

Système d'entreprise du Musée – Analyse des soumissions issues de la demande de propositions

	Détail des exigences du système
5.2	Système d'entreprise du Musée – Système général
5.2.1	Système général – Caractéristiques exigées
a	Architecture ouverte
b	Compatible avec les applications Windows et Windows 10
c	Serveur SQL – version 2012, avec possibilité de mise à niveau à 2016
d	Convivial
e	Permet de traiter les transactions des clients rapidement et efficacement; comprend notamment des « caisses » rapides et conviviales ou des systèmes semblables
f	Flexible et modulable
g	Services d'assistance et de maintenance offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7
h	Services offerts dans les deux langues officielles (français et anglais) au client (reçus, pages Web, etc.)
i	Accès dans les deux langues officielles (français et anglais) pour les membres du personnel du MCDP qui utilisent les systèmes
j	Répond aux lignes directrices sur l'accessibilité des contenus Web 2.0 (http://www.w3.org/WAI/intro/wcag.php)
k	Conforme aux normes de l'industrie des cartes de paiement
l	Conforme aux lois canadiennes relatives à la protection de la vie privée en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels
m	Fonction de production de rapports robuste – rapports de série pertinents et informatifs et capacité de générer des rapports personnalisés (p. ex. rapports Crystal), les rapports peuvent être convertis en format Excel ou PDF, envoyés directement sous forme de courriel ou exportés vers un autre format
n	Emploi de multiples niveaux d'accès, qui dépendent des codes d'utilisateur individuels et qui peuvent faire l'objet d'un contrôle, d'un suivi, d'une surveillance et d'une vérification; ces niveaux d'accès doivent être faciles à configurer
o	Le fournisseur doit avoir une expérience attestée et de bonnes références, idéalement de gens dans le secteur des musées, des attractions ou du tourisme, ainsi que d'utilisateurs au Canada
p	Le fournisseur doit avoir une expérience attestée pour ce qui est de l'intégration à d'autres systèmes, en particulier des systèmes financiers (Microsoft Dynamics AX), y compris ceux des comptes clients, des comptes fournisseurs, du grand livre général, etc.
q	Peu touché par les mises à jour des logiciels
r	Capacité d'adapter et de renforcer la marque du MCDP sur les kiosques interactifs, les écrans, les reçus des clients, les billets, etc.
s	Accès au système par terminal – capacité d'installer le système sur un serveur à distance, mais de permettre à de multiples utilisateurs d'y accéder
5.2.2	Système général – Caractéristiques souhaitées
a	Services complets d'assistance et de maintenance offerts par l'entremise d'un numéro 1-800
b	Services complets d'assistance et de maintenance dans les deux langues officielles (français et anglais)
c	Capacités bilingues en arrière-guichet pour les membres du personnel
d	Soutenu par des groupes d'utilisateurs qui se rencontrent sur une base régulière
e	Formation sur place offerte par le ou les fournisseurs avec l'installation
f	Pour tout ce qui touche au Web, possibilité d'utiliser l'identification unique du MCDP, c.-à-d., un seul mot de passe et les mêmes justificatifs d'identité que pour le site Web du MCDP (qui seront définis par le MCDP)
g	Systèmes ancrés dans une même fenêtre sur l'ordinateur de l'utilisateur, une fenêtre redimensionnable qui permet aux membres du personnel de service d'effectuer plusieurs tâches simultanément à partir de différents systèmes, y compris les comptes de courriel et les systèmes Microsoft Office
h	Veillez indiquer si les services d'assistance sont fournis par votre propre équipe ou des employés qui travaillent sur une base contractuelle, ou encore, s'ils sont fournis par un tiers.
i	Veillez indiquer l'emplacement de votre siège social pour que l'on puisse communiquer avec vous au besoin.
j	Veillez indiquer quelles sont les heures normales de travail pour les services d'assistance ainsi que le prix pour ces heures normales de travail et pour une assistance additionnelle qui serait offerte 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, au besoin.
k	Veillez indiquer si le système fonctionne à partir d'un dictionnaire de données, d'un dictionnaire de texte ou autre.
l	Veillez indiquer les intervalles de synchronisation (toutes les 4 heures, 5 minutes, 30 secondes, etc.) de toute « intégration », y compris les intégrations Web.

