



**Ministère de la Culture**  
Département de l'innovation  
numérique (SG/SCPCI)  
182, rue Saint-Honoré  
75001 Paris

# Marché

# Aperçu du m

# aperçu du marché

Annexe au guide pratique pour le déploiement  
de projets de Gestion de la Relation Contacts (GRC)  
au sein des institutions culturelles

—2020

# Sommaire

## OBJECTIFS ET PÉRIMÈTRE DE L'APERÇU DU MARCHÉ 04

- 1. Pourquoi un aperçu de marché ? 05
- 2. Que contient cet aperçu de marché ? 05
- 3. À qui s'adresse cet aperçu de marché ? 06

## REPÈRES ET MÉTHODOLOGIE 07

- 1. Repères utilisés 08
- 2. Modalités d'élaboration 09

## APERÇU DÉTAILLÉ DES SOLUTIONS 10

### 0. Les 14 solutions étudiées 11

#### 1. Solutions payantes généralistes 12

- E-Deal 14
- Eudonet 18
- MS Dynamics 22
- Sage CRM 26
- Salesforce 30
- Selligent 34
- SugarCRM 38

#### 2. Solutions payantes spécialisées 42

- Arénamétrie 44
- Delight 48
- Madapo Pro 52

#### 3. Solutions libres et Freemium 56

- Hubspot CRM 58
- Insightly 62
- Vtiger CRM 66
- ZohoCRM 70



## **SYNTHÈSE** 74

Synthèse couverture par secteur 75

Synthèse couverture fonctionnelle 76

## **AUTRES SOLUTIONS** 79

## **GLOSSAIRE** 82

## **DÉTAIL DES FONCTIONNALITÉS** 85

Contacts 86

Marketing 87

Services / métiers 88

Activité commerciale 89

Transverse 90

Système d'information 91

Photo by metoadmini on Reshot



# Objectifs et périmètre de l'aperçu de marché



Photo by Jonas Svidras from Burst / CC

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="#">Pourquoi un aperçu de marché?</a>         | 05 |
| 2 | <a href="#">Que contient cet aperçu de marché?</a>    | 05 |
| 3 | <a href="#">À qui s'adresse cet aperçu de marché?</a> | 06 |

# Pourquoi un aperçu de marché ?

**Le présent document constitue une annexe du guide pour le déploiement de projets de Gestion de la Relation Contacts (GRC) au sein des institutions culturelles publié par le ministère de la Culture avec l'appui de la société Klee Group.**

Ces documents visent à accompagner l'amélioration de la Gestion de la Relation Contacts au sein des institutions culturelles dans l'optique d'une meilleure connaissance et communication avec les publics.

L'aperçu de marché a vocation à *permettre aux établissements de se familiariser avec les solutions informatiques disponibles sur le marché.*

Sur la base d'un panel de 14 solutions, l'aperçu de marché propose une vision, à grandes mailles, *de la couverture technico-fonctionnelle de chaque produit* et des orientations prises par les éditeurs.

L'aperçu *ne présente pas l'ensemble des solutions disponibles* sur le marché. Il traite des solutions qui ont, à date de réalisation du document, *au deuxième semestre 2018*, des références dans le secteur culturel français ou international ou qui proposent une alternative gratuite.

En outre, d'autres solutions sont présentées en fin de document.

# Que contient cet aperçu de marché ?

## DES FICHES DÉTAILLÉES PAR SOLUTION

Différents points sont présentés dans cet aperçu: l'entreprise (son histoire, sa position sur le marché, etc.) et la solution proposée (principales caractéristiques, couverture technico-fonctionnelle, technologies utilisées, ergonomie, etc.), illustrée par quelques captures d'écran.

Cet aperçu de marché intègre une notion de prix mais celle-ci n'est fournie qu'à titre indicatif car elle ne prend pas en compte les remises, réductions, tarifs qu'un éditeur peut proposer à un établissement selon son type, sa notoriété, la complexité du projet, etc. Le nombre de modules retenus dans une même solution est également un élément déterminant du prix.

## DES TABLEAUX DE SYNTHÈSE

Le présent document ne constitue pas une étude de marché: il n'est pas exhaustif et n'est pas bâti sur une logique de comparaison de solutions. Il expose les caractéristiques principales de chaque solution afin de donner une première vue d'ensemble de l'offre proposée sur le marché.

## À qui s'adresse cet aperçu de marché ?

Le présent document s'adresse aux acteurs culturels français accueillant du public (établissements muséaux, patrimoniaux, bibliothèques, lieux consacrés aux arts visuels ou aux spectacles vivants, festivals, etc.).

Au sein de ces établissements, cet aperçu de marché est principalement à destination :

- *des responsables d'établissement* (afin d'objectiver et prendre conscience des possibilités existantes),
- *des responsables métiers* (afin d'avoir une vision macroscopique des différentes solutions),
- *des responsables informatiques* (afin d'avoir un premier aperçu des éléments techniques),
- *des responsables juridiques* (afin de donner quelques pistes envisageables en termes de marché).

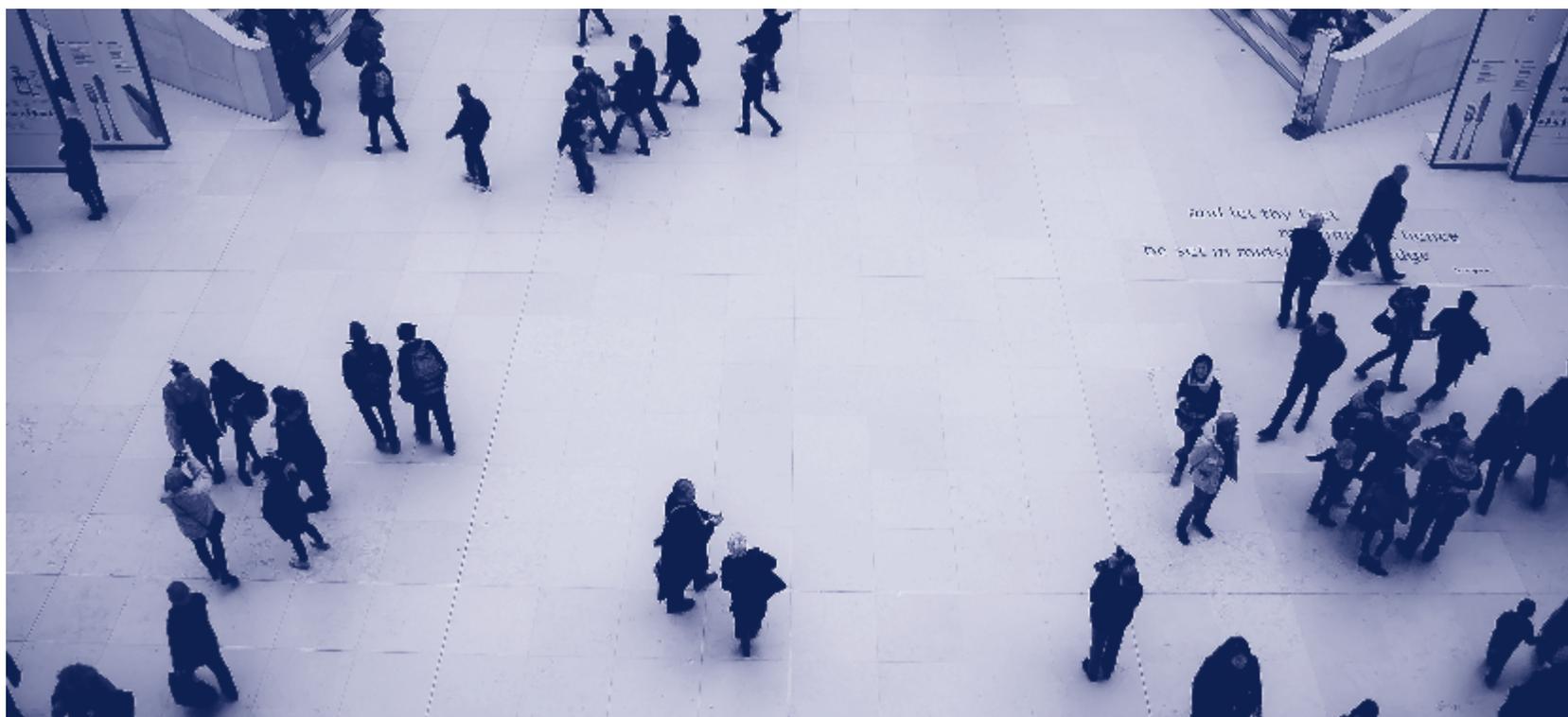


Photo : hernanbba on Visualhunt / CC BY-SA

# Repères et méthodologie



Photo Mayank Badhan from Burst / CC

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="#">Repères utilisés</a>        | 08 |
| 2 | <a href="#">Modalités d'élaboration</a> | 09 |

# Repères utilisés

Les fiches détaillées des solutions comportent deux types d'indicateurs: un indicateur sectoriel et un indicateur relatif à la taille de l'établissement.

## UN INDICATEUR SUR LE SECTEUR

qui peut induire des problématiques ou des enjeux spécifiques:

- *Musées* et *établissements patrimoniaux*,
- Établissements du *spectacle vivant* (musique, théâtre, danse, etc.),
- *Bibliothèques* et institutions liées au *livre* et à la *lecture*,
- Établissements traitant des *arts visuels* (arts plastiques, design, mode, métiers d'art, etc.),
- *Festivals* et *salons*.

*Cet indicateur de secteur n'est évidemment pas discriminant:* il s'agit plutôt d'une appréciation permettant d'identifier la solution la plus adaptée en fonction de sa couverture fonctionnelle, de son prix, des références de l'éditeur, de la taille du projet et des compétences nécessaires.



Musées et monuments



Arts visuels



Spectacle vivant



Salons et Festivals



Bibliothèques

## UN SECOND INDICATEUR SUR LA TAILLE DE L'INSTITUTION

qui induit une capacité de mobilisation des ressources différente en termes de budget, d'équipe, de compétences informatiques et métiers, etc.:

- *Grandes institutions* (au-delà d'un million de visiteurs par an pour un musée ou un monument, au-delà de 300000 spectateurs par an pour le spectacle vivant),
- *Moyennes institutions* (entre 100000 visiteurs et 1 million pour un musée ou un monument, entre 100000 et 300000 spectateurs par an pour le spectacle vivant),
- *Petites institutions* (en dessous de 100000 visiteurs par an pour un musée ou un monument, en dessous de 100000 spectateurs par an pour le spectacle vivant).

À l'instar de l'indicateur sectoriel, *l'indicateur de taille n'est évidemment pas discriminant* et vise à aider au positionnement.



Grandes institutions



Moyennes institutions



Petites institutions

## INFORMATIONS COLLECTÉES

Cet aperçu de marché se structure autour d'informations obtenues auprès des éditeurs, sur leurs sites Internet mais aussi à partir d'informations issues d'études précédemment réalisées. L'objectif a été d'*identifier les principales caractéristiques fonctionnelles* des solutions, les caractéristiques de l'offre et des informations sur les technologies utilisées.

## COUVERTURE FONCTIONNELLE

Afin de vérifier la couverture des principaux besoins fonctionnels, *une organisation par pan fonctionnel* a été définie (cf. Détail des fonctionnalités page 85). *Zones éclaircies*: si la solution étudiée ne couvre pas la moitié des fonctionnalités concernées, le pan fonctionnel est éclairci comme sur l'illustration ci-contre (ex: gestion des parcours).

### Contacts

Gestion des personnes physiques

Gestion des personnes morales

### Système d'information

Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API

Habilitations / sécurité

Intégration messagerie et bureautique

Intégration téléphonie IP

Plateforme e-mailing

Plateforme SMS

### Marketing

Gestion des campagnes marketing

Gestion des parcours

Datamining et segmentation

Gestion des réseaux sociaux

### Transverse

Automatisation / workflow

Tableaux de bord / rapports

Bibliothèque de documents

Espace collaboratif

Mobilité

Chargement / extraction de données

### Services / métiers

Gestion du mécénat

Gestion de la location d'espaces

Gestion du service client et de la satisfaction

Gestion des inscriptions et événements

### Activité commerciale

Gestion des actions / tâches / workflow

Gestion des agendas / rendez-vous

Gestion des opportunités / affaires

# Aperçu détaillé des solutions



Photo by eclerling on Reshot

|   |   |    |
|---|---|----|
| o | <a href="#">Les 14 solutions étudiées</a>       | 11 |
| 1 | <a href="#">Solutions payantes généralistes</a> | 12 |
| 2 | <a href="#">Solutions payantes spécialisées</a> | 42 |
| 3 | <a href="#">Solutions libres et Freemium</a>    | 56 |

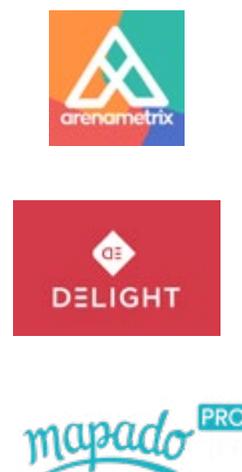
# Les 14 solutions étudiées

## SOLUTIONS PAYANTES GÉNÉRALISTES



Les principales solutions qui se positionnent dans le cadre d'appels d'offres dans le secteur culturel

## SOLUTIONS SPÉCIFIQUES



Des solutions aux fonctionnalités moins étendues sont de plus en plus présentes dans le secteur culturel

## SOLUTIONS LIBRES ET GRATUIT-PAYANT (FREEMIUM)



Des solutions qui offrent une couverture fonctionnelle plus ou moins étendue selon la formule choisie mais qui possèdent un potentiel de développement au sein du secteur culturel

# 1

## Solutions payantes généralistes

**E-DEAL**

eudonet

Microsoft  
Dynamics 365

sage CRM

salesforce

selligent  
MARKETING CLOUD

SUGARCRM

| SOLUTION                          | ÉDITEUR                  | CA<br>(en million<br>d'€ sur 2018) | SIÈGE       | ANNÉE<br>DE<br>CRÉATION | NOMBRE<br>DE CLIENTS<br>(chiffre 2018)    | RÉFÉRENCES<br>institutions culturelles*  |
|-----------------------------------|--------------------------|------------------------------------|-------------|-------------------------|---|--|
| <b>E-Deal</b>                     | E-Deal SAS<br>+ Efficacy | 20<br>(dont 10<br>avant fusion)    | France      | 1998                    | 2400<br>(dont 300 E-Deal<br>avant fusion) | Mucem<br>Musée du Louvre<br>Musée d'Orsay<br>Cité du vin<br>Radio France   |
| <b>Eudonet<br/>CRM 2017</b>       | Eudonet                  | 10                                 | France      | 2000                    | 1000                                      | Bibliothèque nationale de France<br>Centre des Monuments Nationaux<br>Mémorial de la Shoah<br>Musée-Centre de Documentation<br>Juive Contemporaine<br>Musée des Beaux-Arts de Montréal<br>Opéra national du Rhin<br>Orchestre national d'Île de France |
| <b>Microsoft<br/>Dynamics CRM</b> | Microsoft                | 100000                             | États-Unis  | 1975                    | 40000                                     | Musée Quai Branly<br>Fondation Louis Vuitton<br>Universcience  |
| <b>Sage CRM</b>                   | Sage (UK) Ltd            | 350                                | Royaume-Uni | 1981                    | 15000                                     | Musée de la contrefaçon<br>Canadian Museum of Immigration<br>Hohenloher Freilandmuseum e.V.<br>Museum of British Road Transport<br>Robben Island museum  |
| <b>Salesforce</b>                 | Salesforce.com<br>Inc.   | 9000                               | États-Unis  | 1999                    | 150000                                    | Nombreuses fondations US<br>Musée MoMA, New York<br>Metropolitan Museum<br>of Arts, New York   |
| <b>Selligent</b>                  | Selligent                | 100                                | Belgique    | 1990                    | 700                                       | Opéra de Paris**   |
| <b>Sugar CRM</b>                  | Sugar CRM                | 90(2012)                           | États-Unis  | 2004                    | 7500                                      | Quelques institutions culturelles<br>américaines   |

\*Les références indiquées correspondent à une utilisation réelle et actuelle de l'outil observée lors de la préparation de ce document \*\*Pour la gestion avancée des campagnes en complément de la solution Microsoft Dynamics CRM



Grandes institutions



Musées et monuments



Moyennes institutions



Spectacle vivant



Bibliothèques

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Groupe E-Deal

**Date de création:** 1998

En mai 2018, E-Deal rejoint Efficacy SA (société belge éditrice de GRC) permettant de créer un groupe européen au chiffre d'affaires cumulé de 20 millions d'euros et un total de 2500 clients.

