relatifs donnés dans le document technique de l'offre.

2.2.3 Saisie d'information

La saisie d'information se fait à travers des écrans de saisie, qui présentent au moins les caractéristiques suivantes sur le plan ergonomique :

- on doit pouvoir personnaliser les champs (au sens colonne d'une table de la base de données) apparaissant dans un écran de saisie
- les droits de lecture/écriture/modification des informations dans les champs doivent pouvoir être réglés champ par champ et utilisateur par utilisateur,
- La saisie doit être contrôlée par des règles de dé-doublonnage
- La saisie des champs les plus importants (nom société, noms de personne, ...) doit proposer une suggestion de complétion automatique (saisir le début d'un mot existant dans la base propose ce mot pour saisie)

2.2.4 Fonctionnalités supplémentaires pour les fiches

- On doit pouvoir attacher des documents externes (par exemple fichiers PDF) à un contact.
- L'utilisateur doit pouvoir consulter l'historique d'un champ d'information (champ historisable). Exemple : le champ *fonction* montre pour un contact employé dans la société A qu'il est *directeur commercial*, et l'historique indique qu'il était auparavant *technico-commercial* dans la société B.
- Le logiciel doit permettre à l'utilisateur de renseigner quand ils existent les liens hiérarchiques entre différents partenaires. Exemple : la partenaire A est société filiale du partenaire B.
- Le logiciel doit permettre de gérer des groupes, avec des attributs liés à l'appartenance à un groupe. Exemple : on souhaite lister toutes les entreprises du groupe *EM Partenaires*, ou groupe *Chaires d'entreprises*, avec pour chaque entreprise, sa date d'adhésion et éventuellement sa date de résiliation au groupe. Une entreprise peut appartenir à plusieurs groupes.

2.2.5 Gestion d'Activité

Le système doit permettre à minima les activités suivantes :

- Consultation de l'historique des contacts établis par l'EM Strasbourg avec un contact donné
- Gérer les rendez-vous que l'on souhaite prendre avec un contact, ainsi que la possibilité de programmer des rappels téléphoniques dans le temps. Des alertes doivent être associées aux événements programmés. Exemple : lors d'un échange téléphonique, il est convenu que quelqu'un de l'EM rappelle une semaine plus tard pour donner plus d'information. Ce rappel programmé sera mis en évidence sur la fiche contact, et une alerte est envoyée par mail (SMS serait un plus) avant la date pour prévenir de l'événement.
- Campagne de publipostage par mail ou courrier physique, avec une fonction de recherche avancée permettant de prendre en paramètres tous les champs d'une fiche pour déterminer les destinataires de la campagne.
- Création de documents : le système doit permettre de créer des documents type de type devis, offre de formation, etc. Ces documents doivent pouvoir être personnalisés automatiquement avec les coordonnées du contact et avoir l'entête de l'EM Strasbourg.

2.2.6 Reporting

Le système doit permettre de générer des rapports sur l'activité passée et prévisionnelle. Dans l'absolu, tous les champs de type monétaire devraient pouvoir faire l'objet de statistiques. Cependant, on pourra procéder par une énumération des éléments importants dans le domaine des établissements d'enseignement supérieur.

Le système doit permettre de déclencher des alertes quand les valeurs d'un champ 'réalisé' ne rejoint pas celles d'un 'prévisionnel'.

2.2.7 Interopérabilité

Le système doit permettre d'importer de manière périodique, par une procédure déclenchée manuellement, des données issues d'une base de données relationnelle externe. Une connexion ODBC est possible ou une simple procédure par échange de fichiers CSV est aussi envisageable. Cette procédure devra s'appliquer en particulier à l'import de tables de type fiche étudiant.

3 Evaluation des propositions

Les propositions reçues seront évaluées sur la base du respect des contraintes énoncées dans le paragraphe suivant, ainsi que sur les critères d'acceptabilité et de réception ci-après.

3.1 Contraintes

3.1.1 Contrainte de délais

Planification prévisionnelle du projet :

- Mi-novembre 2010 : appel d'offre en procédure adaptée publié sur achats-web (UdS)
- Mi-décembre : analyse des offres et choix du fournisseur
- Mi-décembre à mi-janvier : paramétrage, mis en ligne et migration des données
- Fin janvier : formation des utilisateurs et administrateur
- Début février : phase de vérification : 3 semaines
- Début mars : réception 1 semaine (procès verbal d'admission)

3.1.2 Contraintes de fonctionnement

- En option obligatoire, le candidat devra proposer l'hébergement du logiciel serveur dans un data center externe. Il devra préciser le taux de disponibilité garanti du service.
- La confidentialité des données devra être assurée, que ce soit relativement à son stockage sur le site externe, mais aussi dans le transfert des informations sur la ligne (utilisation protocole http chiffré avec SSL).
- Les données devront être sauvegardées et l'EM devra pouvoir en recevoir une copie à intervalle régulier. Un schéma de reprise devra être indiqué.

3.2 Critères d'acceptabilité et de réception

Quatre critères président à l'acceptabilité du produit fourni :

1. **Qualité logicielle** : La solution logicielle doit répondre aux critères fonctionnels énoncés ci-dessus en section 2.2.
2. **Reprise de l'existant** : La base de données des entreprises préexistante en Microsoft Access devra être transférée dans le nouveau système. Ce critère n'implique pas du fournisseur une prestation de type « garantie de la qualité des données » mais simplement une prestation de type « obligation de moyens » (best effort). La structure (très simple) de la base Access sera fournie sur demande (1 fichier).
3. **Formation** : le contenu et la durée de la formation devront être détaillés dans l'offre. La formation se fera sur site, dans le cadre de travail habituel des futurs utilisateurs.
4. **Maintenance et continuité d'exploitation** : la continuité de l'exploitation devra être assurée contractuellement. La proposition devra indiquer les mesures de maintenance (curatives et préventives) effectuées par le prestataire concernant le logiciel et la plateforme d'hébergement, la disponibilité du système (par exemple temps de reprise maximum) et comment les utilisateurs peuvent signaler et dialoguer avec le prestataire en cas de panne (hotline). Le candidat doit proposer un contrat de maintenance pour une durée de 2 ans.

4 Vérification et réception

Il est prévu une période de *vérification* d'une durée de trois semaines après livraison du produit.

La vérification consiste à vérifier le bon fonctionnement du logiciel en situation, et à finaliser lors de la formation des utilisateurs que le paramétrage du logiciel correspond aux besoins exprimés au préalable.

À l'issue de cette période de vérification, le procès verbal de réception sera notifié dans un délai d'une semaine.

5 Paiements

- Un acompte de 50% du montant de la prestation (solution + le cas échéant l'option) sera versée à compter de la mise en place du logiciel.
- Le paiement du solde interviendra après réception du logiciel.
- Le paiement du contrat de maintenance interviendra annuellement à terme échu.