

LE CRM :

**UN OUTIL INDISPENSABLE
POUR LES ORGANISATIONS**

TABLE DES MATIÈRES

Introduction : L'avenir est CRM!	3-4
Histoire du CRM	5
Qu'est-ce qu'un CRM ?	5
Quelles sont les origines du CRM ?	5-6
Que se passe-t-il lorsqu'on choisit un CRM qui n'est pas adapté aux besoins d'une organisation ?	7-9
À propos de Membri 365	10-12
À propos du Groupe Vendere	13
Contactez-nous	14

INTRODUCTION: L'AVENIR EST CRM

Les logiciels de gestion des membres sont devenus des incontournables pour faciliter le quotidien des organisations, associations, OBNL et chambres de commerce. On les appelle CRM. Ils permettent une réelle croissance dans différents aspects :

- Meilleure prévisibilité
- Plus grande productivité
- Augmentation des ventes
- Croissance du chiffre d'affaires
- Plus grande efficacité des équipes
- Meilleure communication entre les employés

D'ailleurs, voici une petite statistique intéressante! Saviez-vous qu'un représentant commercial passe environ 65% de son temps à faire autre chose que de la vente? En lui proposant un outil qui simplifie son quotidien et qui automatise certaines tâches, il peut donc se concentrer à faire ce qu'il préfère et ce pour quoi il a un talent : vendre!

Un CRM est un outil pratique et simple à utiliser et tout le monde les adopte! Il peut vous aider à faire exploser vos ventes! Si bien que le marché des solutions CRM devrait connaître une croissance de **150 % d'ici 2029**. Il s'agit d'ailleurs de la plus forte expansion dans le domaine des logiciels en si peu de temps.



Aussi bien le dire : l'avenir est CRM!

¹ <https://www.blogdumoderateur.com/guide-complet-crm/>

² <https://www.nomalys.com/fr/28-statistiques-surprenantes-sur-le-crm-adoption-fonctionnalites-benefices-et-mobilite/>

De l'autre côté, cette statistique signifie également que la quantité de programmes CRM disponibles est énorme. Chaque logiciel ayant des options différentes (et chaque organisation ayant des besoins distincts), trouver la bonne solution s'avère une mission très ardue. Laissez-nous vous en faire la démonstration.

On évalue que les organisations utilisent seulement 50 % des fonctionnalités de leur CRM, même si elles paient pour la totalité.

43 % des organisations clientes de CRM utilisent moins de la moitié des fonctionnalités offertes.

Pour 51 % des organisations clientes de CRM, les problèmes de synchronisation des données sont un enjeu majeur.

Ce livre blanc, signé par le Groupe Vendere, a l'objectif de vous offrir les outils et les connaissances pour cibler vos exigences en matière de CRM. Vous serez ainsi en mesure de faire un choix éclairé pour le bien de votre organisation.

Au menu : statistiques, études de cas, illustrations, témoignages, etc.

**Faites la découverte du CRM,
cet outil intelligent qui met l'humain
au cœur de la gestion des associations
d'aujourd'hui... et de demain!**

BONNE LECTURE!

HISTOIRE DU CRM

Qu'est-ce qu'un CRM ?

Les lettres **CRM** sont pour **Customer Relationship Management** (ou Gestion de la Relation Client, en français). On a affaire à un logiciel de gestion des membres dans lequel on peut segmenter les utilisateurs selon des filtres précis tout au long du cycle de vie du client. Cet outil permet aussi d'automatiser des tâches répétitives au quotidien, de simplifier le renouvellement et l'adhésion des participants, de diminuer les coûts opérationnels et de consigner toutes les interactions avec vos usagers. En d'autres termes, on pourrait dire que c'est un assistant virtuel avec une excellente mémoire qui vous aide à gérer et analyser une grande quantité de données!

Le CRM peut changer de façon considérable les performances d'une organisation:

1. Voyez vos ventes augmenter jusqu'à 29 %.
2. Améliorez votre productivité de 34 %.
3. Prévoyez le futur avec 40 % plus de précision.
4. Obtenez un ROI (retour sur investissement) moyen de 8,71 \$ par dollar dépensé.
5. Faites partie du club! 91 % des organisations de plus de 11 employés utilisent un CRM (et 50 % des organisations de moins de 10 employés en utilisent un).

