	<p><b>ESC Dijon-Bourgogne, 823 945 753 RCS Dijon</b></p> <p>29 rue Sambin BP 50608 21006 DIJON Cedex</p>
---	--

<p><b>M A R C H E   D E   S E R V I C E</b></p>
---

<p><b>BURGUNDY SCHOOL OF BUSINESS</b></p> <p><b>SUPPORT &amp; TMA HUBSPOT</b></p> <p><b>MAPA25-04</b></p>	<p><b>4</b></p>
---	-----------------

<p><b>CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIERES</b></p>
---

<p>Établi par : BURGUNDY SCHOOL OF BUSINESS (BSB)</p> <p>À Dijon, le 15 avril 2025</p>	<p>Pouvoir adjudicateur : BSB, représentée par son Directeur Général, Monsieur Stéphane Bourcieu</p>
<p>Lu et Accepté par l'entrepreneur soussigné,</p> <p>A ....., le .....</p>	

## Table des matières

<b>TMA &amp; Support gestion des campagnes marketing / commerciales et data management autour de la plateforme Hubspot</b> .....	3
1. Introduction .....	3
1.1. Présentation & organisation business.....	3
1.2. Contexte CRM .....	4
1.3. Synthèse des besoins identifiés .....	5
2. Périmètre cible.....	5
2.1. Soutien à l'administration du CRM / TMA .....	5
2.2. Soutien à l'administration des synchronisations tierces .....	5
2.3. Support stratégique / opérationnel / technique aux équipes dans le pilotage des campagnes....	5
2.4. Formation continue des équipes.....	6
2.5. Support ad hoc sur demande .....	6
3. Prestation de support attendue .....	6
3.6. Expertise .....	7
3.6.1. Hubspot .....	7
3.6.2. Data sécurité .....	7
3.6.3. Expertise sectorielle .....	7
3.6.4. Expertise métier.....	8
3.7. Equipe projet.....	8
3.8. Méthodologie et planning.....	8
3.9. Livrables projet.....	8
3.10. Documentation.....	9

# TMA & Support gestion des campagnes marketing / commerciales et data management autour de la plateforme Hubspot

## 1. Introduction

### 1.1. Présentation & organisation business

#### L'école :

En quelques chiffres Burgundy School of Business :

- Est dans le top 1% des écoles de commerce dans le monde
- Travaille avec plus de 200 universités partenaires
- 3 campus en France : Dijon, Lyon et Paris
- Plus de 3000 étudiants et plus de 81 nationalités représentées sur les campus
- Un réseau de plus de 19 000 alumni

#### Les programmes :

L'école propose 32 programmes de formations certifiantes au sein des campus, dont Bachelors, Mastères spécialisés et MSC, Mastères Grandes écoles, Doctorat, Formations en alternance accessibles post bac, post prépa ou en cours de parcours supérieur.

L'école propose également des programmes de formation plus courts, tels que des summer schools, winter schools, programmes d'échange etc.

#### L'organisation business :

Burgundy School of Business (BSB) est structurée en plusieurs équipes spécialisées pour optimiser ses opérations :

- Équipe Marketing : en charge prioritairement de l'acquisition de nouveaux étudiants et la communication externe.
- Équipes Commerciales :
  - France : en charge prioritairement de la transformation des leads français en intégrés.
  - International : en charge prioritairement de la transformation des leads internationaux en intégrés et en charge de l'animation des bureaux et agents internationaux.
- Équipes de Gestion des Concours :
  - France : Organise les concours d'admission pour les candidats nationaux.
  - International : Organise les concours pour les candidats internationaux.

## 1.2. Contexte CRM

HubSpot a été déployé comme plateforme CRM principale à BSB Burgundy School of Business afin de :

- Centraliser les données des leads à intégrer pour une gestion optimisée.
- Améliorer la communication entre les différentes équipes (marketing, commerciales, gestion des concours, service relation entreprise, alternance).
- Suivre et analyser les interactions pour affiner les stratégies de recrutement et de fidélisation.