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** Commerce | Marketing & Communication | Service Client | Management

**Présence:** France | International (35 pays)

**Multiple secteurs mentionnés** dont Banque et Assurances, Associations & Mécénat, Collectivités, Secteur public, etc.

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# E-Deal

## Contacts

Gestion des personnes physiques

Gestion des personnes morales

## Système d'information

Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API

Habilitations / sécurité

Intégration messagerie et bureautique

Intégration téléphonie IP

Plateforme e-mailing

Plateforme SMS

## Marketing

Gestion des campagnes marketing

Gestion des parcours

Datamining et segmentation

Gestion des réseaux sociaux

## Services / métiers

Gestion du mécénat

Gestion de la location d'espaces

Gestion du service client et de la satisfaction

Gestion des inscriptions et événements

## Transverse

Automatisation / workflow

Tableaux de bord / rapports

Bibliothèque de documents

Espace collaboratif

Mobilité

Chargement / extraction de données

## Activité commerciale

Gestion des actions / tâches / workflow

Gestion des agendas / rendez-vous

Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** solution orientée Métiers & DSI (modularité et interfaçage)

**Personnalisation:** limitée sauf sur le reporting

**Intégration dans le SI:** interfaces existantes avec Vivaticket (IREC: GTS et Best Union: BOSS), bibliothèque d'interface (API) disponible en standard

**Évolutivité:** 1 à 2 versions par an (30% des demandes clients sont intégrées dans la feuille de route de l'éditeur)

**Mode d'acquisition:** acquisition (*On premise*) ou location (*SaaS* sur les serveurs du partenaire) par abonnement

**Localisation des données:** en France (2 datacenters en France)

**Routing:** emailing & SMS intégré à la solution

**Service d'accompagnement:** réunion annuelle du club utilisateur; 3 niveaux de service support possibles

**Coûts:** met en avant son modèle d'abonnement (*SaaS*) mais possible montage avec une part d'investissement

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# E-Deal

## SITE INTERNET

[www.e-deal.com](http://www.e-deal.com)

## OFFRES

### Version de démonstration complète

mise à disposition durant le marché

### Fourchette de prix moyen des licences\*

(à titre indicatif) : peut revenir à 30-40€/mois/utilisateur\*

### Support: 3 niveaux de service: lundi-vendredi 9h-18h

ou lundi-samedi 8h-19h ou 24/7,

dont le prix varie en fonction de la formule choisie\*\*

**Source:** contact éditeur

### Lien: demande d'estimation via formulaire

<https://www.e-deal.com/societe/contacts-plan-dacces/?lang=fr>

\* Tarif fourni à titre indicatif, hors négociations et taux privilégié, hors coûts d'implémentation, variables selon options, volumétrie, choix d'implémentation

\*\* En location le prix est inclus dans les abonnements, en acquisition les prix respectifs sont, à titre indicatif, de 18%, 20%, 22% du prix global des licences.

## MODULARITÉ

**E-DEAL Sales:** contacts, opportunités, devis, etc.

**E-DEAL Marketing:** bases d'information produits, campagnes, ciblage, etc.

**E-DEAL Service:** service client + enquêtes de satisfaction

**E-DEAL Base documentaire:** base de connaissance métier

**E-DEAL Net Business:** gestion dynamique de site web et gestion avancée des e-mailings et SMS, réseaux sociaux (activité du contact sur les réseaux sociaux)

**E-DEAL KPI & Décision:** indicateurs, module analyse et extraction de statistiques (partenariat ClixSense)

**E-DEAL Contacts:** application mobile

**E-DEAL Automation:** workflows, procédures, qualité de service et moteur de règles

**E-DEAL Téléphonie:** interfaçage CTI, couplage téléphonie Informatique

**E-DEAL Groupware Connect:** synchronisation avec agenda, contacts et messagerie (Office, Gmail, etc.)

**E-DEAL Data Synchro:** module pour la reprise de données (interfaçage d'E-DEAL CRM avec les bases de données internes ou externes)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# E-Deal

## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

**Solution 100% Web, multi navigateur**  
(Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari)  
et multi support: PC, Mac, tablettes, smartphones

**Fonctionne en environnement Microsoft** (Windows)  
**et en environnements open-source** (Linux)

**Technologie de paramétrage exclusive 3D/Custom**  
pour un paramétrage intégral de la solution

**La solution a été développée en Java**

**Partie web respectant les normes et usages du web:**  
HTML, Javascript, CSS.



Gestion des contacts



Gestion des campagnes

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Eudonet CRM 2017



Moyennes institutions



Musées et monuments



Petites institutions



Spectacle vivant



Bibliothèques



Arts visuels



Salons et Festivals

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Eudonet

**Date de création:** 2000

**Développement:** acquisition en 2018 de 3Si (éditeur de la solution GRC OM.net) renommé Eudonet UK

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** GRC | Ventes | Marketing | Communication | Service Client | RH | Gestion de projet

**Présence:** France | International (42 pays)

**Une offre dédiée à la Culture**

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Eudonet CRM 2017

**Contacts**

- Gestion des personnes physiques
- Gestion des personnes morales

**Système d'information**

- Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API
- Habilitations / sécurité
- Intégration messagerie et bureautique
- Intégration téléphonie IP
- Plateforme e-mailing
- Plateforme SMS

**Marketing**

- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des parcours
- Datamining et segmentation
- Gestion des réseaux sociaux

**Transverse**

- Automatisation / workflow
- Tableaux de bord / rapports
- Bibliothèque de documents
- Espace collaboratif
- Mobilité
- Chargement / extraction de données

**Services / métiers**

- Gestion du mécénat
- Gestion de la location d'espaces
- Gestion du service client et de la satisfaction
- Gestion des inscriptions et événements

**Activité commerciale**

- Gestion des actions / tâches / workflow
- Gestion des agendas / rendez-vous
- Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Cible:** principalement à destination des services métiers (promotion, mécénat, développement des publics)

**Personnalisation:** possibilité/préférences utilisateurs

**Intégration dans le SI:** interfaces existantes avec les principaux éditeurs de billetterie, API disponible dans la version standard

**Évolutivité:** 3 montées de version par an

**Mode d'acquisition:** acquisition (*On premise*) ou location (*SaaS*)

**Localisation des données:** en Allemagne (données marketing) et en France (données contacts)

**Routing:** emailing & SMS intégré dans la solution

**Service d'accompagnement:** club utilisateur, support 24/7 sous condition d'une version *unlimited* (tarif plus élevé)

**Coûts:** exclusivement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Eudonet CRM 2017

## SITE INTERNET

[www.eudonet.com](http://www.eudonet.com)

## OFFRES

Eudonet propose une solution adaptée au secteur culturel grâce à une approche verticalisée (solution pré-paramétrée pour répondre aux problématiques spécifiques).

**Version d'essai:** 30 jours

### Plusieurs formules:

«**Accès**» 40€/mois/utilisateur\*: gestion des contacts, suivi des invités et des présents, appels et emailings, gestion documentaire

«**Standard**» 70€/mois/utilisateur\*: fonctionnalités additionnelles à la formule Accès dont gestion des publics, donateurs et des mécènes, dédoublement, vérification d'adresses, traitements d'enregistrements en masse, gestion des droits des utilisateurs, fonctionnalités de prospection, réseaux sociaux, location d'espaces, possibilité d'ajouter des extensions (surcoûts en fonction de la volumétrie)

«**Premier**» 100€/mois/utilisateur\*: extensions (certaines comprises dans le prix de l'abonnement), intégration de l'outil de GRC avec les outils de billetterie, site Internet, la gestion des abonnements et réservations.

Extensions proposées dans la formule «Premier»: Eudo Touch®: mobilité (smartphone et tablette) iOS et Android; Administration «WYSIWYG»\*\*\* mise en forme des fiches par glisser-déposer et observation en temps réel le rendu final; Eudo Store (en Français place de marché): extensions; Eudo Import®: import de différentes sources de données; Eudo API: accès aux données de la base; intégration des données du SI; espace donateurs et mécènes: espace dédié pour communiquer, transmettre des documents, proposer des inscriptions en ligne

Source: site web, «plaquette Eudonet-Culture-Edition-2017.pdf»

Lien Tarification: <https://www.eudonet.com/app/log.asp?l=0>

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Eudonet CRM 2017

## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français (natif)

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

**Solution 100% Web, multi navigateur** (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari) et multi support: PC, Mac, tablettes\*\*, smartphones\*\*

**Langage de programmation de la solution:** ASP.net (C#); transact SQL; Javascript; HTML et CSS

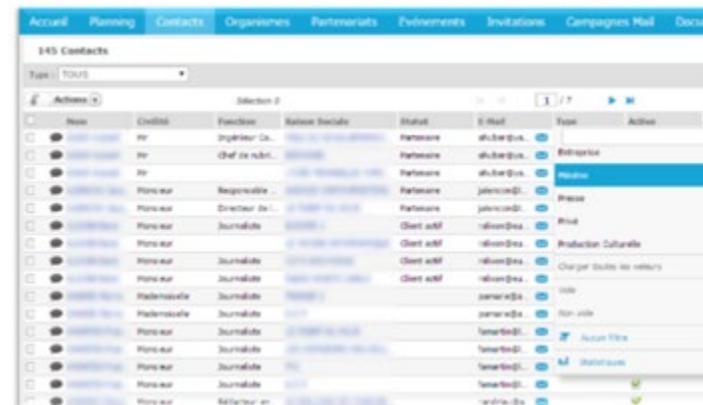
**La solution peut s'interfacer avec un module externe** via les automatismes SSIS (SQL Serveur) et/ou par la consommation de Web services et/ou de tâches planifiées

**La solution a été développée en respectant des standards du W3C et de Microsoft**

\* 200€ minimum, hors négociations, hors taux privilégié, tarif fourni à titre indicatif variable selon le type de licence, volume d'utilisateurs, contacts et communications, etc.

\*\* Partiellement couvert par la formule Accès et la formule Standard.

\*\*\* WYSIWYG: What You See Is What You Get. Traduction: ce que vous voyez est ce que vous avez.



Gestion des contacts



Gestion des campagnes

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# MS Dynamics



Moyennes institutions



Musées et monuments



Petites institutions



Spectacle vivant



Bibliothèques



Arts visuels



Salons et Festivals

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Microsoft

**Date de création:** 1975

**Solution:** Microsoft CRM (2001 à 2003), devenue Microsoft Dynamics CRM (2005 à 2016), devenue Microsoft Dynamics 365 juil. 2016

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** Ventes | Marketing | Service Client | Services terrain | Gestion de projets

**Présence:** France | International

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# MS Dynamics

**Contacts**

- Gestion des personnes physiques
- Gestion des personnes morales

**Système d'information**

- Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API
- Habilitations / sécurité
- Intégration messagerie et bureautique
- Intégration téléphonie IP
- Plateforme e-mailing
- Plateforme SMS

**Marketing**

- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des parcours
- Datamining et segmentation
- Gestion des réseaux sociaux

**Transverse**

- Automatisation / workflow
- Tableaux de bord / rapports
- Bibliothèque de documents
- Espace collaboratif
- Mobilité
- Chargement / extraction de données

**Services / métiers**

- Gestion du mécénat
- Gestion de la location d'espaces
- Gestion du service client et de la satisfaction
- Gestion des inscriptions et événements

**Activité commerciale**

- Gestion des actions / tâches / workflow
- Gestion des agendas / rendez-vous
- Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination de tous les services de l'établissement afin de gérer l'ensemble de la relation (jusqu'au service client) et le développement commercial

**Personnalisation:** personnalisation possible

**Intégration dans le SI:** interfaces existantes avec deux éditeurs de billetterie (Vivaticket et Digitick), interfaces existantes avec certains routeurs d'e-mails, peut s'appuyer sur les outils Microsoft (Azure pour le Cloud, Sharepoint, Skype, etc.)

