

Jack In The Box – Proposal Studio version 3.4

L'IDEE ET LA GENESE DU PRODUIT

LA PROBLEMATIQUE

La proposition commerciale est la clé de voûte du processus commercial. Les directeurs commerciaux sont les mieux placés pour synthétiser ce que disent leurs clients ou le ressenti des commerciaux par rapport à la rédaction des trames de propositions commerciales ou de réponses à appels d'offres. Dans le domaine, il convient de capitaliser sur les bonnes pratiques et d'en finir avec les techniques du « enregistrer sous » et du « copier/coller » qui montrent rapidement leurs limites. Celles-ci induisent en effet **des contenus souvent hétérogènes, non ciblés, erronés** qui, in fine, donnent au prospect ou au client une mauvaise perception de l'entreprise, alors qu'une proposition par sa forme et son contenu doit contribuer à lui apporter **les éléments de différenciation**.

Gérer cette problématique est désigné par le terme **Proposal Management** qui recouvre une réalité plus large que la simple gestion de la proposition commerciale, mais qui est l'art d'organiser dans l'entreprise la manière de répondre aux appels d'offres et d'éditer les propositions courantes.

LA PROPOSITION DE L'EDITEUR

Fort de ce constat, JITB (Jack In The Box) qui était à l'origine une société de services en Proposal Management, a investi au cours des années 2000 à 2004 en R&D pour mettre au point une plate-forme de développement destinée à permettre la mise en place rapide de systèmes de Proposal Management sur mesure. Cette R&D a été partiellement cofinancée par deux clients, Xerox et SFR Entreprises.

En 2008, Jack In The Box a délivré la suite logicielle Proposal Studio sous forme de 3 versions (cf. paragraphe produit) et a fait migrer tous ses clients sur l'une d'entre elles, se positionnant ainsi comme éditeur de logiciels de Proposal Management.

JITB peut paramétrer Proposal Studio© en mode **«référentiel»** de contenu (textes, images, documents, base de Q/R pour les RFI/RFP - Request For Information/Request For Proposal, etc.) : l'outil sert à centraliser les informations et les argumentaires de l'entreprise. Les trames de propositions embarquent les composants fixes et le commercial insère à la demande les composants variables. La mise en page est automatisée selon la charte graphique définie par l'entreprise. Objectif : des données accessibles facilement, et fiables, avec une mise en page « corporate » et homogène.

Pour les entreprises qui souhaitent aller au-delà de cette simple modélisation, et embarquer également leur «savoir-vendre» dans l'outil, JITB peut paramétrer Proposal Studio© en mode **«scénarisation»** : un « QCM Business » de départ interroge le commercial sur son analyse du cas client, sur les thèmes gagnants à développer, sur les risques à circonscrire et sur divers paramètres influant sur la « logique de démonstration » de la proposition, pour en affiner la trame et accéder aux argumentaires les plus pertinents.



Les points forts de la société

- ✓ Société élue « gazelle » par le Syntec Informatique (2007)
- ✓ Lauréat du trophée Deloitte Technology Fast 50 France en Fast 500 Europe en 2007 et 2008 au titre de 400 % de croissance en 3 ans sur 2 périodes consécutives
- ✓ 2 fois à l'origine de projets primés par les trophées Le Monde Informatique
- ✓ Sélectionnée par l'association APMP (Association of Proposal Management Professionals) comme acteur de référence du « think global, act local » dans le cadre du Vendor Showcase de 2010 à Orlando
- ✓ 37% du CA réinvestis chaque année en R&D
- ✓ Seul acteur en France (concurrents essentiellement aux États-Unis)

Les points forts de l'offre

- ✓ Offre originale et pertinente qui vise à capitaliser sur les bonnes pratiques et le « savoir vendre » de l'entreprise, à personnaliser la réponse à appel d'offres, enfin à produire un rapport mis en page homogène, cohérent et adapté aux besoins exprimés par le client
- ✓ Couverture fonctionnelle riche et modulaire, proposée au travers de 3 niveaux de version
- ✓ 2 montées de version par an avec une roadmap définie par les clients
- ✓ Mode de commercialisation exclusivement ASP

Marché ciblé et approche commerciale

JITB commercialise sa solution en **mode direct** mais elle met en place actuellement un **réseau de revendeurs** accompagné d'un mode de certification. Ce réseau qui devrait être opérationnel à partir de septembre 2010, cible les partenaires positionnés sur la vente et l'organisation commerciale, ainsi que les SSII et intégrateurs ayant en parc des clients CRM, ERP et configureurs. En effet, Proposal Studio constitue un bon complément :

- * aux suites CRM qui encapsulent les données clients. L'interface avec Salesforce en particulier est normée et forfaitisée.

- * aux ERP et CPQ (Configure Price Quote) qui encapsulent le référentiel des offres et les règles de compatibilité et construction du prix. Une interface SOAP permet d'utiliser la présentation du prix générée par ces outils.

Les solutions de JITB ciblent tous les secteurs d'activité et les entreprises de plus de 5 commerciaux dans le secteur du B to B.