Quelles sont les origines du CRM ?

Dans les années 1970, on a eu accès aux balbutiements du CRM. Il avait un concept un peu différent de ce qu'on lui connaît aujourd'hui. En effet, il s'agissait plutôt d'une base de données automatisée (propre à chaque entreprise) qui était utilisée pour classer les clients à travers des listes. Puis, au cours des années 1980, des logiciels destinés à toutes les organisations ont commencé à voir le jour. Ils ont, au départ, surtout été utilisés par des banques et des assureurs, qui voyaient un énorme potentiel de conversions. Rapidement, les industries du détail et de la santé ont suivi, comprenant qu'un tel type de logiciel deviendrait bientôt une nécessité. Ce n'est qu'autour des années 2000 que le CRM s'est rapproché de sa forme actuelle et a connu une explosion de popularité, mais aussi, une démocratisation.

Depuis, les solutions CRM ne cessent d'innover et de nous surprendre. BI, AI, automatisation, UX. La base de données automatisée propre à chaque entreprise est loin derrière nous! On a maintenant un logiciel complet qui permet une gestion de A à Z des membres.

Et la beauté, c'est qu'un CRM n'est pas seulement destiné aux grandes compagnies! C'est un outil qui s'est considérablement simplifié à travers les années grâce à l'étendue de l'offre sur le marché. Les fonctionnalités varient évidemment selon les solutions : portail des membres, paiement en ligne, adhésion, gestion des contacts, billetterie, module de don, etc.

Les possibilités sont presque infinies compte tenu du nombre incalculable de logiciels disponibles. Mais, comme il y a toujours deux côtés à une médaille, dénicher un CRM pour une organisation est une tâche de plus en plus longue et pénible. Ironiquement, c'est aussi en raison de leur grande quantité et de leurs différentes fonctionnalités qu'il est difficile de faire un choix. **D'ailleurs, 67 % des clients de CRM affirment que trouver du temps pour analyser les CRM a été un problème majeur dans leur processus d'achat.**

Le choix d'un CRM ne doit pas être pris à la légère. Le temps passé à analyser les solutions devrait être vu comme un investissement pour plus tard, lorsque les avantages seront concrets et tangibles dans notre quotidien. Trouver chaussure à son pied est ardu, on l'avoue, mais trouver la bonne pointure est essentiel. On vous l'explique dans la prochaine section!

The screenshot shows a Power Apps interface for a 'Membri' application. The top navigation bar includes 'Power Apps' and 'Membri'. The left sidebar lists various modules: Factures, Paiements, Ventures, Campagnes de sol..., Objectifs, Sollicitations, Mandats, Commandes, Donations, Campagnes de do..., and Dons. The main content area displays a 'Rapport Membri' report. The report table has the following data:

Nom	Type de rap...	Modifié le	Description
Liste des factures	Rapport R...	03/01/2023 ...	Liste des factures entre 2 dates
Rapport d'aperçu de type d'abonnement	Rapport R...	03/01/2023 ...	
Rapport d'utilisation des gratuités	Rapport R...	03/01/2023 ...	

The interface also includes a search bar, a 'Recherche rapide' input field, and a footer showing '1 - 3 sur 3' and 'Page 1'.

⁶ <https://www.sap.com/suisse/insights/crm-technology-trends.html>

⁷ <https://www.nomalys.com/fr/28-statistiques-surprenantes-sur-le-crm-adoption-fonctionnalites-benefices-et-mobilite>

QUE SE PASSE-T-IL LORSQU'ON SÉLECTIONNE UN CRM QUI N'EST PAS ADAPTÉ AUX BESOINS D'UNE ORGANISATION?

Ce n'est pas tout d'acheter un CRM : il faut savoir se servir correctement de tout ce qu'il offre ! À quoi bon payer pour des fonctionnalités inutiles ? C'est pourquoi celles-ci doivent réellement correspondre aux exigences des utilisateurs.

Comment faire le choix du bon CRM ?