Détail des exigences du système	
J	Assistance en ligne offerte par l'entremise de forums ou d'une base de connaissances
5.3 Systèmes de billetterie	
5.3.1 Système pour les billets individuels – Caractéristiques exigées	
a	Système de point de vente de billets et de gestion d'arrière-guichet
b	Création, vente et impression de billets et d'appels de prix (PLU) dans un processus harmonisé, rapide et efficace où l'on mise sur le matériel déjà en place (imprimantes Epson et BOCA)
c	Capacité de gérer la vente pour ce qui est de l'admission générale, des places réservées, billets à créneau horaire prédéterminé, des événements et des programmes ainsi que les <u>inscriptions</u> lorsque le nombre de places est limité
d	Capacité de gérer les ventes et les inscriptions pour ce qui est des événements et des programmes même lorsqu'il n'y a aucun frais rattaché
e	Capacité de vendre, de renouveler et d'améliorer différents types d'abonnement pour une vaste gamme de catégories, à des taux normaux, de renouvellement et réduits
f	Aucun frais d'agence
g	Grande sélection d'articles, d'événements, de programmes et de catégories/types de billets
h	Possibilité de combiner plusieurs articles pour les familles, d'événements multiples, etc.
i	Accepte tous les modes de paiement, y compris l'argent comptant, les cartes de débit, les cartes de crédit principales, les bons-cadeaux et les cartes-cadeaux
j	Capacité de gérer et d'accepter les offres spéciales, les codes promotionnels, les coupons, les rabais, etc.
k	Capacité de reconnaître, de valider et d'accepter tous les types de cartes de membre du MCDP, idéalement avec une intégration complète au système
l	Production de billets à code-barres ou d'autres stocks de billets uniques et identifiables (impression de billets ou utilisation d'un code-image sur assistant numérique)
m	Gestion des admissions et de l'occupation (grâce à des lecteurs optiques sans fil à piles)
n	Options d'utilisation par des organismes et vendeurs de billets tiers; gestion et suivi de la distribution de billets aux fournisseurs tiers (hôtels, voyagistes, etc.) et capacité de traiter les billets vendus par des tiers
o	Capacité d'accepter les dépôts et les prépaiements et de générer des factures (module ou capacité de gestion des comptes clients à intégrer aux systèmes financiers du MCDP – Microsoft Dynamics AX)
p	Fonction de production de rapports précis sur les ventes et les admissions, avec possibilités d'adaptation selon une vaste gamme de paramètres, sans que l'on ait à recourir à un spécialiste SQL
q	L'arrière-guichet du système de point de vente doit être intuitif et convivial, et permettre d'effectuer des changements à la volée; le système devra s'appuyer sur des étapes bien définies et des procédures claires, consignées et fournies par le concepteur pour les utilisateurs
r	Possibilité de personnaliser l'arrière-guichet (p. ex. simplifier les options d'affichage en masquant les onglets inutilisés ou dont on n'a pas besoin)
s	Capacité de générer des rapports automatiquement à des intervalles fixes là où des rapports journaliers ou mensuels ou d'autres rapports urgents seraient générés automatiquement
5.3.2 Système pour les billets individuels – Caractéristiques souhaitées	
a	Capacité de vendre des billets de type « abonnement » (p. ex. laissez-passer de saison) et des abonnements renouvelables
b	Possibilité d'intégrer un système « d'échange d'énergie » (entrée gratuite en échange de...)
c	Possibilité d'adaptation pour la location des accessoires (p. ex. casques d'écoute, téléphones intelligents, fauteuils roulants, poussettes) et les dépôts associés, avec un système de gestion des stocks
d	Possibilité de combiner les billets à des produits de détail, des aliments, des boissons, un espace de stationnement, etc., les frais étant séparés selon le code GLG
e	Sortie avec lecture optique et suivi des sorties, sans tourniquets
f	Possibilité d'accepter les dons, avec ou sans adhésion au Musée
g	Possibilité pour les kiosques interactifs d'accepter les dons ou d'avoir de multiples fonctions
h	Option d'exécution des commandes pour ce qui est des ventes d'adhésions au comptoir de la billetterie
i	Système permettant de faire le suivi du temps du personnel, soit dans le système de billetterie, soit dans les kiosques interactifs de la billetterie
j	Système permettant de faire le suivi du temps des bénévoles dans les kiosques interactifs de la billetterie
k	Système de point de vente sans fil pour l'élimination des files d'attente, pour les événements extérieurs ou hors site, pour l'embarquement dans les autocars nolisés, etc., avec capacité d'impression (pour les reçus, non pas pour les billets)

	Détail des exigences du système
l	Kiosques interactifs libre-service avec intégration des ventes au système principal; ces kiosques interactifs devraient permettre l'achat de billets d'admission, de billets pour un événement ou un programme ou de billets combinés à d'autres offres, la cueillette de billets achetés en ligne ou commandés par téléphone, ou encore, l'achat ou le renouvellement d'une adhésion
m	Un véritable module de gestion de la clientèle qui améliore la collecte de données et fournit une liste des clients qui permet de connaître le moment où ils ont visité le Musée, pour quelle visite guidée/activité, etc.