Actuellement, ses clients sont essentiellement des grands comptes internationaux sur des contrats de 3 à 5 ans mais l'éditeur compte s'attaquer au mid-market par le biais de son réseau de revendeurs.

LE PRODUIT

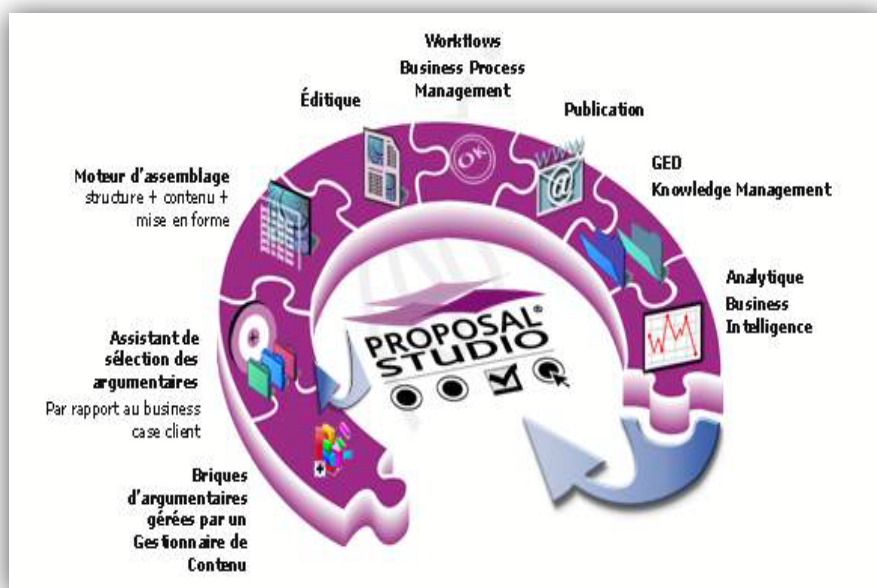
LES FONCTIONNALITES

La suite logicielle de Proposal Studio© est composée de 3 produits : Proposal Studio© Standard Edition, Proposal Studio© Configurable Edition et Proposal Studio© Advanced Edition « for workgroups », « for channels » et « for international roll outs ».

Proposal Studio© Standard Edition est une version prête à l'emploi, sans autre paramétrage que celui de la charte graphique ou de la personnalisation du QCM Business et de la base de connaissances en autonomie client.

Proposal Studio© Configurable Edition s'ouvre à un catalogue de 42 options permettant de répondre à des besoins tels que les flux de travail collaboratif, les analyses quantitatives et qualitatives sur les volumes et les contenus (taux de modification etc.), les droits d'édition des textes par profil, le contrôle d'obsolescence des textes des propositions rééditées ou dupliquées etc. Via le module assistant de construction des offres RFPPro, il permet de répondre aux appels d'offres « Marchés Publics » et ainsi aux « Proposal Centers » de démultiplier leur capacité de réponse.

Proposal Studio© Advanced Edition permet la mise en place de systèmes internationaux sur le mode « think global, act local », que ce soit pour les groupes de travail, le « channel management » ou une « proposal policy » internationale. L'enjeu est la gestion de la localisation en matière de trame, de contenus, de design graphique ou de processus de travail collaboratif, en plus de la simple gestion du multilingue contenant/contenu.



La suite logicielle Proposal Studio® repose sur 4 technologies en synergie :

- un **gestionnaire de contenu** qui organise les briques argumentaires (textes, documents, images),
- un **assistant de construction** en charge du processus d'assemblage des briques,
- un **éditeur de textes à droits gérés** qui facilite et encadre la personnalisation des offres et le travail collaboratif, à travers un cadre de rédaction structurée qui harmonise les styles rédactionnels, facilite la réutilisation des briques et permet l'identification en temps réel (et sa « capture ») des nouveaux argumentaires gagnants créés par le terrain au fil de la personnalisation des offres,
- un **moteur de mise en page** qui adapte la charte graphique de l'entreprise aux propositions commerciales.

Les fonctions de Business Analysis en font un allié pour les fonctions transverses Marketing et Veille Marché, pour comprendre « qui écrit quoi à qui et pourquoi » d'une manière « macro », temps réel et non déclarative.