**Évolutivité:** actualisation fréquente, dépend de la stratégie de l'intégrateur

**Mode d'acquisition:** acquisition (*On premise*) ou location (*SaaS*)

**Localisation des données:** Irlande et Pays-Bas (hébergement en France souvent proposé par l'intégrateur)

**Routing:** emailing & SMS avec solution tierce (ex. intégration ClickDimensions)

**Service d'accompagnement:** club utilisateur (plusieurs rencontres/an), support (dépend de l'intégrateur), formation et documentation en ligne

**Coûts:** principalement en fonctionnement (abonnement)

Source document « Notes de publication des applications de gestion - Octobre 2018 Version 18.2.4 »

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# MS Dynamics

## SITE INTERNET

<https://dynamics.microsoft.com/fr-fr/>

## OFFRES

**Version d'essai** (30 jours prolongeable 1 fois)

**Plusieurs offres:**

«**Customer Engagement Plan**» 97€/mois/utilisateur\*

«**Unified Operations Plan**» 160€/mois/utilisateur\*

«**Dynamics 365 Plan**» 177€/mois/utilisateur\*

«**Applications et offres**» à partir de 33€/mois/utilisateur\* jusqu'à 143€/mois/utilisateur\*

**Licences «Membres de l'équipe»** 6,70€/mois/utilisateur\* disponibles sous conditions avec des droits d'accès réduits

*Source: site web ; guide complet des licences en Anglais disponible ici <https://go.microsoft.com/fwlink/?LinkId=866544&clcid=0x40c>*

*Lien Tarification: <https://dynamics.microsoft.com/fr-fr/pricing/>*

*\* Tarif fourni à titre indicatif, hors négociations, hors taux privilégié, variable selon le type de licence, volume d'utilisateurs, contacts et communications.*

## MODULARITÉ

**Ventes:** contacts, prospects, devis, liste de diffusion, etc.

**Marketing:** campagnes (et automatisation), parcours, etc.

**Service client:** base de connaissance, réclamations, gestion des incidents, des appels, etc.

**Service terrains:** gestion de logistique, de stocks, de facturation, etc.

**Projets:** gestion des projets et opportunités

**Finance and Operations & Business Central:** reporting, business intelligence, comptabilité, facturation, commandes

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# MS Dynamics

## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français

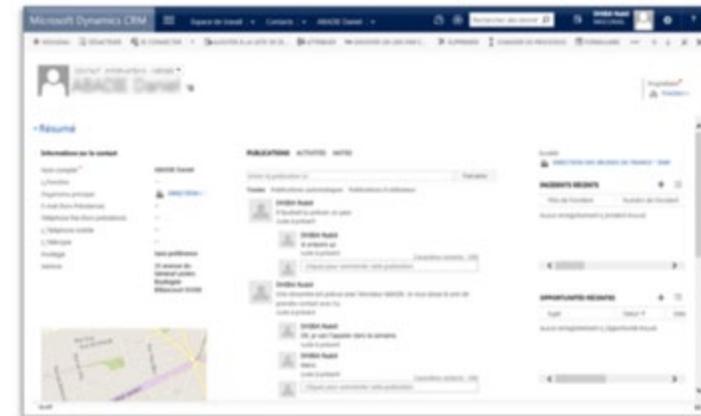
## TECHNOLOGIES UTILISÉES

La solution Microsoft Dynamics CRM est une solution «Full Web», accessible sur la plupart des navigateurs du marché (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer/Edge, Safari)

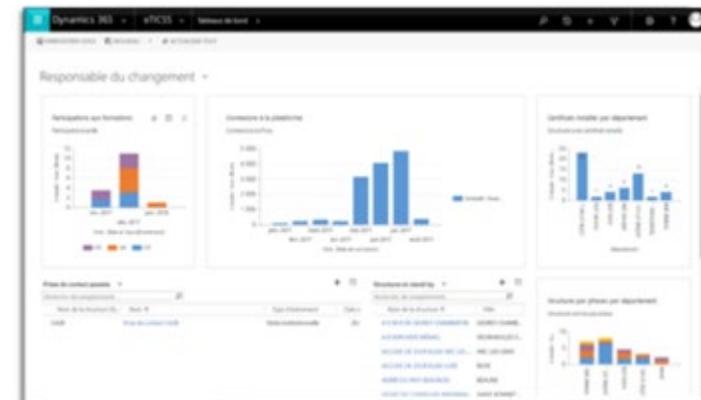
Possible ajout de nouvelles entités (tables) qui offrent les mêmes mécanismes et fonctionnalités que les entités standard (gestion des droits, import/export, workflows, etc.), toutes les entités (tables) et les champs sont accessibles en lecture/écriture via les webservice

La solution a été développée en respectant des standards du W3C et de Microsoft .NET, ASP.NET et MS SQL

Avec le rachat de LinkedIn par Microsoft, l'intégration de ce réseau social est de plus en plus forte et permet de renforcer l'approche B2B



Gestion des contacts



Tableaux de bord

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Sage CRM

sage CRM



Grandes institutions



Musées et monuments



Spectacle vivant

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Sage CRM

**Date de création:** 1981

**Implantation en France:** 1992

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** Ventes | Commerce | Service Client | Publicité | Comptabilité | Fiscalité | Gestion Commerciale | Trésorerie | ERP | Paie | Ressources humaines | Moyens de paiement | Immobilisations | Finance | GPAO

**Présence:** France | International (23 pays)

**Multiple secteurs**

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Sage CRM 2017

**Contacts**

- Gestion des personnes physiques
- Gestion des personnes morales

**Marketing**

- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des parcours
- Datamining et segmentation
- Gestion des réseaux sociaux

**Services / métiers**

- Gestion du mécénat
- Gestion de la location d'espaces
- Gestion du service client et de la satisfaction
- Gestion des inscriptions et événements

**Système d'information**

- Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API
- Habilitations / sécurité
- Intégration messagerie et bureautique
- Intégration téléphonie IP
- Plateforme e-mailing
- Plateforme SMS

**Transverse**

- Automatisation / workflow
- Tableaux de bord / rapports
- Bibliothèque de documents
- Espace collaboratif
- Mobilité
- Chargement / extraction de données

**Activité commerciale**

- Gestion des actions / tâches / workflow
- Gestion des agendas / rendez-vous
- Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination de l'ensemble des services de l'établissement mais limitée concernant certains métiers (Mécénat, Location d'espaces, etc.)

**Personnalisation:** selon la version choisie

**Intégration dans le SI:** peu d'interfaces avec les éditeurs de billetterie, interfaces existantes avec certains routeurs d'e-mails, intégration avec la suite et le Cloud Microsoft et surtout avec l'ERP de gestion de Sage

**Évolutivité:** rythme d'actualisation relativement peu fréquent

**Mode d'acquisition:** acquisition (*On premise*) ou location (*SaaS*)

**Localisation des données:** en Irlande (hébergement en France possible)

**Routing:** emailing & SMS intégré dans la solution

**Service d'accompagnement:** club utilisateur géré par les clients, support (24/7)

**Coûts:** exclusivement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Sage CRM

## SITE INTERNET

[www.sage.com/fr-fr/crm/logiciels-solution/](http://www.sage.com/fr-fr/crm/logiciels-solution/)

## POSSIBILITÉS GRATUITES

Version gratuite: non

Version d'essai: 30 jours

## OFFRES PAYANTES

Version d'essai (30 jours)

«Online Essential» 30€/mois/utilisateur\*

«Online Pro» 55€/mois/utilisateur\*

Source: <https://www.appvizer.fr/relation-client/customer-relationship-management-crm/sage-crm>

Lien Tarification: <https://media.sage.fr/cg/guide-produits-et-tarifs-sage.pdf>

## MODULARITÉ

Plusieurs édition de Sage CRM sont commercialisées:

**Sage CRM Express:** jusqu'à 10 utilisateurs et avec un périmètre fonctionnel simple (contacts et e-mailing)

**Sage CRM édition standard:** pas de limite de nombre d'utilisateurs et propose la gestion des workflows, de la prospection, des opportunités et des possibilités de personnalisation

**Sage CRM édition avancée:** ajout de fonctionnalités autour du service client et de gestion des campagnes marketing

Le module **CR'Mobile** permet la consultation de la GRC en mobilité

Le suivi et l'analyse des campagnes sont réalisés à travers **Sarbacane**.

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Sage CRM

## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français

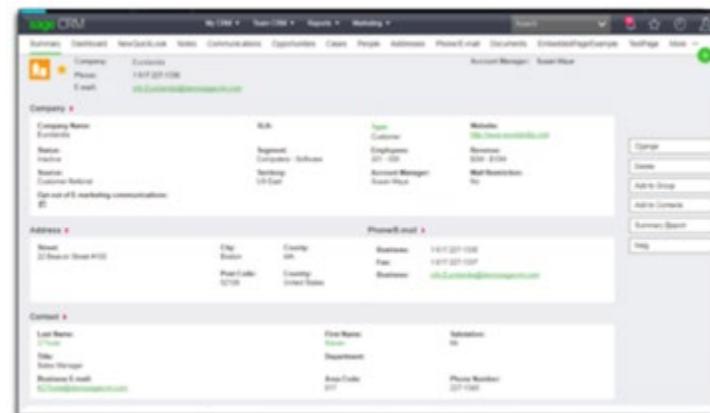
## TECHNOLOGIES UTILISÉES

Connecteur Sharepoint disponible

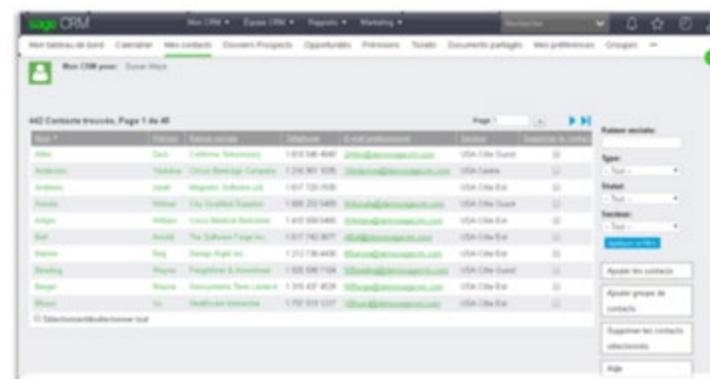
Compatible Internet Explorer (principalement) mais également Google Chrome, Mozilla Firefox et Apple Safari

Langage: ASP.NET, ASP

Base de données: MS SQL, ORACLE, DB2



Gestion des contacts



Gestion des campagnes

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Salesforce



Grandes institutions



Musées et monuments



Spectacle vivant

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Salesforce

**Date de création:** 1999

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** Ventes | Marketing | Service Client | Développement

**Présence:** France | International

**Multiple secteurs** dont organisations à but non-lucratif

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Salesforce

## Contacts

Gestion des personnes physiques

Gestion des personnes morales

## Système d'information

Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API

Habilitations / sécurité

Intégration messagerie et bureautique

Intégration téléphonie IP

Plateforme e-mailing

Plateforme SMS

## Marketing

Gestion des campagnes marketing

Gestion des parcours

Datamining et segmentation

Gestion des réseaux sociaux

## Transverse

Automatisation / workflow

Tableaux de bord / rapports

Bibliothèque de documents

Espace collaboratif

Mobilité

Chargement / extraction de données

## Services / métiers

Gestion du mécénat

Gestion de la location d'espaces

Gestion du service client et de la satisfaction

Gestion des inscriptions et événements

## Activité commerciale

Gestion des actions / tâches / workflow

Gestion des agendas / rendez-vous

Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination de l'ensemble des services de l'établissement mais limitée sur certains métiers spécifiques (mécénat, location d'espaces, etc.)

**Personnalisation:** possibilités étendues

**Intégration dans le SI:** peu d'interfaces existantes avec les éditeurs de billetterie (Digitick), intégration native avec la suite Office.

**Évolutivité:** 3 montées de version par an

**Mode d'acquisition:** location par abonnement (offre *Cloud* exclusive)

**Localisation des données:** en Allemagne (données marketing) et en France (données contacts)

**Routing:** emailing & SMS intégré dans la solution

**Service d'accompagnement:** club utilisateur, support 24/7 sous condition d'une version *unlimited* (tarif plus élevé)

**Coûts:** exclusivement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Salesforce

## SITE INTERNET

[www.salesforce.com/fr](http://www.salesforce.com/fr)

## OFFRES

De nombreux modules/options et formules d'abonnement proposés selon l'utilisation envisagée: ventes, service client, marketing (décrits ci-dessous), usage collaboratif, fonctionnalités prédictives par Intelligence artificielle, plateforme d'intégration et développement, configuration des ventes et gestion des produits, automatisation marketing B2B.

**Version d'essai (30 jours)**

### Offre Cloud Ventes

«**Salesforce Essentials**» 25€ par utilisateur/mois\*: maximum 5 utilisateurs, fonctionnalités de gestion des contacts et des comptes, suivi des opportunités, prospects, suivi des tâches et événements, envoi d'e-mails, rapports, requêtes, accès et administrations mobiles, collaboration commerciale, intégration des emails

«**Lightning Professional**» 75€ par utilisateur/mois\*: sans limite d'utilisateurs, ajoute un nombre limité de processus, de types de dossiers, de profils et d'autorisations de rôle définis, contrats, commandes et devis, produits et référentiels produits, campagnes marketing, automatisations et approbation, fonctionnalités avancées en matière de vente, etc.

«**Lightning Enterprise**» 150€ par utilisateur/mois\*: ajoute des fonctionnalités sur le prévisionnel, API, intégrations et développements, suivi avancé des campagnes, profils de droits illimités, équipes de ventes, fonctionnalités d'Intelligence artificielle et prédictives, extensions, options supplémentaires, etc.

«**Lightning Unlimited**» 300€ par utilisateur/mois\*: stockage supplémentaire, environnements de pré-production étendus, support 24/7, IOT, formation en ligne illimitée, options supplémentaires, etc.

### Offre Cloud & Service client

Ajouter le service client à la GRC pour 25€ en plus par utilisateur/mois\*

\* Facturation annuelle; tarif fourni à titre indicatif, hors négociations, hors taux privilégié, variable selon le type de licence, volume d'utilisateurs, contacts et communications.

\*\* Coûts additionnels selon volumes.

