

CONSULTATION : MISE EN PLACE D'UN OUTIL CRM

Cap Digital, pôle de compétitivité des services et contenus numériques d'Île-de-France. Plus de 700 adhérents – dont 620 PME/TPE, 20 grandes entreprises, 50 établissements publics, écoles et universités, ainsi que 10 investisseurs en capital – lui font aujourd'hui confiance pour leurs projets de R&D, tant en termes de financement que d'expertise, et pour le développement de leur entreprise.

Cap Digital souhaite par cette consultation rencontrer un prestataire expert dans les solutions de gestion de la relation clients et enthousiaste à l'idée de mettre en place un modèle exemplaire de systèmes d'informations pour les clusters.

Cap Digital est guidé par son besoin de maintenir l'adhérent au cœur des processus, pour lui offrir le service le plus adapté possible malgré le rythme soutenu de nouvelles adhésions.

Contexte	Enjeu
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Forte croissance du nombre d'adhésions (+129 en 2011) et de sociétés accompagnées dans le cadre du plan filière régional ▪ Près de 1500 projets de R&D suivis depuis sa création (2006), dont 450 ont été labellisés et 300 ont reçu des financements publics ▪ Organismes très divers (toutes tailles et tous statuts), qualifiés aussi bien par des critères scientifico-techniques que socio-économiques ▪ Pas d'outils adaptés en interne mis à part plusieurs bases de données (formats : Access et Excel) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Base de connaissances conséquente à mutualiser au sein de l'équipe opérationnelle ▪ Réduire les risques de dégradation d'information dans les workflows ▪ Piloter le suivi des adhérents par l'équipe opérationnelle ▪ Favoriser le reporting des actions ▪ Favoriser l'interaction avec les organismes ▪ Anticiper la création d'un portail adhérent interopérable avec le CRM

Fonctionnalités exigées	Critères de choix
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion de fiches individus, organismes et projets et des relations associées ▪ Catalogue de services ▪ Mode <i>cloud</i> hébergé en France, aux standards de sécurité ▪ Procédures de suivi des adhérents par l'équipe opérationnelle (suivi de clients classique) ▪ Procédures d'import et d'export aisées ▪ Gestion des doublons ▪ Fonctionnalités de recherche avancées ▪ Gestion des rôles par statut et fonction ▪ Forte évolutivité possible des champs des modules et en toute autonomie ▪ Accès via terminaux mobiles ▪ Outil d'emailing ciblé, par segmentation 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coût total pour la première année (licence, paramétrage, hébergement, formation), limité à 25k€ HT (20%) ▪ Références clients précédents (10%) ▪ Réponse aux exigences fonctionnelles (20%) ▪ Ergonomie de la solution et prise en main par les administrateurs internes du pôle (20%) ▪ Réponse aux souhaits de développement ultérieurs (15%) ▪ Aptitude au co-développement (5%) ▪ Conditions de maintenance (10%)

Procédure

Cap Digital propose une consultation ouverte en deux tours. Le premier tour constituera en une réponse écrite argumentée, le cas échéant illustrée, sur la base du cahier des charges (référence 12-020), avec le bordereau de prix, la matrice d'exigence complétée (12-021). Le second tour se fera sur la base d'une présélection de 3 candidats, qui seront reçus pour un entretien oral afin de sélectionner le candidat final sur l'ensemble des critères d'éligibilité et pour négociation de gré à gré.

- 23 Janvier 2012 : ouverture de la consultation
- 7 Février 2012, 12h : clôture de la consultation
- 8-13 Février 2012 : audition de 3 candidats
- 17 Février 2012 : Remise des offres finales et sélection du prestataire
- A partir du 20 Février : début des travaux, fin prévue le 9 Mars.

Contact François Hanat, chargé de mission, francois.hanat@capdigital.com, 01 40 41 11 89 / 06 73 42 64 90