5.3.3 Système pour les billets de groupe	
a	Le MCDP aura deux entrées avec billetterie, soit l'entrée principale pour la vente de billets individuels et l'entrée des groupes pour les visites en groupe préorganisées et les programmes destinés aux établissements scolaires; le système de billetterie doit appuyer la fonction de vente aux groupes; les ventes de billets pour les programmes destinés aux établissements scolaires et les visites en groupe seront prédéterminées, mais le paiement pourra être traité à l'arrivée du groupe.
b	Comme la vente de billets de groupe et les admissions peuvent avoir une incidence sur l'admission générale, le système de billetterie doit être en mesure de gérer ces deux aspects.
c	Les réservations pour les programmes destinés aux établissements scolaires et les billets de groupe seront traitées par l'entremise du système de réservation pour les groupes et les locations, système qui devra être pleinement intégré au système de billetterie
5.3.4 Système pour les billets de groupe – Caractéristiques exigées	
a	Ventes et billetterie pour les groupes, là où un reçu est émis pour un groupe de personnes
b	Facturation de groupe (se référer aux exigences relatives au module ou à la capacité de gestion des comptes clients, ci-dessus)
c	Doit être pleinement intégré au système de réservation pour les groupes et les locations
d	Production d'un billet de groupe à code-barres (voir les explications ci-dessous)
e	La fonction d'entrée de commandes doit être bien connectée au système de point de vente; le système doit permettre le retour de billets à partir d'une commande entrée et les retours doivent être visibles dans les entrées de commande existantes.
5.3.5 Système pour les billets de groupe – Caractéristiques souhaitées	
a	Possibilité d'ouvrir des comptes « à la volée »
b	Possibilité qu'un billet à code-barres permette de connaître le nombre de personnes du groupe admises au musée, pour que l'on puisse faire le suivi de l'occupation (il ne serait pas nécessaire pour chaque membre du groupe d'avoir son propre billet)
5.3.6 Système de billetterie intégré en ligne – Caractéristiques exigées	
a	Système de billetterie en ligne convivial, rapide et précis
b	Capacité de gérer les ventes et les inscriptions pour ce qui est des admissions générales, des billets à créneau horaire prédéterminé et des sièges réservés, ainsi que des événements et des programmes pour lesquels les places sont limitées, même lorsqu'il n'y a aucun frais rattaché
c	Option permettant de combiner des ventes de billets
d	Ventes par Internet en temps réel; solution en temps réel pleinement intégrée au système de billetterie principal pour la gestion des ventes et de l'occupation
e	Partage des stocks avec la base de données principale (aucune attribution manuelle)
f	Même gamme de produits et mêmes niveaux de service que les systèmes de billetterie principaux du MCDP
g	Permet d'intégrer des règles personnalisées limitant les ventes, surtout pour la participation aux programmes (p. ex. programmes réservés aux personnes d'un certain âge, aux membres, aux enseignants)
h	Capacité de saisir de l'information personnalisable sur les clients en ligne, y compris les renseignements facultatifs et obligatoires, surtout en ce qui a trait à l'inscription aux programmes
i	Possibilité d'imprimer les billets à domicile de façon sécurisée, de les récupérer sur place (au comptoir de la billetterie du MCDP ou ailleurs), de les imprimer à un kiosque interactif du MCDP, de les recevoir par courriel (et de les présenter à l'aide d'un téléphone intelligent) ou de les recevoir par la poste, avec la technologie de code-barres décrite précédemment
j	Possibilité d'utilisation par des organismes tiers et des vendeurs de billets
k	Texte et éléments graphiques personnalisables permettant de présenter le système de billetterie en ligne comme une composante du site Web du MCDP
5.3.7 Système de billetterie intégré en ligne – Caractéristiques souhaitées	
a	Intégré à la base de données sur les adhésions du MCDP pour l'attribution automatique des rabais
b	Possibilité d'ajouter des promotions, des stratégies de prix ou des rabais ciblés, y compris les frais additionnels personnalisables (calcul automatisé), comme les frais d'expédition

	Détail des exigences du système
c	Possibilité d'utiliser des bons-cadeaux, des cartes-cadeaux, des notes de crédit, des bons de réduction, des codes promotionnels et autres en ligne
d	Option d'ajout d'une composante d'enquête
e	Option d'incorporer des éléments additionnels aux pages Web, y compris des vidéos (interface HTML)
f	Option de vente d'abonnements, y compris les abonnements renouvelables
g	Option pour les remboursements, les annulations et les échanges en ligne
5.4 Vente d'adhésions et services aux membres	
5.4.1	Système de vente d'adhésions, de base de données et de gestion – Caractéristiques exigées
a	Système de vente d'adhésions pleinement intégré qui peut être combiné au système de vente au détail (Counterpoint) et, éventuellement, à celui de la location de salles et des services de restauration, afin de : <ul style="list-style-type: none"> · Vérifier l'information des membres pour les rabais (l'un des grands avantages dont jouissent les membres du Musée) · Vérifier l'information des membres pour l'accès au Musée (l'entrée gratuite est l'un des grands avantages dont jouissent les membres du Musée) · Vendre et accorder des adhésions complètes (non temporaires) au comptoir de la billetterie et dans les points de vente au détail
b	Pour les systèmes déjà intégrés, veuillez indiquer si les données sont en temps réel ou si des mises à jour par lots sont effectuées.
