

ETUDE DE CAS

Le système CRM aide les organisations politiques canadiennes à rester en contact avec leurs constituants

Entités gouvernementales, organisations non gouvernementales (ONG) et associations à but non-lucratif sont toutes à la recherche de moyens pour toucher leurs constituants de manière abordable et efficace, qui leur permette de construire des relations plus serrées et à plus long terme. Une nouvelle solution de gestion de la relation client (CRM) conçue par OSF Global Services aide une grande organisation politique basée au Canada à rester plus connectée avec ses membres que jamais.

Tout comme d'autres entités publiques, l'organisation politique canadienne avait du mal à mener ses affaires et à communiquer efficacement avec ses membres à cause d'un système CRM dépassé et des applications déconnectées utilisées au sein l'organisation. De plus, elle disposait d'un budget limité pour résoudre ce problème. Et c'est là qu'OSF Global Services est entré en scène.

Choisir la bonne solution

Pour résoudre ses problèmes, l'organisation politique s'est tournée vers OSF Global Services. Lors de la rencontre avec le personnel de l'organisation, le consultant d'OSF Global Services a déterminé rapidement les principaux problèmes et a commencé par développer une nouvelle solution CRM personnalisée, en utilisant les logiciels CiviCRM et Drupal.

Même si la solution CRM actuelle de l'organisation était basée aussi sur CiviCRM, l'ancienne version du logiciel n'offrait pas les fonctionnalités et les capacités requises. Puisque les coûts étaient un sujet de préoccupation, le consultant d'OSF Global Services a décidé de continuer à utiliser CiviCRM, conçu spécifiquement pour les ONG et disponible gratuitement. Le choix de Drupal, une plateforme open source de gestion de contenu qui permet aux organisations de publier, gérer et organiser le contenu sur un site web, était également un choix facile et abordable.

Ciblant les constituants avec succès

L'une des principales préoccupations de l'organisation était son incapacité à cibler ses constituants à l'aide de lettres d'information et d'autres communications. Même si l'organisation pouvait recueillir des données sur ses composants en utilisant l'ancienne version de CiviCRM, la nouvelle solution offrait des fonctionnalités améliorées qui permettaient aux employés de l'organisation de mieux saisir et gérer les informations sur les membres. Cette solution a également permis à l'organisation de suivre les activités des constituants, y compris des informations sur les dates de don, les événements politiques auxquels un membre voulait assister et les listes des abonnés auxquelles un membre voulait adhérer.

En outre, la nouvelle version de CiviCRM offrait une fonction de publipostage, qui a remplacé une ancienne application non comprise dans l'application CRM d'origine. Avec ce nouveau système de diffusion, l'organisation a amélioré sa capacité à communiquer rapidement et efficacement avec ses membres, réduisant aussi le temps et l'énergie nécessaires pour réaliser ces tâches.

La nouvelle solution offre également de meilleurs niveaux de sécurité, établissant différents niveaux d'accès aux données pour les membres, en fonction de critères régionaux et de personnels spécifiques.

En outre, le développeur d'OSF Global Services a fait migrer avec succès les données existantes sur les constituants de l'organisation vers la nouvelle version de CiviCRM. D'autres applications utilisées par l'organisation ont aussi été fusionnées pour fournir aux employés un point d'accès unique pour toutes les données des membres. Également, le développeur a intégré de façon cohérente CiviCRM avec la plate-forme de gestion de contenu Drupal, afin de s'assurer que les informations sur les membres, recueillies via le site Web de l'organisation, étaient capturées et stockées correctement pour une utilisation future.

Résultats

La nouvelle solution CRM a aidé l'organisation politique à améliorer les services offerts à ses constituants. En intégrant un certain nombre de ses applications, l'organisation a également réduit les coûts et a amélioré sa productivité en normalisant ses processus d'affaire.