

Voici un exemple de cahier des charges pour une solution RCU :

1. **Contexte** : Nous souhaitons mettre en place un référentiel client unique (RCU) pour notre entreprise, qui regroupe les informations clients de toutes nos sources de données.

2. **Objectifs** :

- Consolidation des données clients : la solution RCU permet de regrouper toutes les données client de différentes sources pour créer un profil client unique et complet.
- Identification des doublons : la solution RCU permet d'identifier les doublons dans les données clients et de les fusionner pour obtenir une vue complète et précise des clients.
- Nettoyage et enrichissement des données clients : la solution RCU peut nettoyer les données clients en éliminant les entrées incorrectes ou dupliquées et en enrichissant les données en y ajoutant des informations tierces.
- Personnalisation et amélioration de l'expérience client : la solution RCU permet d'améliorer l'expérience client en fournissant des données précises et actualisées, permettant aux entreprises de personnaliser les interactions avec leurs clients.
- Conformité RGPD : la solution RCU doit être conforme aux exigences du RGPD en matière de protection des données personnelles des clients.
- Prise de décisions éclairées : la solution RCU permet d'analyser les données clients pour prendre des décisions éclairées et améliorer les activités commerciales.
- Gains d'efficacité : la solution RCU peut aider à automatiser certaines tâches et processus liés à la gestion des clients, permettant ainsi de gagner en efficacité et en productivité.
- Amélioration de la rentabilité : la solution RCU peut aider à identifier les clients les plus rentables et à cibler les campagnes marketing et de vente en conséquence, ce qui peut se traduire par une amélioration de la rentabilité de l'entreprise.

3. **Critères de sélection** :

- Capacité à agréger des données provenant de différentes sources (CRM, ERP, site web, réseaux sociaux, etc.)
- Possibilité de consolider les données clients en un seul profil et de détecter les doublons
- Fonctionnalités de gestion des données clients (nettoyage, enrichissement, etc.)
- Capacité à intégrer des données tierces pour compléter les profils clients (données comportementales, de géolocalisation, etc.)
- Sécurité et confidentialité des données clients (conformité RGPD, etc.)
- Facilité d'utilisation et de prise en main de la solution

- Disponibilité d'une API pour intégrer les données clients dans d'autres applications
- Disponibilité d'outils de reporting et d'analyse de données clients
- Flexibilité et évolutivité de la solution pour répondre aux besoins futurs de l'entreprise

4. **Fonctionnalités attendues de la solution RCU :**

- Capacité à agréger des données clients provenant de différentes sources : La solution doit être capable de récupérer des données clients provenant de sources variées telles que des bases de données, des fichiers plats, des sites web, des applications mobiles, des réseaux sociaux, des campagnes de marketing, etc. Elle doit offrir une connexion directe aux sources de données et être en mesure de collecter les informations avec une fréquence suffisante pour garantir la pertinence des profils clients.
- Possibilité de consolider les données clients en un seul profil et de détecter les doublons : La solution doit être capable de consolider toutes les données clients collectées en un seul profil unifié et complet. Elle doit également être capable de détecter les doublons afin d'assurer la qualité des données clients.
- Fonctionnalités de nettoyage et d'enrichissement des données clients : La solution doit proposer des fonctionnalités de nettoyage et de normalisation des données clients pour garantir leur qualité. Elle doit également offrir des possibilités d'enrichissement des profils clients en se connectant à des sources de données tierces telles que des annuaires professionnels, des réseaux sociaux, des bases de données d'entreprises, etc.
- Intégration de données tierces pour compléter les profils clients : La solution doit permettre d'intégrer des données tierces pour compléter les profils clients et ainsi améliorer leur qualité et leur pertinence. Elle doit offrir des connecteurs et des API pour se connecter facilement à ces sources de données externes.
- Sécurité et confidentialité des données clients (conformité RGPD) : La solution doit garantir la sécurité et la confidentialité des données clients collectées et stockées. Elle doit respecter les réglementations en matière de protection des données telles que le RGPD et offrir des fonctionnalités de gestion des consentements et de suppression des données clients si nécessaire.
- Facilité d'utilisation et de prise en main de la solution : La solution doit être facile à utiliser et à prendre en main. Elle doit proposer une interface

utilisateur intuitive et conviviale ainsi qu'une documentation claire et détaillée pour faciliter la prise en main.

- Disponibilité d'une API pour intégrer les données clients dans d'autres applications : La solution doit offrir une API pour permettre l'intégration des données clients dans d'autres applications et outils de l'entreprise. Cette API doit être facile à utiliser et bien documentée.
- Outils de reporting et d'analyse de données clients : La solution doit proposer des outils de reporting et d'analyse de données clients pour permettre à l'entreprise de mieux comprendre et d'exploiter les informations collectées. Elle doit offrir des tableaux de bord, des rapports personnalisables et des fonctionnalités de segmentation pour faciliter l'analyse des données.
- Flexibilité et évolutivité de la solution : La solution doit être flexible et évolutive pour s'adapter aux besoins de l'entreprise. Elle doit offrir des fonctionnalités de personnalisation, des connecteurs pour de nouvelles sources de données et des possibilités d'intégration avec d'autres solutions et outils de l'entreprise.

5. **Livrables attendus :**

- Installation, configuration et paramétrage de la solution RCU
- Formation des utilisateurs et des administrateurs de la solution
- Mise en place des règles de gouvernance des données clients
- Documentation technique et fonctionnelle de la solution

6. **Planning et délais :**

- Élaboration du cahier des charges :
- Sélection des fournisseurs et analyse des offres :
- Tests et validation de la solution :
- Formation des utilisateurs :
- Mise en production :

7. **Budget :** Le budget alloué inclut les coûts d'acquisition de la solution, les coûts d'installation, de formation et de maintenance annuelle.