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Salesforce

## Formules d'abonnement Marketing Cloud sur devis

«**Email, Mobile et Web Marketing**»: sur devis en fonction des volumes, marketing par e-mail, messages mobiles, automatisation du marketing, gestion des campagnes, construction de parcours, outils de personnalisation, analyse de données

«**Social Media Marketing**»: sur devis en fonction des volumes, écoute et analyse des réseaux sociaux, marketing de contenus, interactions au sein de communautés et service client sur les réseaux sociaux

«**Advertising**»: sur devis en fonction des volumes, publicités sur Facebook, Twitter et LinkedIn, gestion et segmentation des audiences, gestion et optimisation de campagnes media

«**B2B Marketing Automation**»: génération, qualification, entretien, suivi des prospects

Source: site web

Lien Tarification: <https://www.salesforce.com/fr/editions-pricing/sales-cloud/>

## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

**Solution «Full Web»**, accessible sur la plus part des navigateurs du marché (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer/Edge, Safari)

**Accès mobiles dans toutes les formules**

**Langage:** APEX (langage propriétaire proche de Java)



Tableaux de bord

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Selligent



Grandes institutions



Musées et monuments



Moyennes institutions



Spectacle vivant



Bibliothèques

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Selligent

**Date de création:** 1990

Actif sur la GRC à l'origine, l'entreprise a développé une activité orientée vers le Marketing depuis une dizaine d'années et se positionne désormais sur le Marketing uniquement

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** Gestion des processus marketing complexes pour des structures ayant une large offre hétéroclite et un grand volume de contacts

**Présence:** France | International (plus de 30 pays)

**Multiple secteurs** (dont médias, édition, loisirs, tourisme)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Selligent

**Contacts**

- Gestion des personnes physiques
- Gestion des personnes morales

**Système d'information**

- Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API
- Habilitations / sécurité
- Intégration messagerie et bureautique
- Intégration téléphonie IP
- Plateforme e-mailing
- Plateforme SMS

**Marketing**

- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des parcours
- Datamining et segmentation
- Gestion des réseaux sociaux

**Transverse**

- Automatisation / workflow
- Tableaux de bord / rapports
- Bibliothèque de documents
- Espace collaboratif
- Mobilité
- Chargement / extraction de données

**Services / métiers**

- Gestion du mécénat
- Gestion de la location d'espaces
- Gestion du service client et de la satisfaction
- Gestion des inscriptions et événements

**Activité commerciale**

- Gestion des actions / tâches / workflow
- Gestion des agendas / rendez-vous
- Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination de l'ensemble des services de l'établissement mais limitée sur certains métiers spécifiques du Marketing gérant les campagnes

**Personnalisation:** système peu personnalisable

**Intégration dans le SI:** pas d'interface existante avec les éditeurs de billetterie, API, intégration avec les outils GRC, connecteur existant avec Dynamics 365 et Salesforce

**Évolutivité:** 2 montées de version par an

**Mode d'acquisition:** location par abonnement

**Localisation des données:** en Belgique, Royaume-Uni, hébergement possible en France

**ROUTAGE:** emailing & SMS intégré dans la solution

**Service d'accompagnement:** club utilisateur, formation en ligne, webinaires (conférence ou formation en ligne), support (9h-18h)

**Coûts:** principalement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Selligent

## SITE INTERNET

[www.selligent.com/](http://www.selligent.com/)

## OFFRES ET FONCTIONNALITÉS

Offres de prix uniquement en fonction du **volume de contacts** dans la base (quelque soit le nombre d'utilisateurs ou le volume de données):

**Base de 250 000 contacts** pour 3000-3500€/mois\*

**Base de 5 à 8 millions de contacts** pour 8000-10000€/mois\*

La version complète de la solution est disponible avec des fonctionnalités de gestion des campagnes, parcours des contacts, interactions des contacts et leurs préférences.

**Fonctionnalités Marketing:** base de données marketing, comptage, ciblage, exports avancés et programmation d'exports, construction avancée des emails avec un outil de glisser déposer et outil de vérification du format et du rendu avec un outil de prévisualisation multi-support, construction

de contenus SMS et contenus push mobiles, personnalisation des messages, gestion des règles d'administration, reporting campagnes scénarios, création de pages web.

**Marketing automation:** création de scénarios et de parcours, déclenchement automatique de campagne (atteinte d'un seuil de points, nouveau contact, etc.)

Fonctionnalités délivrabilité: routage de mails, importante volumétrie ; reporting avancé: analyse par adresse IP, par nom de domaine, etc.

**Intégration:** API, Cloud ETL: construction de scénarios complexes de traitement et synchronisation de données avec des systèmes externes

**Facturation supplémentaire de quelques options disponibles en fonction du besoin et des usages :**

10 et 30% du prix en plus en fonction des options choisies (ex. nombre de canaux disponibles, possibilités mobile, personnalisation de l'email en fonction du contexte d'ouverture, etc.)

*Source: contact éditeur*

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Selligent

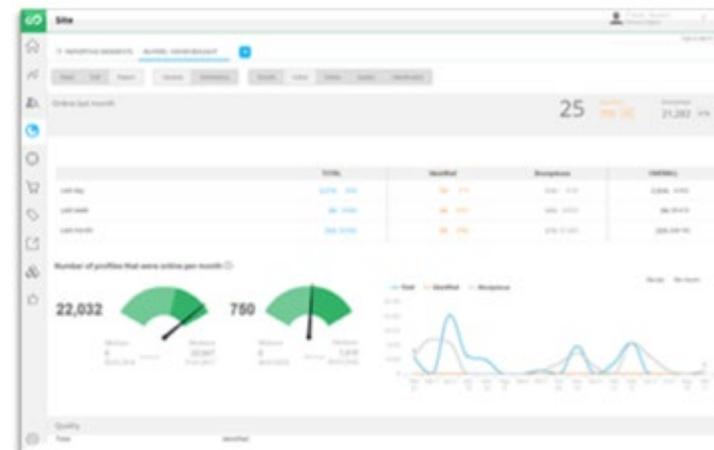
## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français

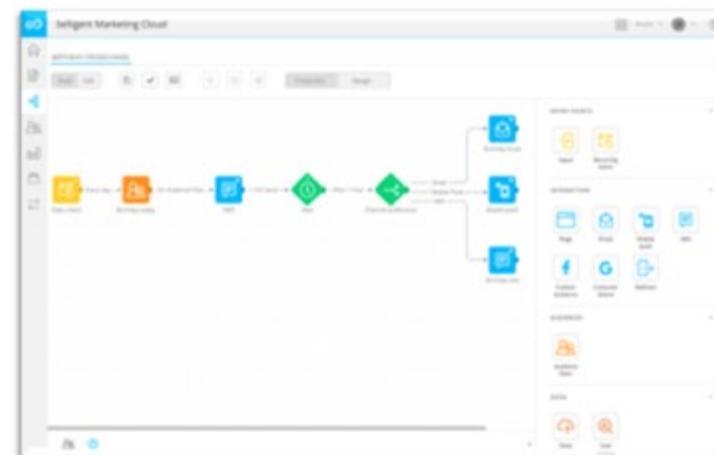
## TECHNOLOGIES UTILISÉES

MS/SQL Server - Oracle

Interface utilisateurs: Navigateur Web (Mozilla Firefox, Internet Explorer/Edge, Safari)



Reporting



Automatisation de campagnes

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Sugar CRM



Moyennes institutions



Musées et monuments



Spectacle vivant



Arts visuels



Salons et Festivals

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Sugar CRM

**Date de création:** 2004

Depuis avril 2018 fin de la version Open Source «Community edition». Cette édition n'était plus mise à jour depuis 2013.

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** GRC | Ventes | Marketing | Service client

**Présence:** France | International (120 pays)

**Multiple secteurs**

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Sugar CRM

## Contacts

Gestion des personnes physiques

Gestion des personnes morales

## Système d'information

Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API

Habilitations / sécurité

Intégration messagerie et bureautique

Intégration téléphonie IP

Plateforme e-mailing

Plateforme SMS

## Marketing

Gestion des campagnes marketing

Gestion des parcours

Datamining et segmentation

Gestion des réseaux sociaux

## Services / métiers

Gestion du mécénat

Gestion de la location d'espaces

Gestion du service client et de la satisfaction

Gestion des inscriptions et événements

## Transverse

Automatisation / workflow

Tableaux de bord / rapports

Bibliothèque de documents

Espace collaboratif

Mobilité

Chargement / extraction de données

## Activité commerciale

Gestion des actions / tâches / workflow

Gestion des agendas / rendez-vous

Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination des services Marketing, Développement, service des publics de l'établissement

**Personnalisation:** possibilité de personnalisation

**Intégration dans le SI:** pas d'interface avec les éditeurs de billetterie, API disponible en standard, interfaces existantes avec certains routeurs d'e-mails

**Évolutivité:** actualisation relativement peu fréquente (version majeure tous les 2 ans)

**Mode d'acquisition:** *On premise*

**Localisation des données:** possible en France (en fonction de l'intégrateur)

**Routage:** emailing & SMS non intégré dans la solution

**Service d'accompagnement:** formation en ligne, base documentaire en ligne, support selon intégrateur

**Coûts:** principalement en investissement

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Sugar CRM

## SITE INTERNET

[www.sugarcrm.com/fr/](http://www.sugarcrm.com/fr/)

## OFFRES

L'arrêt de la version historique Open Source « Community edition » a été annoncée en avril 2018 (fin des correctifs des versions existantes et retrait des téléchargements)  
Version d'essai (7 jours)

« Sugar Professional » 40\$/utilisateur/mois\*

« Sugar Enterprise » 65\$/utilisateur/mois\*

« Sugar Ultimate » 150\$/utilisateur/mois\*

Module d'intelligence relationnelle « Hint »  
qui prend en compte l'activité des contacts  
sur les réseaux sociaux 15\$/utilisateur/mois\*

*Source: site web et plaquette en Anglais*

*Lien Tarification: [www.sugarcrm.com/fr/product/pricing-editions](http://www.sugarcrm.com/fr/product/pricing-editions)*

*\* Facturés annuellement; tarif fourni à titre indicatif, hors négociations, hors taux privilégié, variable selon le type de licence, volume d'utilisateurs, contacts et communications.*

## MODULARITÉ

Trois formules sont proposées:

**Sugar Professional:** automatisation et prévision des ventes, service client et gestion des tickets, gestion des opportunités et campagnes de vente, support en ligne, capacité de stockage limitée

**Sugar Enterprise:** ajout de fonctionnalités autour du catalogue de produits, workflows avancés, gestion des droits des utilisateurs, jusqu'à 100 utilisateurs simultanés, support téléphonique et par e-mail 12h/24, 5j/7, capacité de stockage élargie

**Sugar Ultimate:** affectation d'un responsable technique client, espace collaboratif, support 24h/24, 7j/7, capacité de stockage étendue

**Hint:** module d'intelligence émotionnelle permettant la collecte et l'analyse de l'intelligence client depuis un large éventail de sources de réseaux sociaux. Permet d'importer les informations, gain en efficacité de traitement, utilisation de l'intelligence client dans les étapes de vente, dans le service client et dans les workflows marketing.

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Sugar CRM

## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

**Mobilité** (smartphones et tablettes) grâce aux applications natives

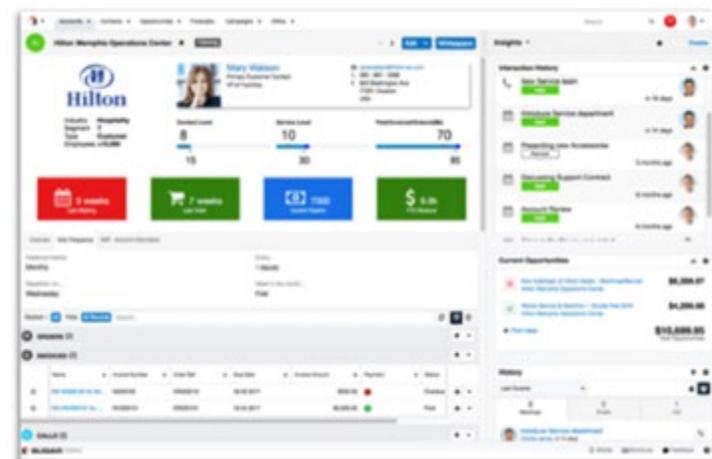
**Solution 100% Web, multi navigateur** (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari) et multi support: PC, Mac, tablettes, Smartphones

**Développé en PHP**, il s'appuie sur une base de données MySQL, et dispose d'une plate-forme facilement accessible

**Technologies:** MySQL, Microsoft SQL Server, IBM DB2, et Oracle (IBM DB2 et seulement dans la formule Sugar Enterprise)



Page d'accueil



Fiche contact

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

2

## Solutions payantes spécialisées



| SOLUTION           | ÉDITEUR     | CA<br>(en million<br>d'€ sur 2018) | SIÈGE  | ANNÉE<br>DE<br>CRÉATION | NOMBRE<br>DE CLIENTS<br>(chiffre 2018) | RÉFÉRENCES<br>institutions culturelles*   |
|--------------------|-------------|------------------------------------|--------|-------------------------|--|---|
| <b>Arénamétrie</b> | Arenametrix | <0,5                               | France | 2015                    | Non communiqué                         | Théâtre du Châtelet<br>Théâtre du Gymnase<br>Orchestre de Paris<br>Opéra Comique<br>Culturespaces<br>Musée Grévin<br>Monnaie de Paris<br>Paris Musées<br>Eurockéennes de Belfort<br>We Love Green |
| <b>Delight</b>     | Delight     | NC                                 | France | 2015                    | Non communiqué                         | Nuits sonores<br>Théâtre Victor Hugo<br>Théâtre Pandora<br>Théâtre Laurette<br>Briscope   |
| <b>Mapado Pro</b>  | Mapado      | NC                                 | France | 2012                    | Non communiqué                         | Mucem<br>Orchestre national de Lyon<br>Radio France<br>Scène Nationale de Bar-le-Duc<br>Théâtre de Ménilmontant<br>Théâtre Massalia<br>Centre des Arts  |

\*Les références indiquées correspondent à une utilisation réelle et actuelle de l'outil en 2018

# Arénométrie



Moyennes institutions



Musées et monuments



Petites institutions



Spectacle vivant



Bibliothèques



Arts visuels



Salons et Festivals

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Arénométrie (ex: Tech4Team)

**Date de création:** 2015

Développement à l'origine dans le secteur du sport

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** GRC | Marketing | Reporting

**Présence:** France | International

Plateforme marketing en mode *SaaS* entièrement dédiée aux acteurs accueillant des publics: théâtres, musées, festivals, parcs d'attractions, clubs sportifs

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Arénamétrie

## Contacts

Gestion des personnes physiques

Gestion des personnes morales

## Système d'information

Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API

Habilitations / sécurité

Intégration messagerie et bureautique

Intégration téléphonie IP

Plateforme e-mailing

Plateforme SMS

## Marketing

Gestion des campagnes marketing

Gestion des parcours

Datamining et segmentation

Gestion des réseaux sociaux

## Transverse

Automatisation / workflow

Tableaux de bord / rapports

Bibliothèque de documents

Espace collaboratif

Mobilité

Chargement / extraction de données

## Services / métiers

Gestion du mécénat

Gestion de la location d'espaces

Gestion du service client et de la satisfaction

Gestion des inscriptions et événements

## Activité commerciale

Gestion des actions / tâches / workflow

Gestion des agendas / rendez-vous

Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination des services métiers de l'établissement (Promotion, Mécénat, Publics)

**Personnalisation:** possibilités limitées

**Intégration dans le SI:** interfaces existantes avec de nombreux éditeurs de billetterie (Vivaticket, Secutix, Ressource, Aparte, etc.), API disponible en standard, interfaces existantes avec de nombreux routeurs d'e-mails

**Évolutivité:** version majeure 1 fois/an (solution en mode *SaaS*)

**Mode d'acquisition:** location par abonnement

**Localisation des données:** en France (datacenter en France)

**Routing:** emailing & SMS intégré à la solution (option payante)

**Service d'accompagnement:** support (9h - 18h les jours ouvrés)

**Coûts:** principalement en fonctionnement (abonnement) mais possible montage avec une part d'investissement

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Arénométrie

## SITE INTERNET

<http://arenametrix.com/arenametrix/>

## POSSIBILITÉS GRATUITES

**Version gratuite:** non

**Version d'essai:** oui (durée non communiquée)

## OFFRES PAYANTES

Pas de grille de tarification définie mais une structure de prix comme suit :

Paramétrage entre 5000€ et 10000€ HT/an en fonction du nombre de sources de données (billetterie, contrôle d'accès, newsletter, etc.)

