

Connaissez-vous Médecins Sans Frontières ?

Médecins Sans Frontières est une association médicale humanitaire internationale, créée en 1971 à Paris par des médecins et des journalistes.

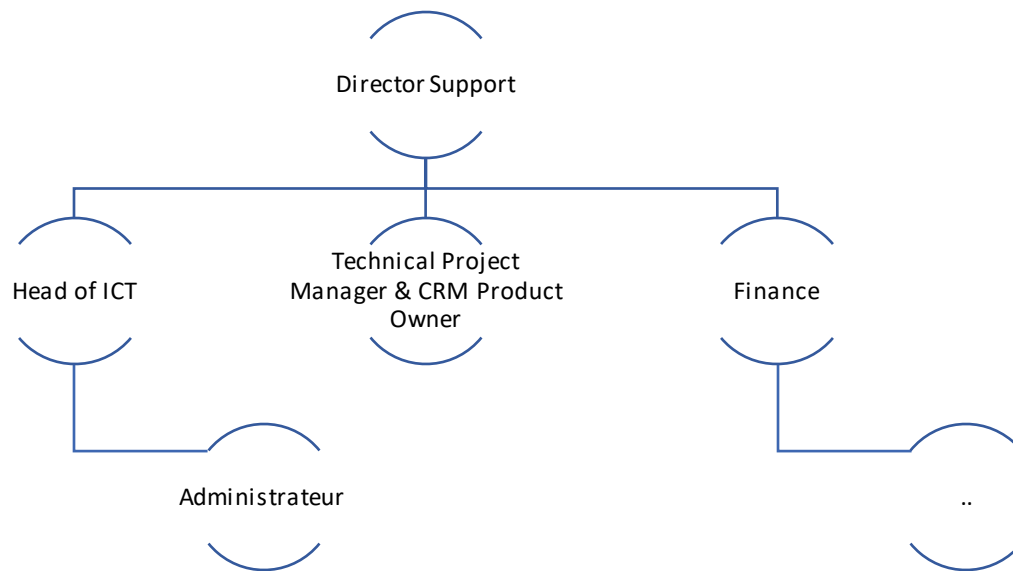
Läkare Utan Gränser est la section suédoise de MSF qui a ouvert en 1993.

Le bureau de Stockholm a 5 activités:

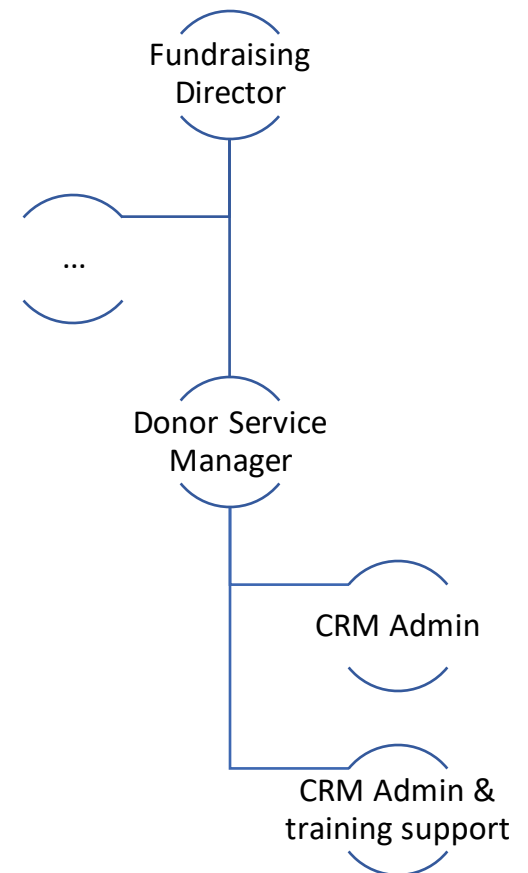
- Le recrutement pour le bureau et pour les projets (Human Resources Department)
- L'appel aux dons (Fundraising Department)
- Communiquer et témoigner du sort des populations auprès desquelles MSF intervient (Communication and Advocacy department)
- Partager le savoir faire et l'innovation issus des projets humanitaires (Swedish Innovation Unit)
- Organiser et coordonner l'évaluation des projets humanitaires (Swedish Evaluation Unit)