c	Comprend des options en ligne pour ce qui suit : <ul style="list-style-type: none"> · Achat, renouvellement et amélioration d'une adhésion · Changement d'adresse, de nom, etc. · Possibilité pour les membres collectifs de gérer et de conserver l'information d'adhésion des membres de leur personnel
d	Fournit des cartes de membre à code-barres permanentes (en format papier ou électronique) instantanément au point de vente
e	Possibilité d'effectuer une lecture optique des cartes de membre (en format papier ou électronique) et de les intégrer en temps réel aux systèmes de vérification des billets aux entrées des galeries, au magasin de détail, etc. (ou d'indiquer l'écart de temps)
f	Permet d'établir un marketing moderne et personnalisé et un marketing ciblant directement les membres
g	Permet de saisir de l'information détaillée sur les clients afin d'offrir une expérience personnalisée aux visiteurs et aux visiteuses
h	Comprend une fonction robuste de production de rapports permettant de générer des rapports personnalisés (p. ex. rapports Crystal)
i	Comprend un système de vente d'adhésions mobile (technologie portative ou autre) qui permet aux membres du personnel de vendre et de renouveler des adhésions à partir de n'importe quel endroit à l'intérieur ou autour du Musée, pourvu que le dispositif soit connecté au réseau WiFi et à la base de données centrale sur les adhésions (il pourrait s'agir, par exemple, de tablettes électroniques pouvant effectuer la vérification des adresses, l'autorisation des paiements par carte de crédit en temps réel, la lecture des codes-barres des cartes de membre et l'impression des recus, si l'on dispose d'une imprimante mobile)
j	Comprend ou peut être intégré à une solution qui corrige automatiquement les erreurs d'orthographe courantes dans les adresses et vérifie l'exactitude des codes postaux
k	Fonction de suivi robuste (p. ex. historique des visites indiquant le moment et la durée des visites, le nombre de visites par année, l'historique des achats)
l	Modulable – p. ex. possibilité d'ajouter des privilèges à des catégories de membres précises selon l'âge, le type d'adhésion, le lieu de résidence, etc.
m	Permet d'effectuer le suivi des membres pour connaître les dates d'expiration et de renouvellement des adhésions
n	Accepte les dons en ligne, une fonction qui sera sans doute intégrée aux systèmes des Amis du Musée, où les dons pourront être désignés comme honorifiques (p. ex. un don « au nom de » ou « en mémoire de ») ou comme des dons devant servir à des fins précises (apports de capitaux, programmes destinés aux établissements scolaires, fonds de fonctionnement, etc.)
o	Capacité d'offrir des rabais sur achat (p. ex. rabais de 10 %, bons d'échange pour une visite) et d'en faire le suivi, et d'effectuer le suivi des autres achats
p	Possibilité de chercher des membres de divers domaines (non seulement par nom)
q	Fonction de multipostage
5.5 Location de salles et gestion d'événements	
5.5.1	Location de salles et gestion d'événements – Caractéristiques exigées
a	Fonction de réservation

	Détail des exigences du système
b	Fonction de vente et de facturation
c	Fonctions de gestion des comptes clients
d	Peut être intégré aux systèmes financiers du MCDP (Microsoft Dynamics AX)
e	Permet de gérer le processus de réservation de bout en bout, de la demande de renseignements jusqu'à l'émission des factures définitives des clients, et comporte quelques fonctions de coordination d'événements (rappels, notes, planification, programmation, etc.)