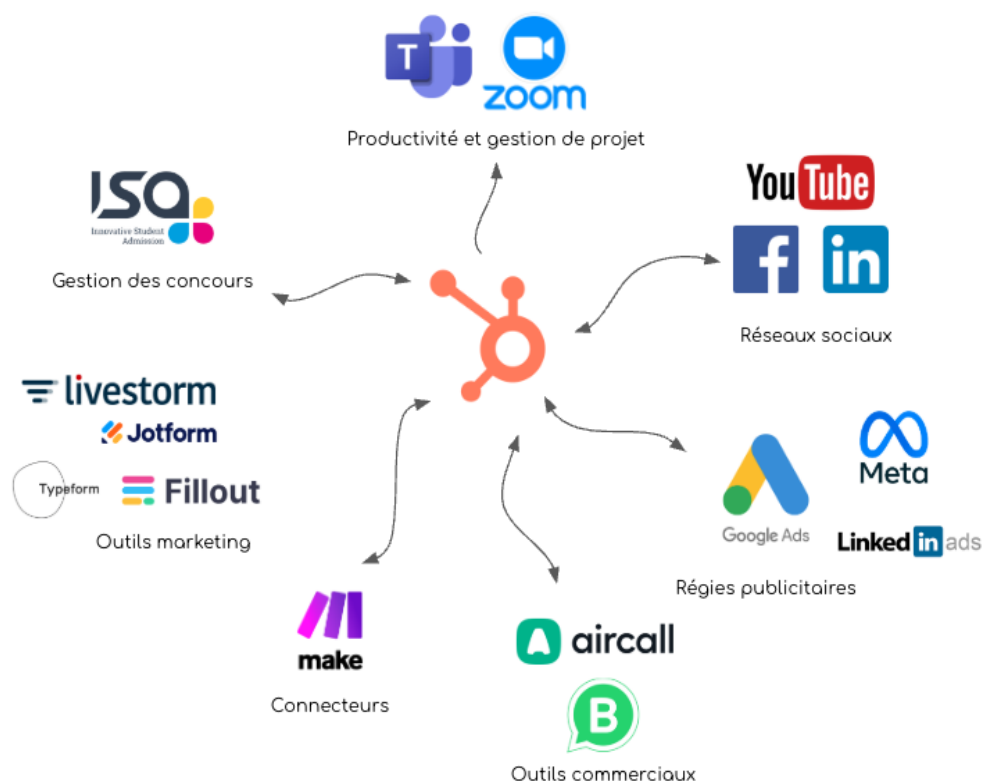
Voici les briques comprises dans l'abonnement :

- Marketing Hub
- Sales Hub
- Operations Hub

Quelques chiffres autour d'Hubspot chez BSB :

- Une base de données de +80k contacts dont +60k contacts marketing, + 18k transactions (candidatures aux concours)
- Utilisé par 70 utilisateurs CRM

### Ecosystème IT autour du CRM Hubspot chez BSB



### 1.3. Synthèse des besoins identifiés

BSB recherche une **prestation de support annuel**, reconductible sur **trois ans**, afin d'assurer un accompagnement continu et évolutif sur **HubSpot** et ses enjeux métiers.

Les besoins incluent :

- Une **expertise multi-sectorielle** sur HubSpot (CRM, marketing, sales, gestion des candidatures et concours).
- Un **support stratégique, technique et opérationnel** pour optimiser l'utilisation de la plateforme.
- Un soutien à l'**administration du CRM** et de ses outils intégrés, avec des recommandations et bonnes pratiques.
- Un **accompagnement des équipes** dans la gestion des campagnes, l'évolution des données et le suivi des performances.
- Un soutien dans le **pilotage global** des sujets pour garantir l'alignement entre la stratégie CRM et les objectifs business.

Cette approche vise à **optimiser les processus internes, améliorer l'expérience utilisateur et renforcer la performance globale** de l'école.