À partir de 3000€ HT par an pour l'utilisation de la solution. Ce tarif est évolutif en fonction du nombre de billets annuels émis par la structure.

## MODULARITÉ

La plateforme s'articule autour de 4 fonctionnalités majeures :

**GRC:** récupération automatique de toutes les données depuis les logiciels de billetterie des clients (ventes, contrôle d'accès, boutique en ligne, etc.), newsletter, livre d'or numérique

**Marketing:** segmentation des publics, conquête et fidélisation, création de campagnes digitales et diffusion omnicanale (email, SMS, réseaux sociaux, publicités en ligne, etc.)

**Reporting & analyses:** suivi et analyse des ventes via des rapports automatiques et personnalisables

**Optimisation du revenu:** prévisions de ventes et d'affluence pour les événements afin d'anticiper et améliorer le remplissage

## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

**Microsoft SQL Server - Oracle**

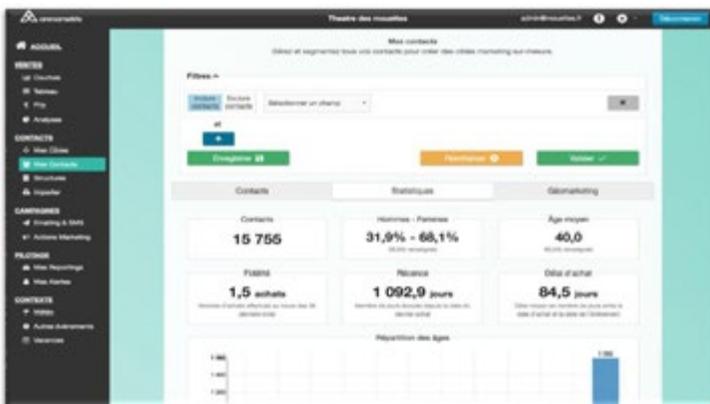
**Interface utilisateurs:** Navigateur Web (Mozilla Firefox, Internet Explorer/Edge, Safari)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Arénamétrie



Gestion des contacts



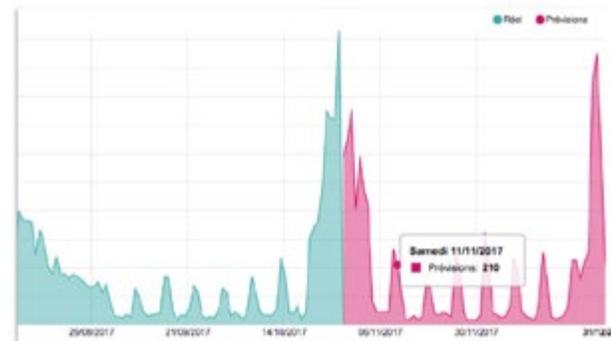
Tableaux de bord



Événements



Provenance



Prévisionnel

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Delight



Moyennes institutions



Spectacle vivant



Bibliothèques



Salons et Festivals

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Delight

**Date de création:** 2015

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** Base des données spectateurs et spectacles | Marketing multicanal

**Présence:** France

**Dédiée aux professionnels du spectacle vivant**

(données liées aux publics, remplissage des événements)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Delight

**Contacts**

- Gestion des personnes physiques
- Gestion des personnes morales

**Système d'information**

- Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API
- Habilitations / sécurité
- Intégration messagerie et bureautique
- Intégration téléphonie IP
- Plateforme e-mailing
- Plateforme SMS

**Marketing**

- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des parcours
- Datamining et segmentation
- Gestion des réseaux sociaux

**Transverse**

- Automatisation / workflow
- Tableaux de bord / rapports
- Bibliothèque de documents
- Espace collaboratif
- Mobilité
- Chargement / extraction de données

**Services / métiers**

- Gestion du mécénat
- Gestion de la location d'espaces
- Gestion du service client et de la satisfaction
- Gestion des inscriptions et événements

**Activité commerciale**

- Gestion des actions / tâches / workflow
- Gestion des agendas / rendez-vous
- Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination des services métiers Marketing et Développement des publics de l'établissement

**Personnalisation:** possibilités limitées

**Intégration dans le SI:** interfaces avec les principaux éditeurs de billetterie, API disponible en version standard, interfaces avec certains routeurs d'e-mails

**Évolutivité:** montée de version régulière

**Mode d'acquisition:** location par abonnement (mensuelle)

**Localisation des données:** en France (datacenter en France)

**Routing:** SMS et e-mail intégré

**Service d'accompagnement:** non communiqué

**Coûts:** exclusivement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Delight

## SITE INTERNET

delight-data.com

## OFFRES ET MODULES

**Version de démonstration:** sur demande

**Licence par structure:** de 300 à 1 000 € / mois\* comprenant 2 licences utilisateurs, possibilité de licences supplémentaires\*\*.

*Source : contact éditeur*

La solution Delight est composée de 4 modules:

**Ignition:** informations des bases de spectateurs par centralisation de l'ensemble des données billetterie et spectateurs, une comparaison avec d'autres établissements (données mutualisées), etc.

**Activation:** outil d'activation marketing multicanal pour créer des messages publicitaires et mesurer leurs performances.

**Inspiration:** bibliothèque numérique de créations digitales (bibliothèque de contenus, thèmes, etc.)

**Satisfaction:** permet l'étude des motivations, la mesure du taux de satisfaction par l'envoi de questionnaire sur mobile.

**Version 2 de la solution en cours de développement.**

*\* Tarif fourni à titre indicatif, variable selon la taille de la base, du nombre d'utilisateurs et des besoins spécifiques, hors coûts d'initiation, implémentation, hors négociations.*

*\*\* Facturation complémentaire*

## LANGUES PROPOSÉES

Français *a minima*

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

**Solution 100% Web, multi navigateur** (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari) et multi support: PC, Mac, tablettes, Smartphones

La solution s'appuie sur les technologies Elixir, JavaScript, Python, SQL

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Delight



Écran d'accueil



Questionnaires sur mobile

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Mapado Pro



Moyennes institutions



Musées et monuments



Petites institutions



Spectacle vivant



Arts visuels



Salons et Festivals

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Mapado Pro

**Date de création:** 2012

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** GRC & relation publics | Evénements | Billetterie  
| Diffusion Marketing | Plateforme de Services

**Présence:** France

**Dédiée aux acteurs médias et organisateurs  
d'événements** vendant des billets en ligne ou au guichet

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Mapado Pro

**Contacts**

- Gestion des personnes physiques
- Gestion des personnes morales

**Système d'information**

- Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API
- Habilitations / sécurité
- Intégration messagerie et bureautique
- Intégration téléphonie IP
- Plateforme e-mailing
- Plateforme SMS

**Marketing**

- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des parcours
- Datamining et segmentation
- Gestion des réseaux sociaux

**Transverse**

- Automatisation / workflow
- Tableaux de bord / rapports
- Bibliothèque de documents
- Espace collaboratif
- Mobilité
- Chargement / extraction de données

**Services / métiers**

- Gestion du mécénat
- Gestion de la location d'espaces
- Gestion du service client et de la satisfaction
- Gestion des inscriptions et événements

**Activité commerciale**

- Gestion des actions / tâches / workflow
- Gestion des agendas / rendez-vous
- Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination des organisateurs d'évènements principalement

**Personnalisation:** faible personnalisation

**Intégration dans le SI:** possible échange de données (CSV) avec un système de billetterie, interfaces avec deux routeurs d'e-mails (Mailchimp/Mailjet)

**Évolutivité:** nouvelle version récurrente (1 à 2 par an)

**Mode d'acquisition:** location par abonnement

**Localisation des données:** en France (datacenters en France)

**Routing:** emailing par Mailchimp ou Mailjet

**Service d'accompagnement:** support (7 jours/7, 9h - 23h)

**Coûts:** exclusivement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Mapado Pro

## SITE INTERNET

[pro.mapado.com](http://pro.mapado.com)

## OFFRES ET MODULES

Version d'essai: oui

**Facturation par prélèvement de frais de location sur chaque vente de billet.**

Frais de location en ligne 0,49€ + 2,5% du prix du billet (tarif unique 0,49€ pour tous les billets jusqu'à 10€)\*  
Frais de location au guichet 0,20€ par billet acheté\*

*Source : site web*

*Lien Tarification : <https://pro.mapado.com/products/prices/>*

## LANGUES PROPOSÉES

Français à minima

## MODULARITÉ

Trois grands ensembles de fonctionnalités sont proposés:

**Mapado.com:** réseau d'agendas de sorties/événements permettant d'accéder aux événements en France, géolocalisation, recommandations et API & plugin de diffusion des événements

**Billetterie:** solution en ligne, guichet et déportée, abonnements, groupes, vente placée, contrôle d'accès

**GRC:** contacts, segmentation, campagnes marketing, lien d'achat & code promotion, imports/exports de données contacts

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

**Solution «Cloud», l'ensemble des fonctionnalités de Mapado est accessible depuis un navigateur Internet** (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari)

**Serveurs dédiés et Cloud basés sur 6 datacenters.**

**Ressources et données copiées jusqu'à 7 fois** auprès de 4 hébergeurs certifiés et attestés conformes aux bonnes pratiques et standards internationaux.

**Taux de disponibilité de la solution supérieur à 99,5%.**

Toutes les solutions généralistes

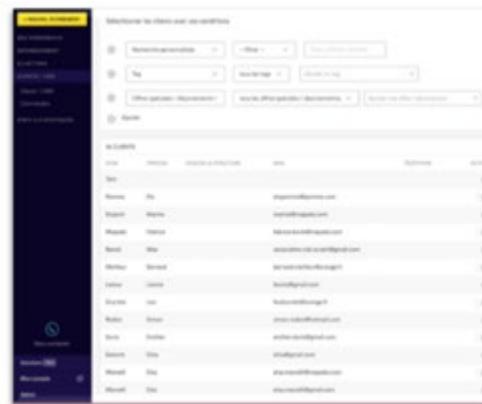
Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

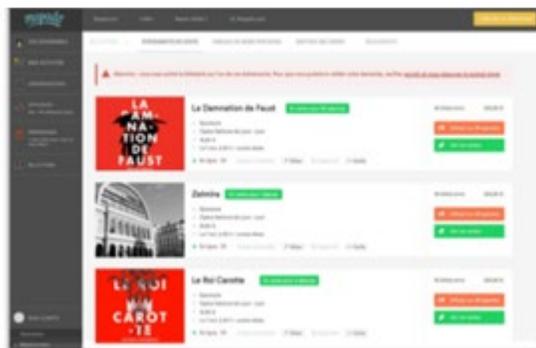
# Mapado Pro



Création d'événements



Recherche contacts



Gestion d'événements

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# 3

## Solutions libres et Freemium

HubSpot

insightly

vtiger

ZOHO

| <b>SOLUTION</b>    | <b>ÉDITEUR</b> | <b>CA</b><br>(en million d'€ sur 2018) | <b>SIÈGE</b>        | <b>ANNÉE DE CRÉATION</b> | <b>NOMBRE DE CLIENTS</b><br>(chiffre 2018) | <b>RÉFÉRENCES</b><br>institutions culturelles         |
|--------------------|----------------|--|---------------------|--------------------------|--|---|
| <b>Hubspot CRM</b> | HubSpot        | 400                                    | États-Unis          | 2006                     | 52000                                      | Pas de référence identifiée dans le secteur culturel. |
| <b>Insightly</b>   | Insightly Inc  | NC                                     | États-Unis          | 2010                     | 25000                                      | Pas de référence identifiée dans le secteur culturel. |
| <b>VTiger</b>      | Vtiger         | 10-50                                  | Inde/<br>États-Unis | 2003                     | 1000                                       | Pas de référence identifiée dans le secteur culturel. |
| <b>Zoho CRM</b>    | Zoho Corp      | 152                                    | Inde                | 1996                     | 80000                                      | Pas de référence identifiée dans le secteur culturel. |

# Hubspot CRM



Grandes institutions



Musées et monuments



Moyennes institutions



Spectacle vivant



Bibliothèques

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Hubspot

**Date de création:** 2006

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** GRC | Ventes | Marketing | Service clients | Billetterie | Diffusion Marketing | Plateforme de Services

**Présence:** France | International (110 pays)

**Multiple secteurs**

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Hubspot CRM

**Contacts**

- Gestion des personnes physiques
- Gestion des personnes morales

**Marketing**

- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des parcours
- Datamining et segmentation
- Gestion des réseaux sociaux

**Services / métiers**

- Gestion du mécénat
- Gestion de la location d'espaces
- Gestion du service client et de la satisfaction
- Gestion des inscriptions et événements

**Système d'information**

- Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API
- Habilitations / sécurité
- Intégration messagerie et bureautique
- Intégration téléphonie IP
- Plateforme e-mailing
- Plateforme SMS

**Transverse**

- Automatisation / workflow
- Tableaux de bord / rapports
- Bibliothèque de documents
- Espace collaboratif
- Mobilité
- Chargement / extraction de données

**Activité commerciale**

- Gestion des actions / tâches / workflow
- Gestion des agendas / rendez-vous
- Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination de l'ensemble des services de l'établissement

**Personnalisation:** possibilités limitées

**Intégration dans le SI:** aucune interface avec les éditeurs de billetterie, API disponible en standard, interfaces avec certains routeurs d'e-mails

**Évolutivité:** version mineure tous les mois

**Mode d'acquisition:** par abonnement

**Localisation des données:** États-Unis

**Routing:** emailing & SMS intégré à la solution

**Service d'accompagnement:** assistance par téléphone, par e-mail en fonction de l'option choisie

**Coûts:** exclusivement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Hubspot CRM

## SITE INTERNET

[www.hubspot.com/products/crm](http://www.hubspot.com/products/crm)

## OFFRES

Une solution GRC composée de 4 modules et disposant d'une combinaison de prix (un niveau de fonctionnalités restreintes mais gratuit, et 3 niveaux de fonctionnalités avancées payants).

