Externaliser la gestion de la relation donateur

- S’agissant de la gestion d’une base de données donateurs, la question est de savoir si l’on dispose en interne des ressources permettant notamment d’assurer les services suivants :

    - Hébergement de la base de données et de l’application
    - Développement et maintenance de l’application
    - Full filment (ouverture des plis, saisie, remises en banque, etc.)
    - Editique (reçus fiscaux, courriers)
    - Gestion marketing (analyse des campagnes, extractions, etc.)
    - Maintenance de la base (gestion NPAI, RNVP, etc.)

- De nombreuses solutions existent sur le marché, de qualité , et se différenciant « à la marge » sur tel ou tel aspect (à étudier plus précisément selon le cahier des charges établi pour chaque association).

Pour les prestataires proposant une offre complète, incluant le full filment, on citera notamment les offres suivantes (non exhaustif), par ordre alphabétique :

- ARVATO
- ELOGE
- EVERIAL CRM
- Publicis Technology
- Qualidata
- SAFIG
- SOGEC
- WDM

- La question de l’externalisation peut aussi se poser pour le domaine de la relation donateur, les services à assurer étant alors beaucoup plus individualisés :

    - Réception des appels entrants ;
    - Appels sortants (relance, remerciement, réponse) ;
    - Courriers spécifiques ;

Certains prestataires assurent conjointement cette mission avec des missions de full filment courrier, et dans le cadre d’une mission globale de gestion de la base de données.

D’autres (centres d’appels) proposent des offres spécifiques, et s’appuient sur la solution de gestion existante.

Citons par exemple (vu dans Ouest France), un prestataire chargé de capter les promesses de dons pour le denier du culte

ou encore, trouvées sur le web, l’offre d’EasyCare, destinée aux associations, ainsi que l’offre d’ISOSELL (délocalisée au Maroc – référence UNIDEV)

- Dans tous les cas, et d’un point de vue technique, un enjeu essentiel sera d’assurer la parfaite intégration des solutions retenues aux système de gestion existant dans l’association afin de permettre la consultation d’une base d’information unique, centrée sur le donateur.