



Optimisation du logiciel de gestion des relations avec les donateurs

Aperçu des logiciels de gestion de la relation client (CRM)



Qu'est-ce qu'un logiciel de CRM ?

- Un outil pour gérer les relations avec les donateurs nouveaux ou potentiels
- Organise les informations sur les donateurs
- Effectue le suivi des dons précédents et des engagements des donateurs
- Soutient la stratégie globale de relations avec les donateurs

Photo par [Viktor Talashuk](#) sur [Unsplash](#)



Le logiciel de gestion de la relation client est utilisé par de nombreux organismes à but non lucratif comme outil pour gérer les relations avec les donateurs nouveaux ou potentiels, et les donateurs existants. Si votre organisation n'utilise pas actuellement un logiciel de CRM, cela peut impliquer une certaine courbe d'apprentissage, mais il y a des avantages. Par exemple, un système de CRM fournit un moyen d'organiser l'information des donateurs, y compris les dons et les valeurs précédents, et peut aider à faciliter l'engagement avec l'organisation, ainsi que permettre aux organisations d'utiliser l'information pour mieux alimenter leur stratégie globale de relations avec les donateurs.

Nous allons fournir des exemples de logiciel de CRM dans cette vidéo, et nous incluons également des ressources dans le cahier, y compris une ressource de TechSoup.

Avantages de l'utilisation d'un système de CRM

- Recueillir et analyser des données sur les dons
- Faire des prédictions sur les futurs dons
- Alimenter la stratégie globale de l'organisation
- Simplifier le processus de don
- Plateforme centrale d'informations accessibles sur vos donateurs
- Outil d'inscription aux événements
- Personnalisable
- Optimiser les opérations (vérification des données, segmentation, automatisation, etc.)



ACTIVER LE
CHANGEMENT

Les avantages de l'utilisation d'un CRM sont les suivants :

- Permettre aux organisations de collecter et d'analyser des données sur les dons (montants, fréquence, lacunes)
- Fonctions de filtrage pour faire des prédictions
- Contribue à l'élaboration de la stratégie globale de l'organisation
- Simplifie les processus de dons (p. ex., les reçus)
- Offre une plateforme centrale d'informations facilement accessibles
- Peut servir d'outil d'inscription aux événements (et peut être intégré à d'autres applications externes)
- Peut être personnalisé en fonction des besoins d'une organisation

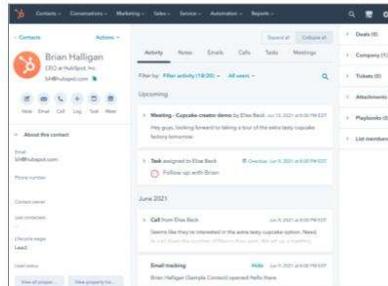
Les systèmes de CRM peuvent être configurés et optimisés de manière à aider sans difficulté un organisme à but non lucratif à mener ses opérations et à élaborer sa stratégie. Voici quelques exemples :

- Vérification des données et intégration des processus de données
- Segmentation des donateurs
- Automatisation des processus manuels (p. ex. la saisie manuelle des informations)
- Intégration d'autres applications de l'organisation (calendriers, outils de marketing)
- Offre de formation

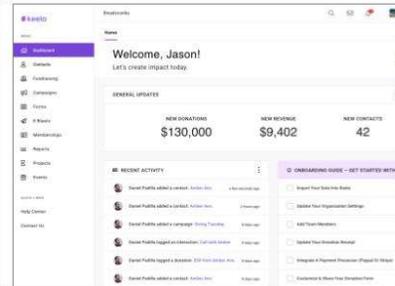
Logiciel de CRM

- Hubspot
- Keela
- Bitrix24
- Bloomerang
- Zoho

Pour des critiques et plus, visitez le site [Capterra.ca](https://www.capterra.ca)



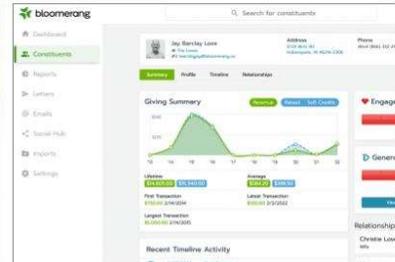
Hubspot



Keela



Bitrix24



Bloomerang



Il existe un certain nombre de logiciels de CRM gratuits et à faible coût que vous pouvez utiliser pour suivre les informations et les communications avec les donateurs. Nous vous proposons quelques suggestions ici. (Notez que nous n'endossons et que nous ne faisons de publicité pour aucun de ces outils en particulier).

HubSpot CRM vous permet d'ajouter et de gérer jusqu'à 2000 contacts gratuitement. Il s'agit d'une compagnie basée aux États-Unis et leur CRM est principalement conçu pour les entreprises et les ventes, il faut donc un certain ajustement.

Keela CRM est un outil spécialement conçu pour les organismes à but non lucratif. Il s'agit d'une entreprise canadienne qui a une version gratuite disponible, et le prix de la version payante est également très raisonnable.

Voici quelques autres options gratuites ou à faible coût recommandées : Bitrix24, Bloomerang, Zoho CRM.

Capterra.ca propose des analyses complètes et gratuites des différentes options en matière de CRM.