Organisation IT / CRM / Data MSF Suède

– Avant transformation



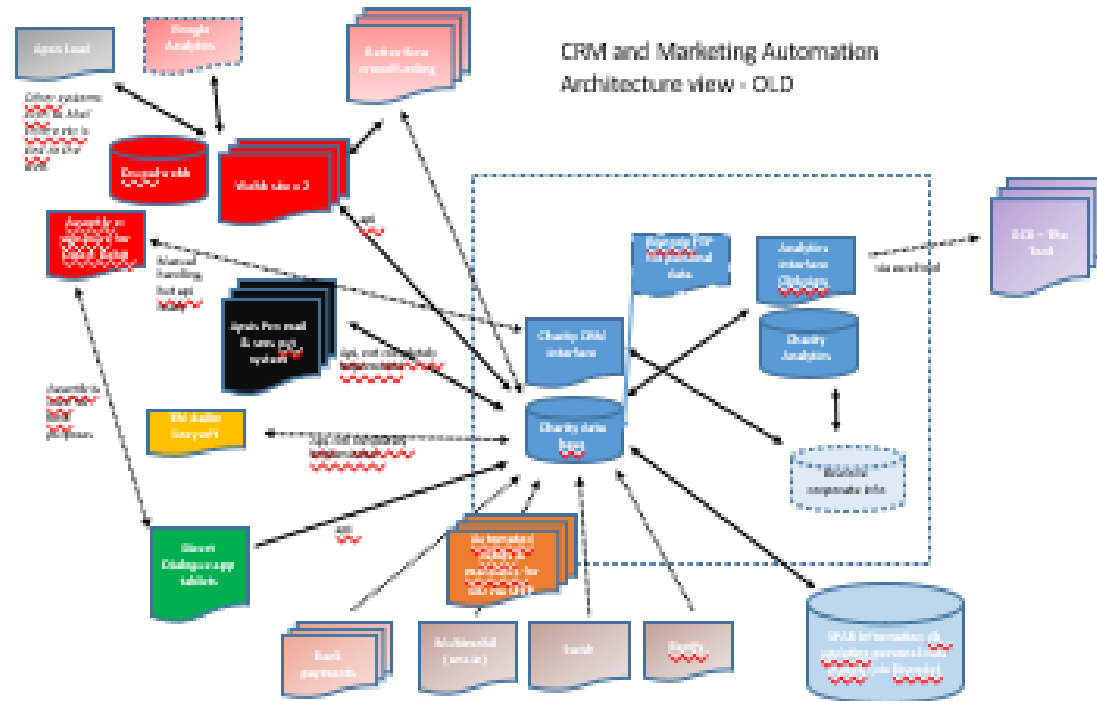
2 personnes à temps plein et une personne à temps partiel pour la gestion du CRM et des systèmes adjoints.



Le CRM dans un contexte non-lucratif

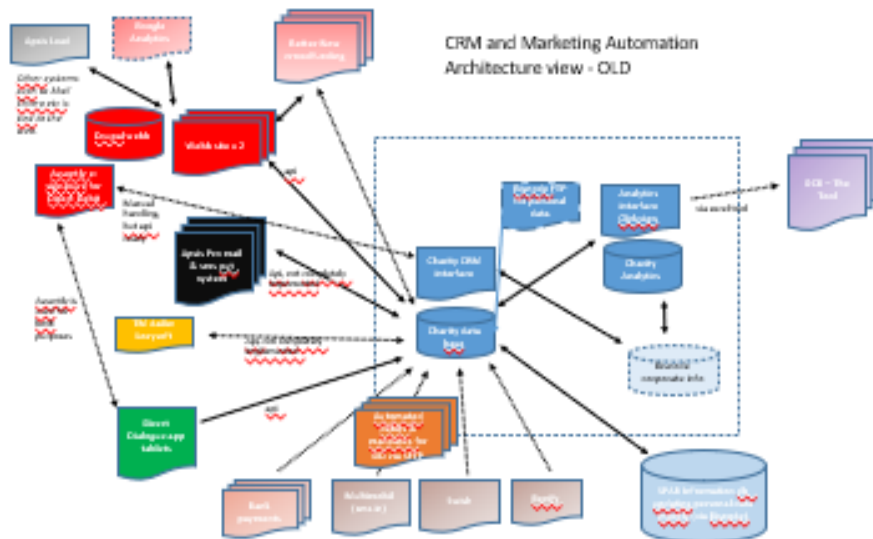
Le CRM+ permet de :