### Module «HubSpot CRM»:

Prix: gratuit

Fonctionnalités du module: GRC «HubSpot CRM» (sans limite du nombre d'utilisateurs et de contacts) pour organiser, suivre et développer les relations avec les prospects et clients (informations contacts, transactions, tâches, etc.)

### Module «Hub Marketing»:

Prix: 4 niveaux de fonctionnalités en fonction du prix: gratuit; à partir de 46€/mois\*; à partir de 740€/mois\*, à partir de 2944€/mois\*

Fonctionnalités du module: logiciel lié aux campagnes marketing, gestion des opportunités, automatisation des campagnes marketing, analyse et reporting.

### Module«Hub Sales»:

Prix: 4 niveaux de fonctionnalités en fonction du prix: gratuit; à partir de 46€/mois\*; à partir de 368€/mois\*; à partir de 1100€/mois\*

Fonctionnalités du module: module d'automatisation des tâches, suivi des e-mails, planification de rendez-vous, gestion des agendas, etc.).

### Module«Hub Services»:

Prix: 4 niveaux de fonctionnalités en fonction du prix: gratuit, à partir de 46€/mois\*, à partir de 368€/mois\*, à partir de 1100€/mois\*

Fonctionnalités du module: service client (gestion des demandes et tickets, collecte des retours client, satisfaction, etc.)

### Suite complète:

Prix: 4 niveaux de fonctionnalités en fonction du prix: gratuit, à partir de 100€/mois\*, à partir de 1107€/mois\*, à partir de 3864€/mois\*

Combinaison des fonctionnalités des modules précédents

Source: site Internet

Lien Tarification : site Internet [www.hubspot.fr/pricing](http://www.hubspot.fr/pricing)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Hubspot CRM

## LANGUES PROPOSÉES

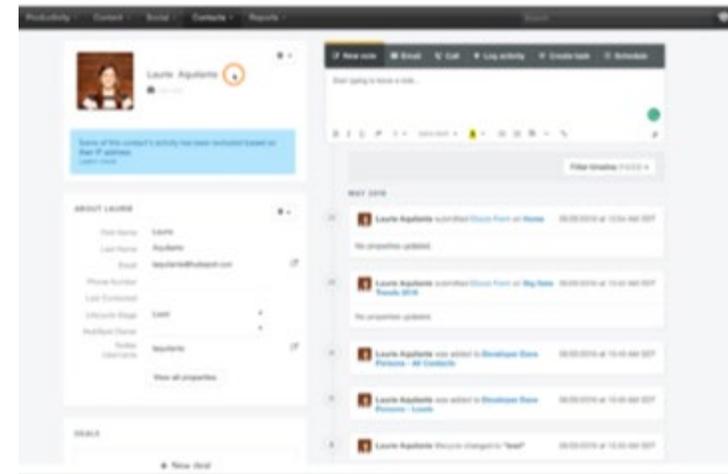
Plusieurs langues dont le Français

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

Conçue en Java et disponible sur le Cloud, Hubspot CRM a une base de données de type Hbase (modèle open source, non relationnel)

HubSpot CRM propose une API ouverte.

Directement disponible à partir du site Web de HubSpot, la plateforme bénéficie d'un support technique par e-mail. Les utilisateurs d'une formule payante ont également accès à une assistance téléphonique 24h/24 et 7j/7



Fiche contact



Tableaux de bord

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant



Moyennes institutions



Musées et monuments



Petites institutions



Spectacle vivant



Bibliothèques



Arts visuels



Salons et Festivals

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Insightly

**Date de création:** 2010

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par groupes d'applications:** : Ventes & Marketing | Finance | Email et collaboration | Service client et IT | RH | Solutions spécialisées

**Présence:** France | International (200 pays)

**Multiple secteurs**

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Insightly

## Contacts

Gestion des personnes physiques

Gestion des personnes morales

## Système d'information

Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API

Habilitations / sécurité

Intégration messagerie et bureautique

Intégration téléphonie IP

Plateforme e-mailing

Plateforme SMS

## Marketing

Gestion des campagnes marketing

Gestion des parcours

Datamining et segmentation

Gestion des réseaux sociaux

## Transverse

Automatisation / workflow

Tableaux de bord / rapports

Bibliothèque de documents

Espace collaboratif

Mobilité

Chargement / extraction de données

## Services / métiers

Gestion du mécénat

Gestion de la location d'espaces

Gestion du service client et de la satisfaction

Gestion des inscriptions et événements

## Activité commerciale

Gestion des actions / tâches / workflow

Gestion des agendas / rendez-vous

Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination des services Marketing et Développement des publics de l'établissement

**Personnalisation:** possibilité de personnalisation selon l'option choisie

**Intégration dans le SI:** pas d'interface avec les éditeurs de billetterie, API disponible en standard, intégration de l'outil de routage MailChimp

**Évolutivité:** versions mineures hebdomadaires

**Mode d'acquisition:** location par abonnement

**Localisation des données:** États-Unis (hébergement possible en France par un prestataire)

**Routage:** emailing & SMS intégré à la solution (option payante)

**Service d'accompagnement:** assistance par téléphone, par e-mail en fonction de l'option choisie

**Coûts:** exclusivement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Insightly

## SITE INTERNET

[www.insightly.com](http://www.insightly.com)

## OFFRES / MODULARITÉ

**Version d'essai** (durée 30 jours)

**Gratuit:** jusqu'à 2 utilisateurs

«**Plus**» à partir de 29\$/utilisateur/mois\*: GRC, 2 profils de droits administrables, campagnes, gestion des publics, clients, prospects, gestion de projet, support standard, etc.  
Limitations à 100 000 enregistrements/10GB de stockage, limite d'import 25 000

«**Professional**» à partir de 49\$/utilisateur/mois\*: fonctionnalités supplémentaires de reporting, workflow, nombre illimité de profils de droits, assignation automatique de prospects  
Limitations à 250 000 enregistrements/100GB de stockage, limite d'import 50 000

«**Entreprise**» à partir de 99\$/utilisateur/mois\*: fonctionnalités supplémentaires en cours de développement, volumétrie accrue  
Pas de limitation du nombre d'enregistrements, pas de limitation de l'espace de stockage, limite d'import 50 000

*Source: site Internet en Anglais*

*Lien Tarification: site Internet en Anglais <https://www.insightly.com/pricing/>*

*\* Facturation annuelle; tarif fourni à titre indicatif, hors négociations, hors taux privilégié, variable selon le type de licence, volume d'utilisateurs, contacts et communications.*

## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

Insightly est compatible avec Windows, Mac OS, Linux, Web, Web Mobile, Android, iOS

**Support uniquement en Anglais**

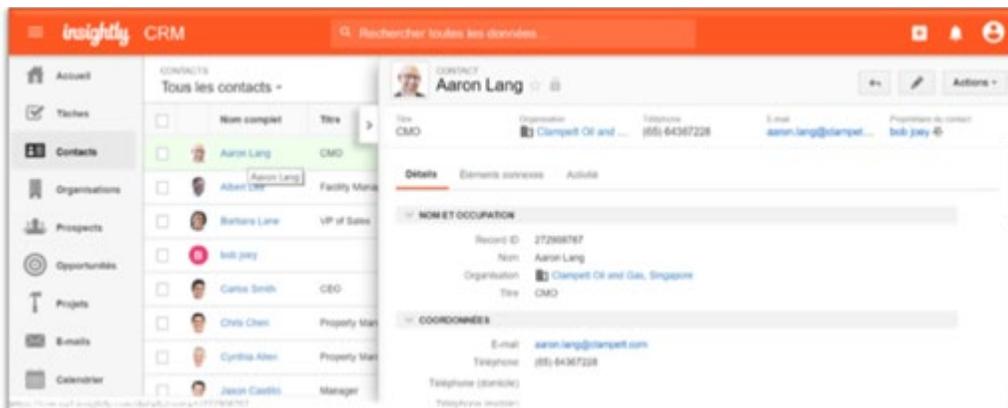
**Essai gratuit de 14 jours** pour tester les fonctionnalités de la version Professional

Toutes les solutions généralistes

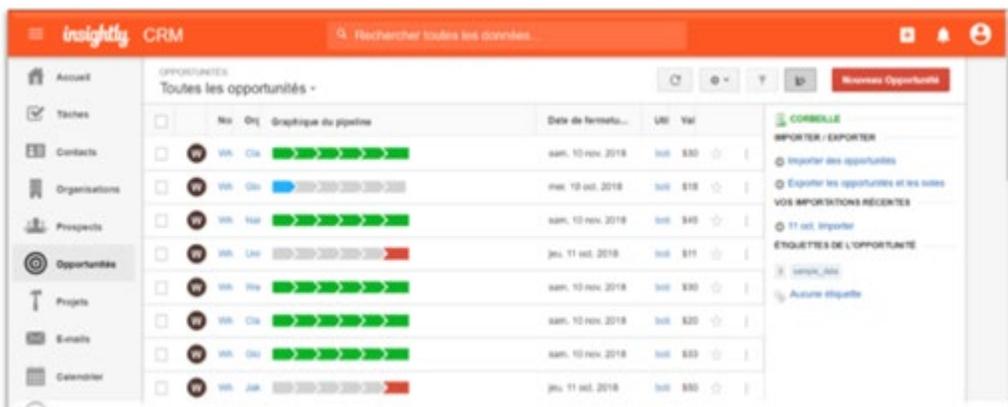
Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Insightly



Fiche contact



Gestion des opportunités

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Vtiger



Grandes institutions



Musées et monuments



Moyennes institutions



Spectacle vivant

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Vtiger

**Date de création:** 2003

Créée à partir de la solution SugarCRM

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par métier:** GRC | Ventes | Marketing | Service client

**Présence:** France | International (110 pays)

**Multiple secteurs**

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# VTiger

## Contacts

Gestion des personnes physiques

Gestion des personnes morales

## Système d'information

Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API

Habilitations / sécurité

Intégration messagerie et bureautique

Intégration téléphonie IP

Plateforme e-mailing

Plateforme SMS

## Marketing

Gestion des campagnes marketing

Gestion des parcours

Datamining et segmentation

Gestion des réseaux sociaux

## Transverse

Automatisation / workflow

Tableaux de bord / rapports

Bibliothèque de documents

Espace collaboratif

Mobilité

Chargement / extraction de données

## Services / métiers

Gestion du mécénat

Gestion de la location d'espaces

Gestion du service client et de la satisfaction

Gestion des inscriptions et événements

## Activité commerciale

Gestion des actions / tâches / workflow

Gestion des agendas / rendez-vous

Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** principalement à destination des services Marketing et Développement des publics des établissements

**Personnalisation:** possibilité de personnalisation/préférences utilisateurs

**Intégration dans le SI:** pas d'interface avec les éditeurs de billetterie, API disponible en standard, interfaces existantes avec certains routeurs d'e-mails

**Évolutivité:** version mineure régulière (1 par trimestre), majeure: 1 par an

**Mode d'acquisition:** location par abonnement

**Localisation des données:** hébergement possible en France

**Routing:** emailing & SMS intégré à la solution

**Service d'accompagnement:** communauté d'utilisateurs en ligne, support selon formule retenue

**Coûts:** exclusivement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# VTiger

## SITE INTERNET

[www.vtiger.com](http://www.vtiger.com)

## OFFRES

Formules pour le marketing (version payante):

**Version gratuite:** version Open Source (ne comprend pas l'hébergement du logiciel et des données, ni la sécurisation des données, et la maintenance)

**Version d'essai** (15 jours)

«**Sales Starter**» 10\$/utilisateur/mois\*: gestion des contacts, opportunités, workflows, campagnes marketing, etc.

«**Sales Professional**» 20\$/utilisateur/mois\*: ajout de fonctionnalités sur la prévision des ventes, facturation, automatisation des campagnes, chat avec les publics, personnalisation des modules, intégration avec les réseaux sociaux, etc.

«**Sales Enterprise**» 30\$/utilisateur/mois\*: ajout de fonctionnalités concernant la validation de devis, le suivi des temps, gestion de projet, gestion des abonnements, etc.

Formules pour le support:

«**Help Desk FREE**» gratuite jusqu'à 10 personnes pour l'équipe support: gestion du support avec les tâches, contacts, automatisation des fonctions de routage des demandes et attributions, reporting, collaboration, etc.

«**Help Desk Starter**» 10\$/utilisateur/mois\*: gestion du support, gestion des demandes, contacts, automatisation des fonctions de routage des demandes, reporting, collaboration, etc.

*Source: site Internet en Anglais*

*Lien Tarification: site Internet en Anglais [www.vtiger.com/sales-crm-pricing](http://www.vtiger.com/sales-crm-pricing)*

*\* Facturation annuelle; tarif fourni à titre indicatif, hors négociations, hors taux privilégié, variable selon le type de licence, volume d'utilisateurs, contacts et communications.*

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# VTiger

## LANGUES PROPOSÉES

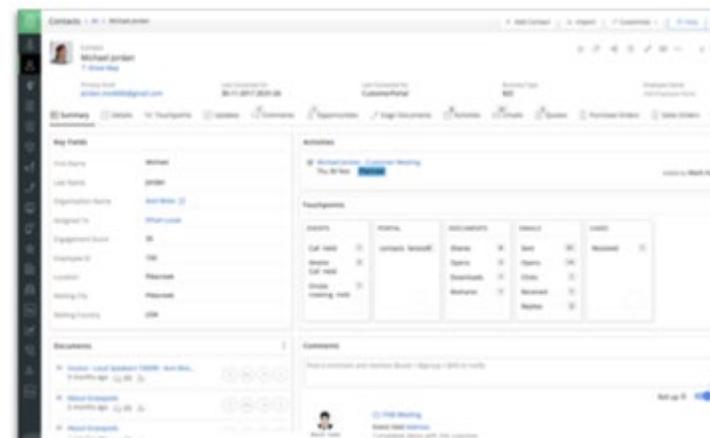
Plusieurs langues dont le Français

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

Cet outil français a été conçu en PHP avec une architecture de type LAMP/WAMP, basée sur des logiciels libres tels Apache, MySQL, PHP, ADOdb.

La dernière version 7.1.0 de Vtiger sortie en mars 2018 permet une utilisation avec un navigateur web depuis un Intranet ou depuis Internet.

VTiger propose plus de 100 plugins et extensions en téléchargement, dont la connexion avec les terminaux mobiles de type iOS ou Android.