Une excellente tactique est de recevoir une formation ou un webinaire donné par les concepteurs du CRM. C'est très important puisque ça permet de répondre aux questions et de visualiser le logiciel en action.

C'est normal, pour une organisation, que ce soit une association professionnelle ou une chambre de commerce, d'avoir des requis quand vient le temps de sélectionner un CRM. Un peu comme lorsqu'on décide d'embaucher de nouvelles personnes, on devrait avoir une liste de priorités à combler, mais aussi, une série de compétences ou fonctionnalités supplémentaires intéressantes pour aider à faire pencher la balance.

Les priorités des organisations doivent idéalement répondre à leurs besoins tout en servant leurs membres. Voici quelques idées :

- Augmenter les ventes
- Augmenter le nombre de membres
- Automatiser les tâches répétitives
- Simplifier la gestion quotidienne
- Respecter le budget
- Faciliter la recherche de partenariats
- Faciliter la recherche de financement
- Protéger les données des utilisateurs

Malheureusement, cette liste est souvent difficile à satisfaire à un coût raisonnable. Au Groupe Vendere, on s'est penché sur cette problématique. Pour nous, c'était inconcevable qu'il n'y ait pas une solution pour combler les besoins des associations à un tarif abordable.

On s'est demandé : comment maximiser le ROI des organisations en quête de certitude par rapport à leur CRM ?

Le constat a été celui-ci : l'avenir favorise l'expérience des utilisateurs. Les organisations sont donc (ou le seront) à la recherche d'un logiciel qui fait de la sécurité des données une priorité. En effet, différentes législations obligent les entreprises à revoir la façon dont elles protègent les renseignements personnels de leurs usagers. Une solution fiable est évidemment de mise : mais comment s'en assurer ? Il y a la recherche, mais il y a aussi les actions posées par l'entreprise conceptrice !

À titre d'exemple, Microsoft dépense des milliards de dollars pour sécuriser ses environnements et héberge même des données sur des serveurs situés au Canada, dans le respect des lois en vigueur. C'est donc dire que les CRM bâtis à partir de Microsoft ont un fort avantage concurrentiel pour les organisations d'ici.