- Entretenir la relation avec les donateurs
- Lancer les appels aux dons
- Entretenir la relation avec les membres de l'Association MSF
- Génère toutes les lettres pour impression
- Lecture de tous les formats de paiement
- Comptabilité des revenus



MSF Suède a aussi choisi de garder tout l'historique des transactions depuis 1993 dans la base de donnée du CRM

Conséquences



- Complexité et latence
- Nombreuses tâches manuelles (copier/coller)
- Très long cycle de développement (entre 5 et 9 mois entre user story validée à UAT)
- Coût d'entretien très élevé
- Pas de documentation (solution vendue et rachetée plusieurs fois)

Problématique rencontrée

Comment moderniser l'architecture et améliorer la flexibilité tout en évitant le besoin d'une grande équipe en interne pour le maintien ?

L'appel d'offre pour IPAAS – Finalistes

Jitterbit

- Besoin de consultants externes pour l'implémentation
- Plus grand nombre de connexions préexistantes
- Le client est responsable du serveur d'exécution
- Recommandé par notre prestataire Salesforce

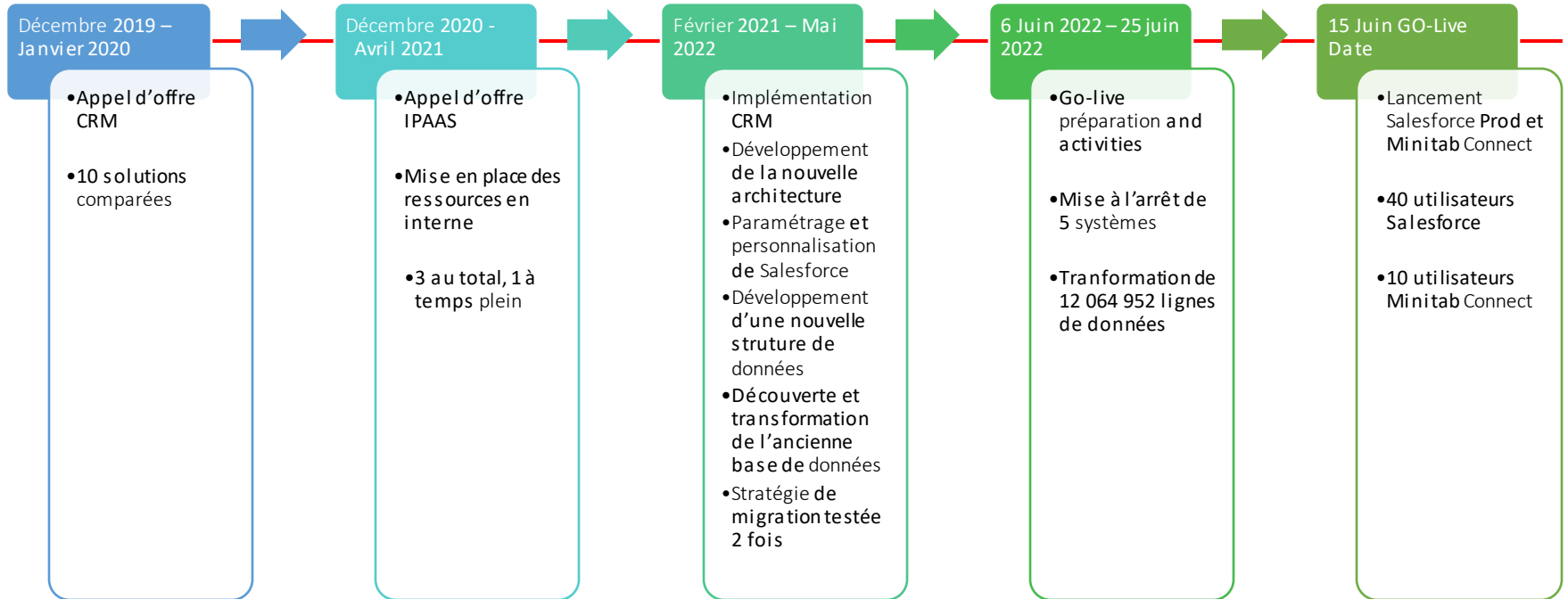
Dell Boomi

- Besoin de consultants externes pour l'implémentation
- Nombre correct de connexions existantes
- MSF Norvège utilise déjà la solution
- Le client est responsable pour le serveur d'exécution
- Prix attractif