Fiche contact



Reporting / tableaux de bord

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Zoho CRM



Moyennes institutions



Musées et monuments



Petites institutions



Spectacle vivant



Bibliothèques



Arts visuels



Salons et Festivals

## HISTORIQUE

**Éditeur:** Groupe Zoho

**Date de création:** 2005 (lancement de Zoho CRM)

Lancement de Zoho CRM Plus en novembre 2014

## POSITIONNEMENT SUR LE MARCHÉ

**Par groupes d'applications:** Ventes & Marketing | Finance | Email et collaboration | Service client et IT | RH | Solutions spécialisées

**Présence:** France | International (110 pays)

**Multiple secteurs**

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Zoho CRM

**Contacts**

- Gestion des personnes physiques
- Gestion des personnes morales

**Système d'information**

- Interfaces (billetterie, réseaux sociaux...) / API
- Habilitations / sécurité
- Intégration messagerie et bureautique
- Intégration téléphonie IP
- Plateforme e-mailing
- Plateforme SMS

**Marketing**

- Gestion des campagnes marketing
- Gestion des parcours
- Datamining et segmentation
- Gestion des réseaux sociaux

**Transverse**

- Automatisation / workflow
- Tableaux de bord / rapports
- Bibliothèque de documents
- Espace collaboratif
- Mobilité
- Chargement / extraction de données

**Services / métiers**

- Gestion du mécénat
- Gestion de la location d'espaces
- Gestion du service client et de la satisfaction
- Gestion des inscriptions et événements

**Activité commerciale**

- Gestion des actions / tâches / workflow
- Gestion des agendas / rendez-vous
- Gestion des opportunités / affaires

## CARACTÉRISTIQUES PRINCIPALES

**Orientation:** à destination des services Marketing et Développement des publics de l'établissement

**Personnalisation:** possibilité de personnalisation

**Intégration dans le SI:** pas d'interface avec les éditeurs de billetterie, API disponible en standard, interfaces avec certains routeurs d'e-mails

**Évolutivité:** versions mineures récurrentes tous les trimestres

**Mode d'acquisition:** location par abonnement

**Localisation des données:** États-Unis et Inde

**Routing:** : emailing & SMS intégré à la solution (option payante)

**Service d'accompagnement:** assistance par téléphone, par e-mail et sur les réseaux sociaux; support client amélioré pour les utilisateurs de l'édition Entreprise; assistance téléphonique et tutoriels en Anglais

**Coûts:** exclusivement en fonctionnement (abonnement)

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Zoho CRM

## SITE INTERNET

[www.zoho.com/fr/crm](http://www.zoho.com/fr/crm)

## OFFRES

**Version d'essai:** durée de 15 jours pour les formules Standard, Professionnelle, Entreprise, durée 30 jours pour Zoho CRM Plus

**Gratuit:** jusqu'à 3 utilisateurs, contacts, opportunités, personnalisation, 1 workflow, tableaux de bord prédéfinis, réseaux sociaux, templates e-mail, formulaires, calendrier, support en journée, etc.

«**Standard**» à partir de 12\$/utilisateur/mois\*, facturation mensuelle possible: scoring et segmentation, ajout de champs, 6 workflows, automatisation, rapports personnalisés, envoi d'e-mails et campagnes marketing, base documentaire, etc.

«**Professionnelle**» à partir de 20\$/utilisateur/mois\*, facturation mensuelle possible: support 24/7, segmentation avancée, personnalisation avancée, 20 workflows, représentation visuelle des process, automatisation avancée, etc.

«**Entreprise**» à partir de 35\$/utilisateur/mois\*, facturation mensuelle possible: personnalisation, traduction, analyse par intelligence artificielle et reporting, cryptage des données, etc.

«**Ultime**» à partir de 100\$/utilisateur/mois\*, uniquement dans un plan annuel: cluster de base de données dédié, assistance premium gratuite, suggestions d'automatisation, stockage étendu

«**Zoho CRM Plus**»: Outre l'ensemble des fonctionnalités de la version Entreprise, Zoho CRM Plus intègre le marketing par e-mail, les sondages client, le suivi des visiteurs, le marketing sur les réseaux sociaux, la gestion de projet et de l'analyse avancée.

*Source: site Internet*

*Lien Tarification: site Internet en Anglais <https://www.zoho.com/fr/crm/comparison.html?src=crmpricing-middle>*

*\* tarif fourni à titre indicatif, hors négociations, hors taux privilégié, variable selon le type de licence, volume d'utilisateurs, contacts et communications.*

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Zoho CRM

## LANGUES PROPOSÉES

Plusieurs langues dont le Français

## TECHNOLOGIES UTILISÉES

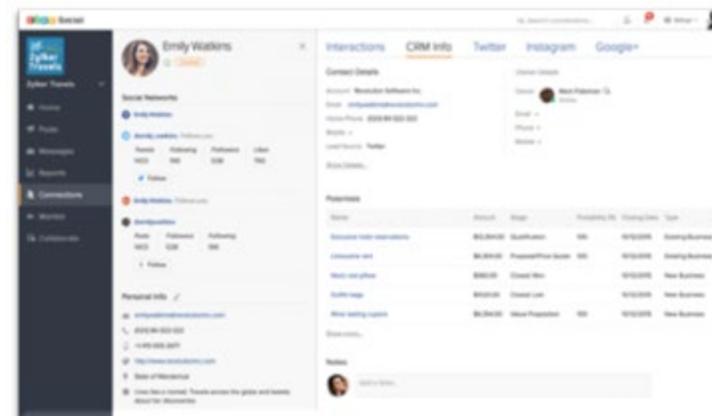
**Langage:** Java, disponible en Cloud, système de base de données propriétaire.

**Solution 100% Web, multi navigateur** (Internet Explorer, Firefox, Chrome, Safari) et multi support: PC, Mac, tablettes, smartphones.

**Zoho CRM offre une intégration avec plus de 50 applications tierces**, dont Constant Contact, Google Apps et WordPress, et propose une API ouverte.

Les éditions payantes sont équipées de Zoho PhoneBridge, un outil de centre d'appels qui intègre des applications téléphoniques hébergées sur site.

**Sauvegarde de la base de données en option payante.**



Fiche contact



Gestion des campagnes

Toutes les solutions généralistes

Toutes les solutions spécifiques

Toutes les solutions libres et gratuit-payant

# Synthèse



Photo by Lukas North on Reshot

- |   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="#">Synthèse couverture par secteur</a>   | 75 |
| 2 | <a href="#">Synthèse couverture fonctionnelle</a> | 76 |

# Synthèse couverture par secteur

|                       | Eudonet | E-Deal | Microsoft Dynamics CRM | Sage CRM | Sales-force | Selligent | Sugar CRM | Aréna-métrie | Mapado Pro | VTiger | Hubspot CRM | Zoho CRM | Insightly |
|-----------------------|---------|--------|------------------------|----------|-------------|-----------|-----------|--------------|------------|--------|-------------|----------|-----------|
| Grandes institutions  |         |        |                        |          |             |           |           |              |            |        |             |          |           |
| Moyennes institutions |         |        |                        |          |             |           |           |              |            |        |             |          |           |
| Petites institutions  |         |        |                        |          |             |           |           |              |            |        |             |          |           |
| Musées et monuments   |         |        |                        |          |             |           |           |              |            |        |             |          |           |
| Spectacle vivant      |         |        |                        |          |             |           |           |              |            |        |             |          |           |
| Bibliothèques         |         |        |                        |          |             |           |           |              |            |        |             |          |           |
| Arts visuels          |         |        |                        |          |             |           |           |              |            |        |             |          |           |
| Festivals et salons   |         |        |                        |          |             |           |           |              |            |        |             |          |           |

\*Les références indiquées correspondent à une utilisation réelle et actuelle de l'outil observée lors de la préparation de ce document au 2<sup>e</sup> semestre 2018

\*\*Pour la gestion avancée des campagnes en complément de la solution Microsoft Dynamics CRM

# Synthèse couverture fonctionnelle

| Fonctionnalités    |   | Eudonet | E-Deal | Microsoft Dynamics CRM | Sage CRM | Salesforce | Selligent | Sugar CRM | Arénométrie | Mapado Pro | Delight | VTiger | Hubspot CRM | Zoho CRM | Insightly |
|--------------------|---|---------|--------|------------------------|----------|------------|-----------|-----------|-------------|------------|---------|--------|-------------|----------|-----------|
| Contacts           | Gestion des personnes physiques                 |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |
|                    | Gestion des personnes morales                   |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |
| Marketing          | Gestion des campagnes marketing                 |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |
|                    | Gestion des parcours                            |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |
|                    | Datamining et segmentation                      |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |
|                    | Gestion des réseaux sociaux                     |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |
| Services / métiers | Gestion du mécénat                              |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |
|                    | Gestion de la location d'espaces                |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |
|                    | Gestion du service client et de la satisfaction |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |
|                    | Gestion des inscriptions et évènements          |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |

# Synthèse couverture fonctionnelle (suite)

| Fonctionnalités       |   | Eudonet | E-Deal | Microsoft Dynamics CRM | Sage CRM | Salesforce | Selligent | Sugar CRM | Arénométrie | Mapado Pro | Delight | VTiger | Hubspot CRM | Zoho CRM | Insightly |  |
|-----------------------|---|---------|--------|------------------------|----------|------------|-----------|-----------|-------------|------------|---------|--------|-------------|----------|-----------|--|
| Système d'information | Interfaces: billetterie, réseaux sociaux, API |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Habilitations / sécurité                      |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Intégration Messagerie et bureautique         |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Intégration Téléphonie IP                     |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Plateforme e-mailing                          |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Plateforme SMS                                |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
| Transverse            | Automatisation / Workflow                     |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Tableaux de bord / rapports                   |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Bibliothèque de documents                     |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Espace collaboratif                           |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Mobilité                                      |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                       | Chargement / extraction de données            |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |

# Synthèse couverture fonctionnelle (suite)

| Fonctionnalités      |   | Eudonet | E-Deal | Microsoft Dynamics CRM | Sage CRM | Salesforce | Selligent | Sugar CRM | Arénométrie | Mapado Pro | Delight | VTiger | Hubspot CRM | Zoho CRM | Insightly |  |
|----------------------|---|---------|--------|------------------------|----------|------------|-----------|-----------|-------------|------------|---------|--------|-------------|----------|-----------|--|
| Activité commerciale | Gestion des actions / tâches / workflow |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                      | Gestion des agendas / rendez-vous       |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |
|                      | Gestion des opportunités / affaires     |         |        |                        |          |            |           |           |             |            |         |        |             |          |           |  |

# Autres solutions



Photo on Visualhunt

# Autres solutions

Il existe d'autres solutions de billetterie qui historiquement proposent des fonctionnalités de gestion de contacts (en lien avec les ventes et les réservations nominatives puis les adhésions), des fonctionnalités liées à l'envoi massif de mails et qui ont, plus récemment, intégré des interfaces avec les principaux outils de GRC du marché.

## QUELQUES ÉDITEURS

Parmi ces éditeurs, on peut notamment citer (liste non exhaustive):

- Vivaticket (ex IREC et Best Union) qui intègre des fonctionnalités de gestion de contacts et d'envoi de mails (plutôt unitaire) et qui a développé quelques interfaces avec des outils tels que Eudonet, MS Dynamics, E-Deal, etc.;
- Secutix qui a initialement construit le cœur de son outil autour de MS Dynamics puis a redéveloppé, en propre, des fonctionnalités proches des outils de GRC en interfaçant sa solution avec les outils GRC majeurs du marché (MS Dynamics, Salesforce, etc.);
- Digitick a développé des fonctionnalités autour de la gestion de contacts et de la communication par mail ;
- Ressource, Rodrigue, Sirius, Aparté ont également développé des fonctionnalités autour de la gestion de contacts.

Ces outils peuvent répondre à un premier niveau de besoin, notamment en matière de gestion centralisée des contacts liés aux ventes et aux réservations ou de communication spécifique vers les cibles.

## SOLUTIONS DE BILLETTERIE EN LIGNE

Des solutions de billetterie en ligne, plus récentes, complètent leur offre avec des fonctionnalités proches des outils de GRC du marché.

Parmi ces solutions, on peut notamment citer:

- Weezevent qui a annoncé mi 2018 la mise à disposition d'un module de GRC intégré ;
- EventBrite qui propose des fonctionnalités de gestion de contacts, de communication avec ces contacts et des interfaces par des extensions (MS Dynamics, Sage CRM, Hubspot CRM, Zoho CRM, Sugar CRM) ;
- YurPlan, BilletWeb, Mapado Pro, ShotGun qui intègrent progressivement un plus grand nombre de fonctionnalités liées à la GRC.

À l'instar des systèmes de billetterie précédemment cités, ces outils en ligne ne couvrent pas, à date, l'ensemble du spectre de fonctionnalités offert par les outils de GRC mais peuvent être utiles pour une première approche.

## SOLUTIONS DE ROUTAGE

Les solutions de routage offrent des fonctionnalités tournées vers l'envoi massif de mails et SMS et mettent à disposition des outils de segmentation, ciblage voire de déclenchement de campagnes, etc.

Parmi ces solutions on peut notamment citer: SendinBlue, MailChimp, CheetahMail, MailJet, Sarbacane, Newsletter2Go, Sendblaster, etc.

## **SOLUTIONS PROPOSANT DES POSSIBILITÉS OPEN SOURCE OU OFFRE CLOUD GRATUITE**

- Crème CRM (version Open Source)
- Odoo (version Open Source)
- OroCRM (version Open Source)
- SuiteCRM (non disponible en Français, disponible en Anglais)
- Bitrix24 (non disponible en Français, disponible en Anglais)
- Capsule (non disponible en Français, disponible en Anglais)
- Raynet (non disponible en Français, disponible en Anglais)
- ...

## **SOLUTIONS AVEC OFFRES PAYANTES**

- Piperdrive
- Act!
- Adobe/Oracle
- ...

# Glossaire



Photo Réseau des médiathèques de Clamart on Visual hunt - CC BY

# Glossaire

## **API**

(Application Programming Interface)

Interface permettant d'interroger une base de données ou permettant une connexion entre deux applications.

## **B TO B OU B2B**

(Business to business ou Entreprise à entreprise)

Ensemble d'activités commerciales effectuées vers les professionnels (souvent une personne morale).

## **B TO C OU B2C**

(Business to consumer ou Entreprise à consommateur)

Ensemble d'activités commerciales effectuées vers le visiteur, le spectateur, consommateur final, etc.

## **BIG DATA**

(ou Mégadonnées)

Ensemble de données très volumineux et difficile à traiter avec des outils classiques de gestion. Le traitement de ces données peut permettre de développer une approche prospective et prédictive.

## **CLOUD**

(ou Nuage en Français)

Ensemble de technologies permettant de mettre sur des serveurs localisés à distance des données ou des logiciels habituellement stockés sur l'ordinateur d'un utilisateur ou sur un serveur localisé au sein de l'établissement.