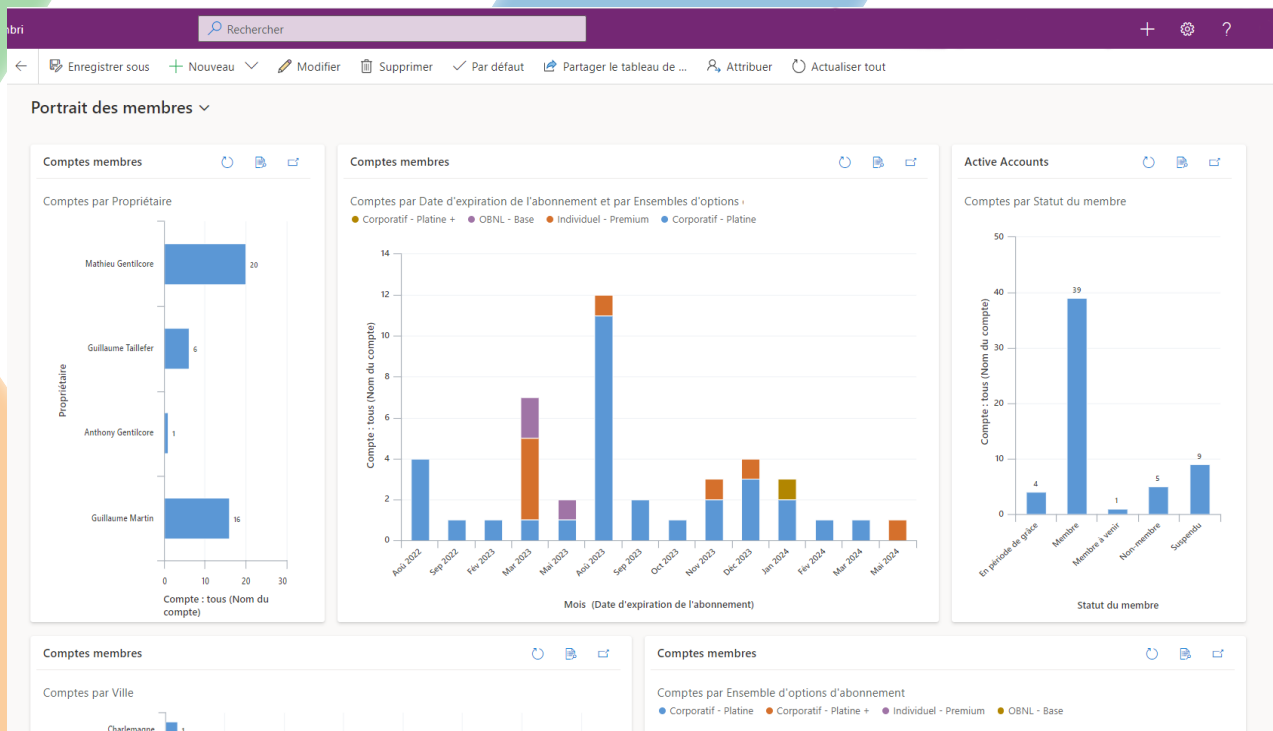
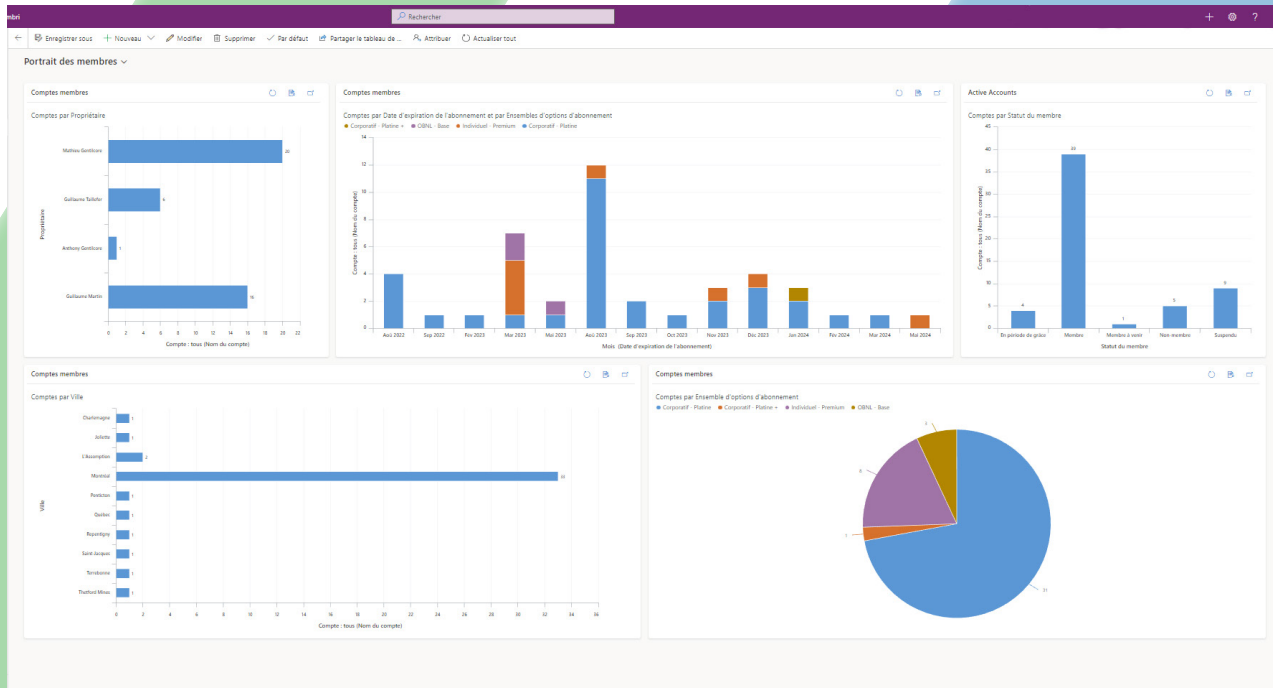
En plus de cet aspect, la solution doit être infonuagique, évolutive et flexible et mettre l'humain au cœur de son développement. Les organisations veulent travailler avec une entreprise locale qui propose un soutien technique facile d'accès et dans la langue désirée. De plus, elles souhaitent obtenir des fonctionnalités qui répondent à leurs besoins réels. Et ça, ça passe par souscrire à un forfait modulable. Mais pour ce faire, il faut qu'il y en ait sur le marché ! Malgré la grande offre, peu de choix sont intéressants pour les organisations.