Minitab Connect™

- Comprend le Support Technique pour l'implémentation et post-implémentation
- Un nombre correct de connexions pré-existantes
- Offre l'option single tenant
- Inclut visualisation des données
- Cryptage FTP/SFTP géré par Minitab
- Minitab est responsable du serveur d'exécution

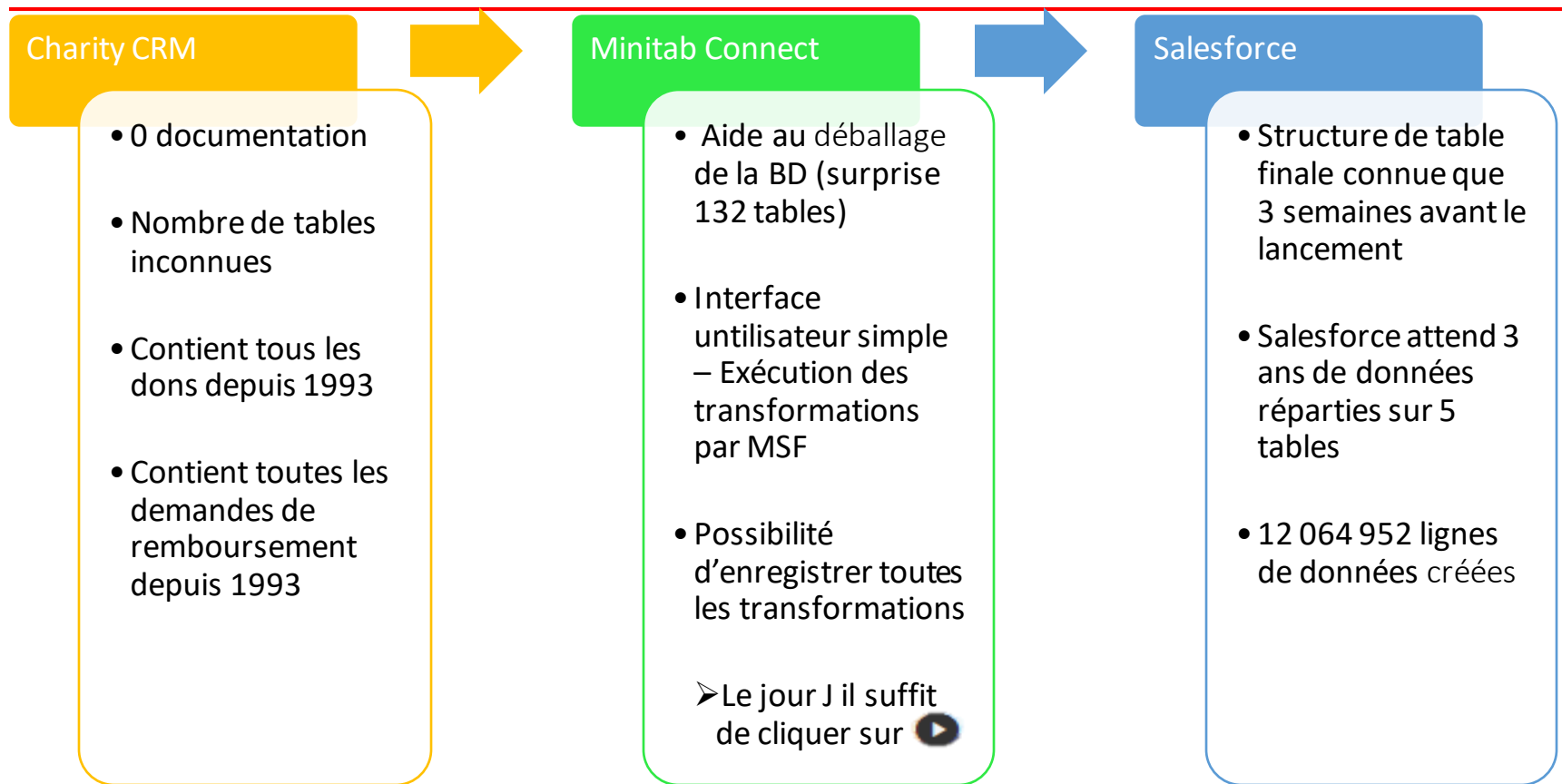
Projet d'implémentation – Tout à la fois



Vu la nature de notre activité: les événements tels que la pandémie, les inondations et les conflits ont eut un impact direct sur nos projets et nos équipes. Malgré cela, nous n'avons que 4 mois de retard.