## **CMS**

(Content Management Software ou Système de gestion de contenu)

Logiciel permettant de créer, modifier et publier le contenu Web d'un site Internet, d'un blog, etc. (ex: WordPress, Drupal, Prestashop, etc.).

## **CTI**

(Computer Telephony Interface ou Couplage Téléphonie Informatique)

Ensemble de technologies permettant de faire communiquer la téléphonie et le système informatique de l'entreprise.

## **DATACENTER**

(Centre de données)

Infrastructure composée d'un réseau d'ordinateurs et d'espaces de stockage pouvant être utilisée par les établissements pour organiser, traiter, stocker de grandes quantités de données.

## **DATAMINING**

(Exploration ou fouille de données)

Technique d'analyse de grande quantité de données.

## **DMP**

(Data Management Platform ou Plateforme de management de données)

Plateformes logicielles permettant de collecter, centraliser et gérer des données relatives aux prospects et contacts. Elle sont utilisées pour optimiser le ciblage et l'efficacité des campagnes marketing et publicitaires.

## **EMAILING**

(ou publipostage en ligne )

Envoi massif de mails à des fins de communication et de marketing.

## **ERP**

(Enterprise Resource Planning ou PGI, Progiciel de gestion intégré)

Solution logicielle permettant d'optimiser la gestion et le pilotage de l'établissement.

## **FREEMIUM**

(ou Gratuit-Payant)

Modèle économique reposant sur la mise à disposition d'un service partiel gratuit et de briques payantes complémentaires.

## HÉBERGEUR

Société mettant à disposition des espaces de stockage en ligne ainsi que des services liés à la gestion des bases de données, à leur sécurisation, etc.

## INTÉGRATEUR

Société prestataire chargée d'intégrer différents composants informatiques ensemble pour faire fonctionner un service ou une application complexe.

## IOT

*(Internet of Things*  
*ou Internet des objets)*

Désigne l'interconnexion entre des objets et Internet.

## KPI

*(Key Performance Indicator*  
*ou Indicateur clé de performance)*

Indicateur permettant d'évaluer l'efficacité d'un outil, la rentabilité d'une campagne, etc.

## ON PREMISE

*(ou Sur site)*

Se dit d'un logiciel qui doit être installé sur les serveurs de l'établissement.

## PUSH MOBILE

Ensemble de technologies permettant la communication directe avec le contact, via son téléphone et sans action particulière de sa part.

## RGPD

Règlement général sur la protection des données personnelles constituant le cadre réglementaire européen en matière de protection des données à caractère personnel.

## SAAS

*(Software as a Service ou Logiciel en tant que service)*

Modèle d'exploitation commerciale des logiciels dans lequel ceux-ci sont installés sur des serveurs distants plutôt que locaux. L'utilisateur accède au service via une connexion Internet, généralement sous forme d'abonnement.

## SCORING

Démarche qui consiste à attribuer une note à un contact en fonction d'une grille spécifique.

## W3C

Organisme international à but non lucratif chargé de promouvoir la standardisation et la compatibilité des technologies du World Wide Web.

## WORKFLOW

*(ou flux de travail)*

Ensemble des tâches et des processus afférents à un projet ou un travail.

## XRM

*(Extended Relationship Management ou Gestion de la relation étendue)*

Extension de la notion de GRC à la gestion de tout type de relations extérieures de l'établissement: fournisseurs, partenaires, étudiants, journalistes, actionnaires, adhérents, etc.

# Détail des fonctionnalités

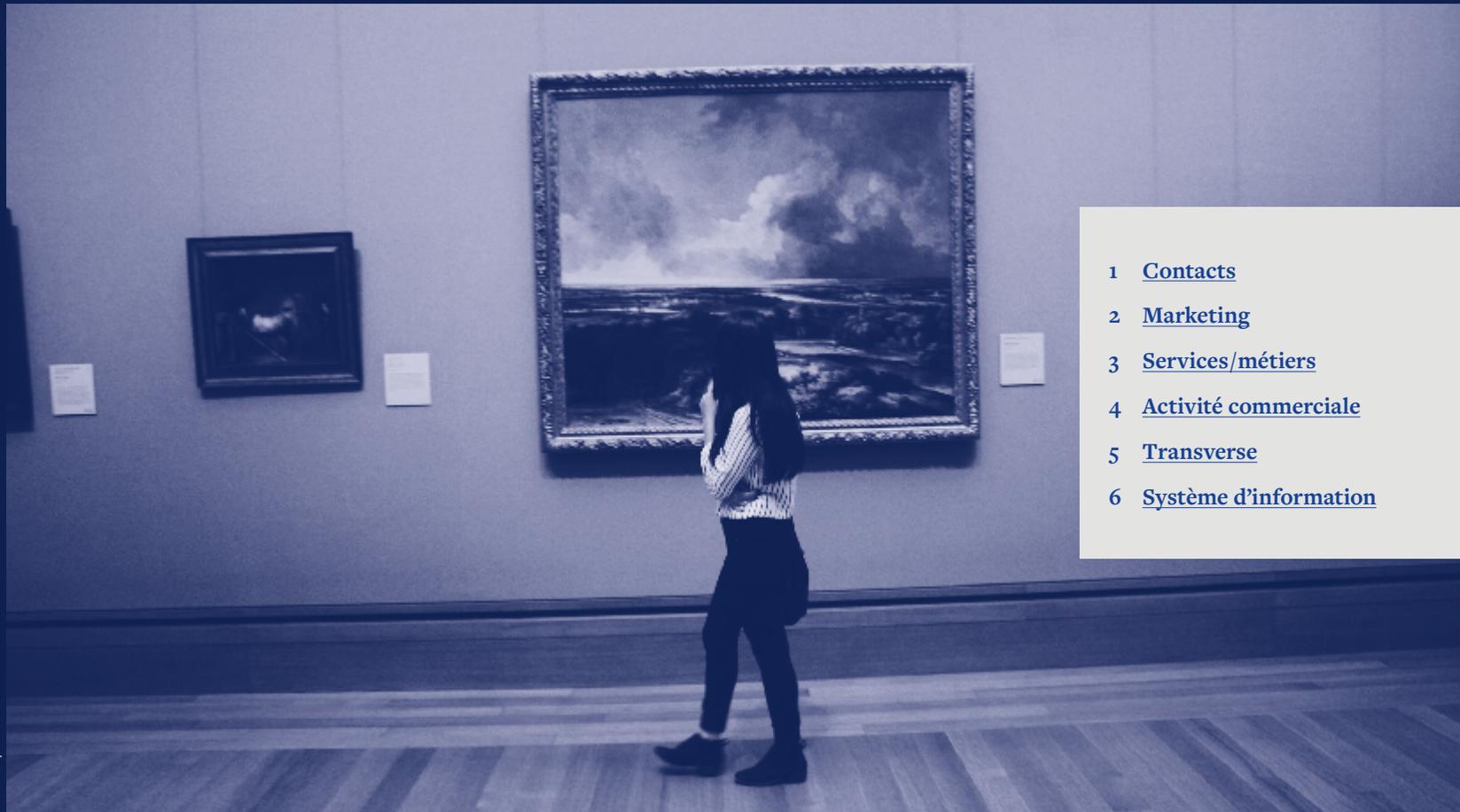


Photo by Krissana Porto on Reshot

|   |                                       |    |
|---|---------------------------------------|----|
| 1 | <a href="#">Contacts</a>              | 86 |
| 2 | <a href="#">Marketing</a>             | 87 |
| 3 | <a href="#">Services/métiers</a>      | 88 |
| 4 | <a href="#">Activité commerciale</a>  | 89 |
| 5 | <a href="#">Transverse</a>            | 90 |
| 6 | <a href="#">Système d'information</a> | 91 |

## Contacts

Gestion des personnes physiques

Gestion des personnes morales

### DESCRIPTION

Fonctionnalités autour de la centralisation et l'organisation des informations liées aux contacts (personnes physiques et morales), de leurs liens, de leurs interactions avec l'institution, etc.

### DÉTAIL

- Saisie des éléments de la fiche (état civil, coordonnées, etc.) et contrôle qualité de la saisie
- Affectation (manuelle et/ou automatique) de catégories, gestion des erreurs d'adresse, centres d'intérêts, etc.
- Définition et modification de champs, définition de l'obligation de renseignement
- Renseignement de préférences (langues, canaux, type d'accord demandé, limites de sollicitation, etc.)
- Lien entre fiches (et nature de lien)
- Vue 360° (relations, achats, fréquentation, etc.)
- Recherche simple et avancée de contacts
- Dédoublonnage, fusion de fiches et modification en masse
- Définition de règles de confidentialité des données contacts
- Historique de création et de modification du contact

## Marketing

Gestion des  
campagnes marketing

Gestion des parcours

Datamining  
et segmentationGestion  
des réseaux sociaux

## DESCRIPTION

Fonctionnalités liées à la segmentation des publics, le ciblage, la définition de parcours (automatisé ou non), la définition de campagnes, l'envoi de mails / SMS ciblés, analyse des retours de campagne, etc.

## DÉTAIL

- Requête de ciblage avec ajout/exclusion de contacts
- Gestion des habilitations sur le ciblage et du caractère public/privé
- Définition de segments et de scorings
- Affectation (manuelle ou automatique) de contacts à des segments
- Définition et enregistrement de campagnes et rattachement de segments (liste figée ou dynamique)
- Définition des canaux, du caractère unitaire ou récurrent de la campagne, des habilitations
- Alerte sur sollicitations
- Édition de la campagne, de son contenu, visualisation synthétique (macro planning) des campagnes et de leur activation
- Envoi de messages unitaires ou en masse, routage (mails, SMS, etc.)
- Bilan de la campagne (réception, ouverture, clic, etc.), reporting sur la campagne (impacts)
- Génération de suggestions (ventes croisées ou montée de gamme) en fonction des pratiques d'achat/de fréquentation
- Outil de définition de parcours (cycle de vie), d'actions et de déclencheurs associés
- Déclenchement automatique d'actions de communication (automatisation)
- Rattachement (manuel ou automatique) de parcours aux contacts
- Module de prise en compte de la géolocalisation des contacts
- Rattachement d'une fiche contact à un compte sur les réseaux sociaux
- Génération de campagnes de communication sur les réseaux sociaux

## Services / métiers

Gestion du mécénat

Gestion de la location d'espaces

Gestion du service client et de la satisfaction

Gestion des inscriptions et événements

## DESCRIPTION

Fonctionnalités liées au mécénat, à la location d'espaces, à la gestion du service client, à la mesure de la satisfaction et à l'événementiel (organisation, inscription, gestion des présents, etc.)

## DÉTAIL

- Définition d'un évènement (date, nombre d'invités, catégorie, etc.) et rattachement à une ou plusieurs campagnes
- Gestion de la liste de diffusion (ajout, modification, transferts, etc.), des habilitations
- Diffusion des invitations et e-invitations (avec code barre)
- Gestion de formulaires d'inscription, des réponses, des inscriptions et désinscriptions
- Gestion de la communication sur l'évènement
- Gestion des présences/absences (pointage, contrôle d'accès, etc.)
- Vision synthétique sur les évènements et leur réalisation, macro planning des évènements
- Gestion du catalogue des contreparties, du calcul des contreparties en fonction des dons
- Suivi de consommation des contreparties et gestion du cycle de vie du mécène
- Gestion des plateformes de financement participatif
- Gestion du planning des espaces, du cycle de vie des réservations (différents statuts: option, confirmation, réservation + tombée d'option)
- Gestion du catalogue des espaces et de leur disponibilité
- Gestion de la documentation associée à une location
- Gestion du cycle de vie d'une demande (d'information, réclamation, etc.) au service client
- Affectation (manuelle ou automatique) de tâches
- Gestion de files d'attente
- Gestion de formulaires/d'enquêtes de satisfaction
- Traitement des demandes massives

## Activité commerciale

Gestion des actions / tâches / workflow

Gestion des agendas / rendez-vous

Gestion des opportunités / affaires

### DESCRIPTION

Fonctionnalités liées à la transformation d'opportunités (ex: mécénat, vente d'exposition, etc.), à l'affectation de tâches ou de rendez-vous, aux agendas et aux plannings, etc.

### DÉTAIL

- Gestion des opérations
- Affectation d'actions/de tâches
- Gestion des agendas, planning et rendez-vous
- Gestion des opportunités/affaires
- Suivi de la transformation des opportunités et affaires
- Reporting sur la transformation

| Transverse                         |
|------------------------------------|
| Automatisation / workflow          |
| Tableaux de bord / rapports        |
| Bibliothèque de documents          |
| Espace collaboratif                |
| Mobilité                           |
| Chargement / extraction de données |

## DESCRIPTION

Fonctionnalités liées à la définition de circuit de validation, à la définition de tableaux de bord, à la gestion de la connaissance client, au collaboratif, à la capacité d'export et d'import, à la mobilité, etc.

## DÉTAIL

- Définition de workflow (sur les contacts, la segmentation, les campagnes, événements, mécénat, location, etc.)
- Espace collaboratif (d'échange/de travail)
- Base documentaire
- Gestion de la confidentialité (validation de modification par «propriétaire» du contact, partage de tout ou partie d'une fiche contact, etc.)
- Affectation (manuelle ou automatique) de tâches
- Gestion personnalisée de tableaux de bord et des pages d'accueil
- Automatisation de l'envoi de tableau de bord
- Création/modification de contacts, suivi de campagnes et d'évènements depuis un dispositif mobile
- Ergonomie, interface homme/machine et scénographie des écrans
- Aide contextuelle
- Filtre des éléments selon le profil, l'arborescence, et lisibilité globale de la solution
- Consultation, import/export de contacts, de cibles, etc.



## DESCRIPTION

Fonctionnalités liées au système d'information et à l'intégration de la solution (interfaces avec les systèmes de billetterie, lien avec la bureautique, lien avec le serveur téléphonique, etc.), à la sécurité de la solution, capacité à envoyer des mails et SMS

## DÉTAIL

- Interface avec les systèmes de billetterie, avec les outils de routage, avec le site Internet
- Interface avec les réseaux sociaux, avec d'autres dispositifs de collecte de données (tablette, livre d'or numérique, etc.)
- API native, utilisation de Web Services, etc.
- Authentification et connexion à un annuaire et gestion des habilitations
- Cryptage des données/tests d'intrusion, etc.
- Intégration avec les messageries, avec les outils bureautiques, avec un serveur téléphonique
- Intégration avec les outils de paiement en ligne (financement participatif notamment)
- Compatibilité avec les navigateurs Internet
- Disponibilité du support technique
- Plateforme intégrée d'envoi de mails ou de SMS
- RGPD: qualification des données personnelles, anonymisation, pseudonimisation, etc.