Qu'est-ce qu'une solution modulable ?

Pour nous, c'est simple : les concepteurs doivent offrir une solution qui s'adapte à la clientèle. Une organisation doit pouvoir réussir à configurer un forfait qui lui ressemble avec des fonctions qu'elle choisit en réponse à ses besoins. Dans le format actuel, de nombreux abonnements sont fixes. Les clients paient donc pour des fonctionnalités qu'ils n'utilisent pas vraiment.

Dans cet océan de CRM, on comprend que d'arrêter son choix sur un produit précis, c'est VRAIMENT difficile. C'est avec cette idée en tête qu'on a conçu notre propre CRM : Membri 365. Notre logiciel de gestion des membres est modulable, flexible, évolutif, infonuagique, local et se consacre entièrement aux organisations, chambres de commerce, OBNL et associations.

- Power Apps | Membri
- Page d'accueil
- Récent
- Épinglé
- Vue d'ensemble
- Tableaux de bord
- Rapports
- Activités
- Membres
- Adhésions
- Adhésions de délégué
- Comptes
- Contacts
- Comités
- Événements
- Événements
- Inscriptions
- Facturation
- Factures
- Paiements
- Ventes
- Campagnes de sollici...
- Objectifs
- Sollicitations
- Mandats
- Commandes
- Donations
- Campagnes de dons
- Dons
- Membri



À PROPOS DE MEMBRI 365

Pourquoi Membri 365 est-elle une solution différente ? Au Groupe Vendere, on a décidé de bâtir un CRM spécifiquement pour les organisations, chambres de commerce, OBNL et associations. Tout ça, en ayant une véritable compréhension des défis quotidiens vécus, mais aussi, des besoins. On a pu concevoir un CRM tout-en-un innovant et flexible, comme les logiciels devraient l'être.

Dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre, un tel logiciel s'avère un allié de taille ! En effet, le système Membri 365 peut remplacer un employé administratif à temps partiel à raison de 10 à 12 heures par semaine. Une association de moyenne envergure peut en faire, des choses, en 12 heures ! C'est de cette façon que nos clients peuvent se concentrer sur des tâches pour lesquelles ils apportent une réelle valeur.

Voici quelques fonctionnalités de Membri 365 :

Solution infonuagique	CRM faisant partie de l'écosystème de Microsoft 365	Service à la clientèle hors pair
S'adapte aux différents besoins des organisations	Compatible avec Dynamics CRM	Entreprise locale
Solution flexible	Logiciel développé sur PowerApps (rester les propriétaires de leurs données en tout temps)	Proximité avec les clients
Centralisation des données	Intégration à MailChimp	Module de don pour OBNL
Rapports	Renouvellement automatique des adhésions	Inscription en temps réel
Intégration à votre système comptable	Intégration à votre site Internet	Factures par courriel
Gestion des évènements	Gestion des revenus et des coûts	Calendrier des évènements
Activités et historique des communications	État de compte	Plusieurs intégrations à venir (dont Cyber Impact)
Avis	Bottin des membres	Tableaux de bord

Avec notre logiciel Membri 365, les associations peuvent optimiser tout l'aspect administratif ainsi que la gestion de leurs membres et des adhésions. Elles peuvent aussi simplifier l'organisation des activités et des événements au courant de l'année et utiliser une application mobile pour garder un lien direct avec leurs membres.

Découvrez les commentaires de clients satisfaits qui nous expliquent en quoi Membri 365 est une solution de choix pour les associations.

Maurice

Directeur général (France)

C'est l'outil idéal et indispensable pour toutes organisations.

★★★★★ 5,0 l'année dernière

Commentaires : Très satisfait, c'est un incontournable.