Nous avons énormément apprécié la flexibilité et l'expertise de Minitab.

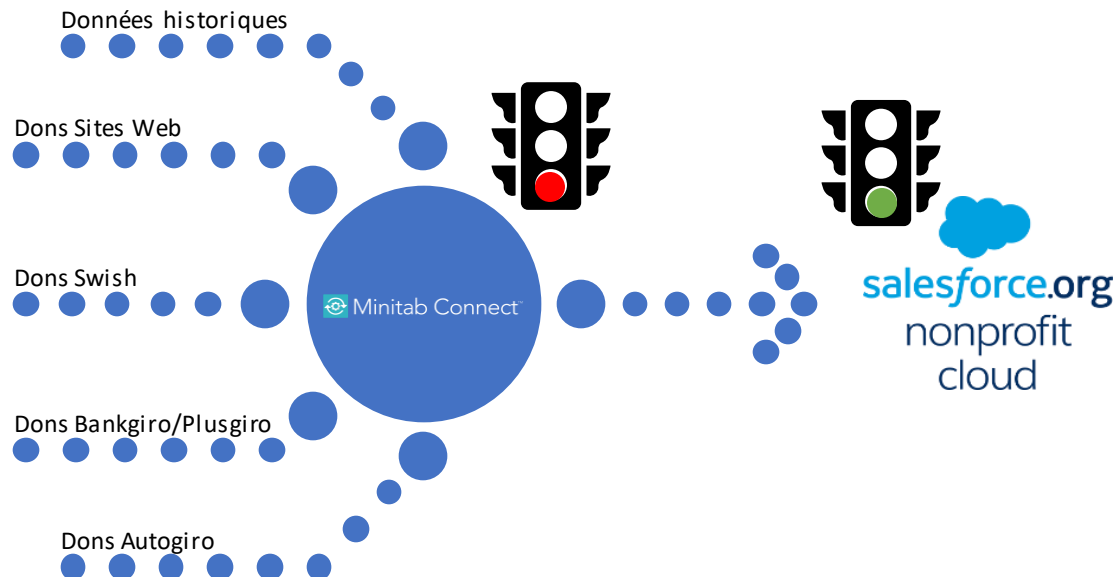
Migration et transformation des données historiques



Éviter l'arrêt total des activités pour le lancement du nouveau CRM

Notre prestataire Salesforce voulait un arrêt d'activité de 14 jours afin qu'il n'y ait pas de disparité entre la base transformée et les données de l'ancien CRM.

Il s'agissait de 10 jours de travail représentant 42 000 transactions non-traitées et environ 30 employés/volontaires à l'arrêt.



Résultats



-
- ✓ **Réduction de la complexité côté CRM** (les données sont transformées par Minitab Connect)
 - ✓ **Réduction du cycle de développement** (de plusieurs mois à quelques heures pour l'ajout d'un champs de données)
 - ✓ **Plus d'indépendance** (on peut faire beaucoup plus nous-même)
 - ✓ **Nous avons évité la fermeture totale pendant 14 jours** (42 000 transactions traitées)
 - ✓ **Transformation de 35 millions de lignes de données** – par MSF (économies de 4 semaines d'un consultant à temps plein)
 - ✓ **Réductions de tâches manuelles** (réductions des tâches répétitives et de la dépendance aux macros excels liées aux échanges intersystèmes de données)
 - ✓ **Réorganisation sans nouveau recrutement** (Création d'une équipe digitale pour concentrer le savoir faire CRM et gestion des systèmes)

*Transactions: dons ou demande de remboursement de dons

Aujourd'hui – Perspectives futures

- Des équipes Marketing et Relation Donneurs qui osent rêvées
- Adoption de l'état d'esprit "data driven"
- Continuation la digitalisation
 - ✓ Plus de tranquillité pour les projets à venir (changement de l'ERP bientôt)
 - ✓ Automatisation de plus de procédés