## 2. Périmètre cible Soutien à l'administration du CRM / TMA

Parmi les principales missions identifiées :

- Soutien à l'administration de la plateforme Hubspot, du CRM ainsi que des différents Hubs configurés dans le cadre du contrat souscrit
- Soutien à la gestion de la bonne qualité des données CRM, identification des anomalies, correction et compte rendu
- Soutien au bon fonctionnement technique et opérationnel de la plateforme auprès des équipes
- Soutien dans la gestion de la gouvernance, rôles & accès des collaborateurs

### 2.2. Soutien à l'administration des synchronisations tierces

Parmi les principales missions identifiées, assurer un soutien à l'équipe Growth Ops :

- Maintenance du bon fonctionnement des connecteurs natifs et applications tierces intégrées
- Maintenance du bon fonctionnement des applications / flux de données via API
  - Monitoring quotidien
  - Alerting et résolution de bugs, mise en place d'actions correctives
  - Rapport régulier et identification des optimisations à mettre en place
  - Evolution des flux de données selon les besoins identifiés avec les équipes

### 2.3. Support stratégique / opérationnel / technique aux équipes dans le pilotage des campagnes

Parmi les principales missions identifiées qui peuvent être confiées selon les besoins :

- Venir en support des équipes métier dans la planification / préparation / exécution / reporting des concours sur Hubspot
- Venir en support des équipes métier dans la gestion des candidatures sur Hubspot : Aide à l'ouverture des candidatures, Actualisation des pipelines et automatisations selon les besoins des équipes, optimisation du data model en lien avec les cas d'usages identifiés.
- Support stratégique dans la planification des campagnes marketing (newsletter, campagnes digitales omnicanales, événements digitaux, événements physiques tels que journées portes ouvertes, etc.)
- Support opérationnel et technique dans la construction des campagnes marketing sur Hubspot (design / développements spécifiques, support aux équipes dans la configuration des campagnes et fonctionnalités liées)
- Support stratégique et opérationnel dans l'analyse de la performance des campagnes marketing sur Hubspot (construction de rapports, analyse et recommandations)
- Support à la bonne gestion des activités commerciales sur Hubspot
- Support au bon pilotage des partenariats sur Hubspot
- Identification et déploiement de nouveaux cas d'usage en fonction des besoins des collaborateurs

## 2.4. Formation continue des équipes

Parmi les principales missions identifiées qui peuvent être confiées selon les besoins :

- Formation des nouveaux collaborateurs et onboarding personnalisé sur Hubspot
- Gestion de l'offboarding des collaborateurs
- Assurer des actions de formation en continu selon les besoins identifiés pour garantir une bonne utilisation des outils et sécuriser l'adoption en interne

## 2.5. Support ad hoc sur demande

- Être en capacité d'intervenir rapidement en fonction des besoins ponctuels des équipes (support technique, assistance sur l'utilisation de HubSpot, gestion des urgences).
- Répondre aux demandes spécifiques des équipes métier pour optimiser leurs usages de HubSpot et résoudre des problématiques opérationnelles en temps réel.
- Accompagner les équipes dans la mise en place de nouvelles fonctionnalités, configurations ou optimisations nécessaires à l'évolution de leurs activités.

## 3. Prestation de support attendue

Le prestataire devra assurer un accompagnement global et réactif sur l'ensemble des enjeux liés à l'utilisation de HubSpot. L'objectif est d'apporter un support technique, stratégique et opérationnel pour garantir la performance et l'évolution continue des processus CRM, marketing et commerciaux.