+ Avantages :

Le nombre d'heures gagnées en administration et la facilité pour les suivis.

Gestion des membres

★★★★★ 5,0 l'année dernière

+ Avantages :

Paiement des membres, facile à comprendre, bon support technique.

Sylvie

Adjointe de direction (Canada)

Membri 365 en quelques faits et chiffres:

- **Solution utilisée par plus de 70 associations ayant entre 100 et 10 000 membres**
- **Logiciel innovant en constante évolution**
- **CRM utilisé par plus de 46 % des chambres de commerce du Québec**
- **Membri 365 a amorcé sa percée de l'Ouest dans les dernières années**

«Ça a répondu à 100 % à nos attentes. Nous ne sommes jamais inquiets de référer le Groupe Vendere ou Membri 365 à d'autres chambres de commerce parce qu'on sait que ça peut les aider.»

Écoutez (ou lisez!) l'étude de cas réalisé en collaboration avec la Chambre de commerce et d'industrie Saguenay-Le Fjord.

Écoutez: <https://www.vendere.ca/cases-studies?lang=fr>

Lisez: <https://www.vendere.ca/etude-de-cas-chambre-de-commerce?lang=fr>

En gardant en tête que l'utilisateur doit être au cœur de notre logiciel, c'est une grande fierté de constater notre réussite à travers les avis de nos clients. Nous nous efforçons d'être à l'écoute et de concevoir des solutions qui combent leurs exigences tout en générant des résultats de ventes supérieurs. Nous développons aussi des fonctionnalités propres à chaque secteur d'activités. De cette façon, nous nous assurons que chaque besoin est répondu de la meilleure façon possible.

À PROPOS DU GROUPE VENDERE

Depuis sa création en 2011, le Groupe Vendere a la mission d'accompagner les associations à mieux performer en concevant des produits technologiques sous Microsoft 365. Depuis nos débuts, nous voulons être un leader de l'industrie du développement de solutions avec des valeurs d'entreprise fortes qui sont partagées par chaque membre de notre belle équipe. Le respect, l'intégrité et l'entraide guident nos journées et nos actions.

En 2015, nous avons lancé notre premier logiciel : Snap2Lead. Il avait l'objectif d'aider les PME à afficher en quelques clics leurs réalisations sur l'ensemble de leurs plateformes numériques. Ensuite, en 2017, nous avons développé Locali-T, une application qui favorisait l'achat local au sein des chambres de commerce. Même si ces deux projets étaient des idées géniales, nous avons connu une déception. En effet, à ce moment-là, les utilisateurs n'avaient souvent pas le temps ni les habiletés nécessaires pour profiter pleinement de ces produits innovateurs, qui nécessitaient un changement dans les habitudes.

Parallèlement, nous avons commencé à concevoir Membri 365, notre système de gestion des membres. Au départ, nous avons le mandat de mettre sur pied une solution pour trois chambres de commerce. Le succès de notre CRM a été instantané et connaît, encore aujourd'hui, une forte croissance. Il est utilisé par plus de 70 associations à travers le Canada.

Au Groupe Vendere, nous déployons de grands efforts pour créer un avenir prometteur pour Membri 365, notre produit chouchou. Nous avons une panoplie d'idées, de projets et de nouvelles fonctionnalités afin de faire évoluer notre logiciel à travers le temps.

Membri 365, comme notre entreprise, jouit d'une belle notoriété dans l'industrie. Notre réputation et la qualité de nos solutions sont inégalées, ce qui fait du Groupe Vendere un partenaire de choix en ce qui a trait à l'optimisation des processus d'entreprise. Nous sommes des spécialistes du CRM et du développement de l'automatisation.

Petit fait historique : Vendere et Membri sont des mots italiens qui signifient respectivement vendre et membre. Ils se prononcent Vendé-ré et Membr-i et sont en hommage aux origines italiennes de notre fondateur.

Vendez plus, et mieux, avec le Groupe Vendere.



CONTACTEZ-NOUS

Des questions à propos de Membri 365?

Nous serions heureux de discuter avec vous. Contactez notre équipe d'experts.

www.vendere.ca

info@vendere.ca

(450) 800-2889