8. **Modalités de sélection :**

- Les fournisseurs intéressés par le projet devront fournir une offre technique et financière détaillée en réponse à ce cahier des charges.
- Les critères de sélection retenus seront : les fonctionnalités de la solution proposée, l'expérience et la référence des fournisseurs dans la mise en place de solutions RCU, le coût de la solution, la qualité de la formation proposée et les délais de mise en œuvre.

Voici un exemple de cahier des charges pour une solution CDP :

1. Contexte du projet

- Description de l'entreprise et de son activité
- Objectifs de la mise en place d'une solution CDP
- Raisons pour lesquelles une solution CDP est jugée appropriée

2. Fonctionnalités attendues

- Capacité à agréger des données clients provenant de différentes sources : La solution CDP doit pouvoir collecter et agréger des données clients provenant de différentes sources, telles que les interactions en ligne et hors ligne, les données transactionnelles, les données issues des réseaux sociaux, etc.
- Possibilité de consolider les données clients en un seul profil et de détecter les doublons : La solution CDP doit permettre de consolider les données clients en un seul profil pour chaque client, afin d'avoir une vue à 360° de celui-ci. Elle doit également être capable de détecter les doublons et les fusionner automatiquement.
- Fonctionnalités de nettoyage et d'enrichissement des données clients : La solution CDP doit proposer des fonctionnalités de nettoyage et d'enrichissement des données clients, telles que la normalisation des adresses, la mise à jour des coordonnées, l'enrichissement avec des données tierces, etc.
- Intégration de données tierces pour compléter les profils clients : La solution CDP doit permettre d'intégrer des données tierces pour enrichir les profils clients, comme des données démographiques, des données comportementales, etc.
- Possibilité de créer des segments de clients pour des campagnes de marketing ciblées : La solution CDP doit offrir la possibilité de créer des segments de clients en fonction de critères spécifiques, comme le comportement d'achat, les préférences, etc., pour mener des campagnes de marketing ciblées.
- Personnalisation du contenu et de l'expérience client : La solution CDP devrait permettre de personnaliser les expériences clients en fonction de leurs préférences, historique d'achat, comportements de navigation, etc. Elle devrait également permettre de personnaliser le contenu et les messages de marketing en fonction des segments de clients.
- Capacité à mesurer l'impact des campagnes de marketing sur les ventes et le chiffre d'affaires : La solution CDP devrait permettre de suivre les résultats des campagnes de marketing et d'analyser leur impact sur les ventes et le chiffre d'affaires. Elle devrait également permettre de mesurer les indicateurs clés de performance (KPI) liés à la stratégie marketing.

- Outils de reporting et d'analyse de données clients : La solution CDP doit proposer des outils de reporting et d'analyse pour visualiser les données clients collectées, mesurer les performances des campagnes de marketing, et détecter des tendances et des insights utiles.
- Facilité d'utilisation et de prise en main de la solution : La solution CDP doit être facile à utiliser et à prendre en main, même pour des utilisateurs non-techniques, afin de maximiser son adoption au sein de l'entreprise.
- Disponibilité d'une API pour intégrer les données clients dans d'autres applications : La solution CDP doit proposer une API pour permettre l'intégration des données clients dans d'autres applications et outils marketing utilisés par l'entreprise.
- Sécurité et confidentialité des données clients (conformité RGPD) : La solution CDP doit garantir la sécurité et la confidentialité des données clients collectés, en conformité avec les réglementations telles que le RGPD.
- Flexibilité et évolutivité de la solution : La solution CDP doit être flexible et évolutive, pour s'adapter aux besoins changeants de l'entreprise en termes de collecte et d'analyse de données clients.
- Possibilité de créer des segments de clients pour des campagnes de marketing ciblées : La solution CDP devrait permettre aux utilisateurs de segmenter les clients en fonction de leurs données démographiques, comportementales et transactionnelles pour des campagnes de marketing ciblées. La création de segments devrait être facile et intuitive pour les utilisateurs.
- Capacité à gérer des volumes importants de données clients en temps réel : La solution CDP devrait être capable de gérer des volumes importants de données clients en temps réel. Elle devrait être capable de traiter rapidement les données entrantes et sortantes pour offrir des expériences clients en temps réel.
- Capacité à automatiser les tâches marketing : La solution CDP devrait permettre d'automatiser les tâches marketing, telles que l'envoi d'e-mails, les notifications push, les campagnes de remarketing, etc. Elle devrait également permettre de configurer des workflows pour automatiser les processus marketing.

3. Exigences techniques

- Intégration avec les systèmes existants (CRM, ERP, etc.)
- Support pour différents types de données (données transactionnelles, comportementales, etc.)
- Architecture cloud-native et haute disponibilité
- Capacité à gérer des données à grande échelle
- Outils de visualisation de données intégrés

4. Exigences de mise en œuvre

- Délais de mise en place et de déploiement
- Support et assistance pendant la phase de mise en œuvre
- Formation des utilisateurs et des administrateurs de la solution
- Coûts liés à la mise en place et à l'utilisation de la solution
- Niveau de personnalisation et de configuration de la solution

5. Critères de sélection

- Capacité à répondre aux besoins et aux exigences du cahier des charges
- Expérience de l'entreprise dans le domaine des solutions CDP
- Références clients et cas d'utilisation similaires
- Coûts et modalités de licence
- Support et assistance technique
- Garanties de sécurité et de conformité RGPD

6. Conditions contractuelles

- Conditions de paiement et de facturation
- Durée de la licence et conditions de renouvellement
- Engagements en matière de qualité de service et de niveau de disponibilité
- Modalités de résiliation et de transfert des données