Cette prestation s'inscrit dans une logique de partenariat à long terme, avec un soutien agile et structuré pour répondre aux besoins métiers en temps réel. Les critères de sélection porteront sur les aspects suivants :

### 3.6. Expertise

#### 3.6.1. Hubspot

Le prestataire devra justifier d'une **expertise avancée sur HubSpot**, attestée par :

- Le statut de partenaire Elite ou Diamond HubSpot, garantissant une maîtrise approfondie de la plateforme.
- L'obtention d'un maximum **d'accréditations Hubspot**, démontrant l'expertise, l'expérience et la capacité à répondre à des besoins spécifiques.
- Une équipe de consultants **certifiés HubSpot**, capables d'intervenir sur tous les Hubs (Marketing, Sales, Service, Ops).
- Une capacité à accompagner les équipes en **français et en anglais** pour répondre aux besoins d'un environnement international.
- Un historique solide (Nombre de collaborateurs / ancienneté du prestataire).

#### 3.6.2. Data sécurité

Afin d'assurer un haut niveau de sécurité et de conformité, le prestataire devra :

- Être **certifié ISO 27001**, garantissant une gestion sécurisée des données et des meilleures pratiques en matière de cybersécurité.
- Respecter les exigences du **RGPD** pour assurer la protection des données personnelles.
- Appliquer des **protocoles stricts de gestion des accès**, avec une gouvernance claire sur les rôles et permissions des utilisateurs HubSpot.

#### 3.6.3. Expertise sectorielle

Le prestataire devra disposer d'une **expérience avérée dans le secteur de l'éducation**, avec plusieurs projets **réalisés sur HubSpot** dans cette verticale.

### 3.6.4. Expertise métier

Le prestataire devra s'appuyer sur une **équipe pluridisciplinaire** intégrant plusieurs expertises complémentaires :

- **Pôle Tech** : Développement, API, intégrations tierces, automatisation avancée avec des profils expérimentés directement salariés du prestataire.
- **Pôle RevOps** : Optimisation des processus commerciaux et CRM, gestion de pipeline, alignement marketing & sales.

### 3.7. Equipe projet

L'accompagnement sera assuré par une **équipe multi-expertises dédiée** de 2 à 5 consultants, selon les besoins et la saisonnalité du secteur. Cette équipe devra :

- Être experte du **marché de l'éducation**, avec une compréhension approfondie des enjeux liés aux candidatures, concours et admissions.
- Être **disponible et réactive** pour répondre aux demandes en temps réel.
- Assurer un **pilotage efficace** des projets en collaboration avec les équipes internes.

### 3.8. Méthodologie et planning

Le prestataire devra adopter une méthodologie agile, avec :

- **Un déploiement rapide** de l'équipe projet pour assurer une continuité d'accompagnement.
- **Des créneaux horaires bloqués** spécifiquement pour répondre aux besoins des utilisateurs HubSpot.
- **Des réunions régulières** avec les équipes métiers pour aligner les priorités et anticiper les besoins.
- **Un suivi rigoureux des tâches** avec des comptes-rendus et recommandations actionnables.
- **Une approche proactive** pour proposer des optimisations et ajustements en continu.

### 3.9. Livrables projet

Le prestataire devra fournir des livrables concrets permettant de structurer et d'optimiser l'accompagnement sur HubSpot :

- **Dashboards et reporting** : Création de tableaux de bord personnalisés pour suivre la performance des actions et des processus mis en place.
- **Plans d'action et recommandations** : Synthèses régulières des optimisations réalisées et à venir, avec des recommandations stratégiques.
- **Configurations et automatisations** : Mise en place et documentation des workflows, intégrations tierces et règles de gestion spécifiques.
- **Accompagnement des campagnes** : Mise en place et optimisation des campagnes marketing et commerciales sur HubSpot.



### 3.10. Documentation

Afin de garantir la pérennité des actions menées et l'autonomie des équipes, le prestataire devra assurer :

- **Un espace de documentation centralisé** recensant les paramétrages HubSpot, les processus définis et les workflows en place.
- **Des supports de formation** (guides, tutoriels, vidéos) pour accompagner les équipes dans la prise en main et l'optimisation de HubSpot.
- **Un suivi des évolutions et mises à jour** de la plateforme, avec des préconisations sur les nouvelles fonctionnalités exploitables.
- **Des comptes-rendus détaillés** des sessions de travail, incluant les décisions prises et les prochaines étapes.