L'AVIS DU CXP

- *Un positionnement pertinent et innovant à la pointe de l'état de l'art du marché* bénéficiant du soutien de l'Association Française du Proposal Management.
- *Une solution d'entreprise qui permet de capitaliser sur le « savoir vendre » des commerciaux et qui offre un périmètre fonctionnel large* : elle s'appuie sur une base de connaissances et permet à partir d'un QCM construit pour l'entreprise de générer une trame, puis un texte personnalisé et une mise en page finale (page de garde, sommaire, style, etc.). L'apport du QCM Business permet à partir de cases à cocher d'injecter aux bons endroits du document les textes ad hoc (une case à cocher pouvant injecter plusieurs textes à divers endroits du document, du plus petit grain (phrase) au plus grand (de type document annexe)).
- *La principale différence par rapport aux solutions pure player américaines est que JITB n'utilise pas Word et Powerpoint comme éditeurs de personnalisation du texte*, ce qui oblige les commerciaux à passer par un assistant de construction en lien avec une base de connaissances et évite la multiplicité de « modèles clandestins ».
- *Il se distingue des autres solutions de Proposal Management par sa complétude*. Rappelons que les acteurs dans ce domaine sont atomisés et segmentés fonctionnellement, certains proposant seulement la gestion du référentiel des données (comme des offres basées sur Microsoft SharePoint ou même Wikipedia), d'autres proposant la gestion du travail collaboratif, ou encore étant essentiellement axés sur le volet publication et assemblage de briques de documents.
- *Certaines fonctionnalités très recherchées sont proposées* : le contrôle de l'obsolescence des contenus d'une proposition ouverte, la gestion des « repentirs » sur les choix de contenu, la gestion des droits sur le contenu (droits de modification de texte selon le profil utilisateur), enfin la capacité à délivrer un modèle qui s'adapte à un contexte international (« think global, act local »).
- La robustesse et la capacité de montée en charge sont démontrées à travers les références clients, avec des cas d'application probants.
- *L'interface avec les suites CRM, les ERP et les CPQ (Configure Price Quote) en fait un pont pertinent entre l'univers de la donnée client (gérée par le CRM) et l'univers de la donnée entreprise (gérée par les ERP et CPQ)*, en les « mettant en scène » de façon pertinente par rapport à chaque situation de vente identifiée et aux « chemins de persuasion » à emprunter.

QUELQUES CLIENTS SIGNIFICATIFS....

GROUPE ACCOR

Leader mondial dans l'hôtellerie et les services



- Contrat signé en décembre 2008 pour la « Advanced Edition for International Roll Outs »
- 2 136 hôtels commercialisant des offres B to B
- 179 Sofitel et Pullman en première vague de déploiement partout dans le monde

« Après un audit technique approfondi, ACCOR DSI d'ACCOR a entériné le choix de Proposal Studio dans tous les pays où la marque est représentée (notamment à travers ses hôtels), dans une perspective Think Global/Act Local, permettant de gérer le partage ou la localisation des trames de propositions, des contenus et de la mise en page. Le suivi du déploiement a été confié à JITB après acceptation d'un plan de management de projet nativement conçu pour permettre l'amélioration continue du dispositif, tant sur le volet outil que sur le projet documentaire. JITB est l'interlocuteur unique de chaque entité intégrant le dispositif, partout dans le monde. La prestation d'Assistance à la Maîtrise d'ouvrage inclut la formation des utilisateurs, l'analyse des usages et la centralisation des demandes d'évolution. » Philippe Mettey, Directeur des Ventes Europe, Moyen-Orient, Afrique.

GROUPE SODEXO

Leader mondial des services de restauration



- Contrat signé en décembre 2006 pour la « Advanced Edition for Workgroups »
- Versions personnalisées pour chacun des segments de marché Restauration

« La direction communication France et la Direction des systèmes d'information interne du groupe Sodexo ont conduit l'appel d'offres visant à remplacer un développement spécifique de Proposal Management. Après un audit technique approfondi en matière de souplesse et de complétude, Proposal Studio a été retenu comme outil unique de Proposal Management pour l'ensemble des segments d'offres. » Jocelyne GISQUET, Directeur de la marque et de la communication commerciale. « Une étude pour l'extension à l'international est actuellement en cours ». Pierre Lafond, Directeur du Contrôle Stratégique France.

LA BANQUE POSTALE

Banque de détail pour les particuliers, les entreprises et les associations



- Contrat signé en septembre 2009 pour la « Configurable Edition »
- Proof of Concept sur les offres Flux bancaires
- Pilote sur le pôle Réponse à Appels d'Offres
- Référencement dans le SI du groupe LA POSTE

« Un pilote sur nos offres d'ingénierie les plus complexes a permis de valider la capacité de Proposal Studio à gérer les aspects capitalisation, personnalisation, travail collaboratif, mise en page et maintien en conditions opérationnelles de la base de données. Un audit sécurité approfondi confié à un partenaire spécialisé a démontré que le niveau de sécurisation de l'outil permettait de gérer les informations confidentielles contenues dans les propositions, et que l'outil pouvait être référencé dans le paysage informatique du groupe LA POSTE, dont fait partie la Banque Postale. » Philippe Espanol, vice-président de l'AFPM (Association Française du Proposal Management) et directeur commercial de la division Entreprises, Collectivités et Associations de La Banque Postale.

ET DEMAIN :

Une version 3.5 sort en mars 2010 et propose le chargement direct de la base de connaissances à partir du traitement de textes (pour mise en place et modification), ce qui réduira le temps de mise en place.

Ce Scope CXP a été réalisé, à la demande de l'éditeur Jack In The Box, par le CXP, sous la responsabilité de Laurence Dubrovin.