f	Comprend certaines fonctions de coordination d'événements, c'est-à-dire, des outils qui aideront les membres du personnel du MCDP (p. ex. rappels, notes, listes de tâches, avertissements indiquant qu'un suivi est requis, etc.)
g	Solution souple, robuste et modulable qui permet de gérer des règles, des configurations de salle et des options d'accès multiples, ainsi que les attributs des programmes et les paramètres de priorité, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> · Grande variété de configurations de l'espace et d'options d'installation · Ressources liées à l'espace ou à la fonction en question (équipement, mobilier, matériel audiovisuel, affectation du personnel, etc.) · Structure de prix variable pour diverses situations (variations saisonnières, variations selon le jour de la semaine, etc.) · Tarifs et prix pouvant être annulés · Possibilité de bloquer ou de fermer certaines journées
h	Gère les réservations sur une base relationnelle (p. ex. un grand espace ne peut être réservé si un espace plus petit compris à l'intérieur est déjà réservé, un client peut réserver plus d'un espace en même temps aux termes d'une seule entente de location)
i	Fournit un ensemble uniforme de processus et d'outils de planification d'événements et de gestion des ressources pour l'ensemble des événements du Musée (réservations internes et externes liées à la prestation des programmes, aux locations des clients et aux exigences opérationnelles) dans toute situation nécessitant un espace, de l'équipement ou du personnel.
j	Gère les événements et programmes récurrents
k	Gère les profils des clients, lesquels doivent pouvoir être adaptés afin que l'on puisse noter divers attributs, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> · Pour les établissements scolaires – associer des enseignants individuels, des programmes individuels ou des listes d'élèves à des attributs tels que les allergies alimentaires, la prise de médicaments, le t-shirt, la taille, le mode de transport à l'arrivée, etc. · Pour les activités privées – noter les invités « VIP », les allergies alimentaires, les besoins particuliers et les demandes des clients
l	Permet aux membres du personnel du MCDP qui ne font pas partie des utilisateurs principaux du système de réserver des salles de réunion et de l'équipement de façon autonome, mais en collaboration avec les utilisateurs principaux du service Revenus et services aux visiteurs du MCDP.
m	Fournit un calendrier des événements et des réservations et une fonction de partage du calendrier qui feront connaître les événements auprès des membres du personnel et des visiteurs et visiteuses (le contenu sera filtré au besoin) – cette fonction fournira de l'information précise et à jour sur les affichages préalables et les archives de l'ensemble des événements et réservations pour tous les espaces de location du Musée.
n	Fonctions de gestion des comptes clients qui permettraient de générer des factures, des relevés et des récapitulatifs
o	Permet d'exporter des factures, des relevés et d'autres documents (comme des avis de confirmation) grâce à une intégration rapide au courriel (aucun copier-coller)
p	Système de retraçage des réservations indiquant le moment où les paiements doivent être perçus
q	Fonction pour événements privés et publics qui permet de vendre des billets en ligne pour des événements publics sans télécharger l'information sur les événements privés
r	Possibilité de rajuster les prix une fois les billets émis, imprimés ou utilisés
s	Processus simplifié pour les membres – capacité de reconnaître et de valider les cartes à code-barres pour attribuer automatiquement les rabais applicables, les avantages, etc.
5.5.2 Location de salles et gestion d'événements – Caractéristiques souhaitées	
a	Calendrier à affichage partagé (peut être consulté par les membres du personnel et/ou le public), idéalement en ligne et ailleurs (téléphones intelligents, écrans publics), avec la possibilité d'exporter le calendrier en ligne vers Outlook
b	Représentation visuelle en ligne des espaces, avec la possibilité d'inclure des photos avec diverses options de configuration
c	Intégration potentielle au système du restaurant du Musée (qui n'appartient pas au MCDP) aux fins de coordination du service d'aliments et de boissons
5.6 Systèmes de vente au détail, de gestion des stocks et de commerce électronique	
a	Systèmes bilingues ou qui prévoient une limite de caractères appropriée pour que l'on puisse fournir des descriptions de produits, des messages de réception et autres dans les deux langues officielles
b	Pleine intégration au système de la Boutique du MCDP (CounterPoint), y compris la base de données sur les adhésions
c	Impression des rabais, y compris ceux des membres, sur le reçu des clients