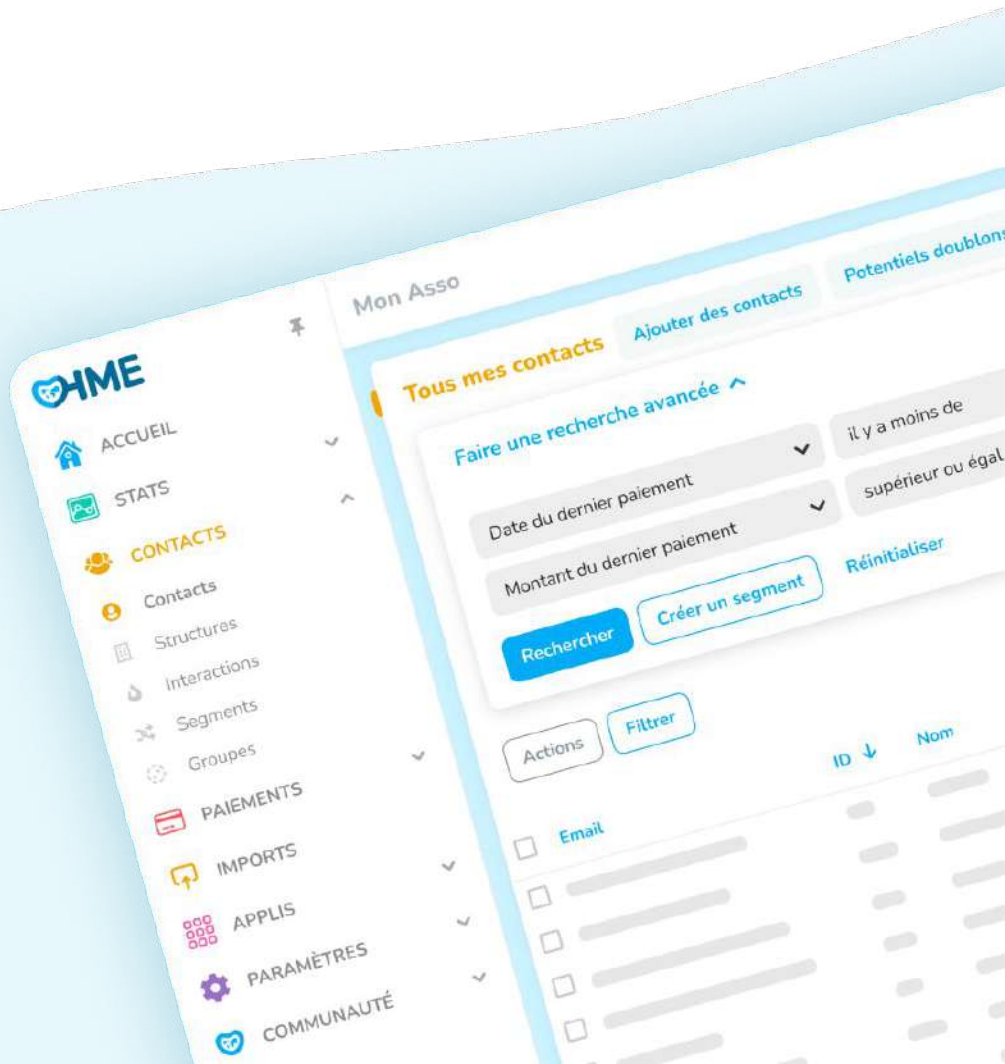




L'outil CRM pour gérer ses contacts en association



Sommaire

1

**Présentation
générale**

2

**Fonctionnalités
natives &
connexions aux
applis partenaires**

2.1

**Centraliser ses
données sur
OHME**

2.2

**Qualifier et
organiser
sa base de
données**

2.3

**Gérer la
relation et
suivre
l'activité**

2.4

**Communiquer
efficacement**

2.5

**Gérer son CRM
facilement, en
équipe et de
manière
sécurisée**

1

Présentation générale de OHME



Pourquoi OHME ?

Le CRM OHME est né chez OneHeart, agence digitale engagée et engageante de communication & marketing qui travaille depuis plus de 12 ans avec les associations, pour **répondre à leurs enjeux** :

1

Centraliser et organiser

toutes les données
automatiquement et de
manière sécurisée

2

Simplifier

la gestion quotidienne : suivi des
interactions, reçus fiscaux, suivi
de statistiques, organisation des
contacts...

3

Engager

les communautés :
donateurs, bénévoles,
adhérents, pétitionnaires,
etc.



Notre approche

Nous avons une approche **centrée sur la connexion API**, qui permet de **connecter** des **outils experts** ou **dispositifs sur-mesure** à votre CRM OHME.

INTÉGRATIONS PARTENAIRES NATIVES

Connexion via API aux outils experts utilisés dans le secteur associatif (*paiement, emailing, comptabilité...*)

DÉVELOPPEMENTS SPÉCIFIQUES

Développement de solutions sur-mesure connectées à OHME, adaptées à vos enjeux



ESPACE MEMBRE Développé par les équipes OHME

Espace à configurer en toute autonomie à mettre à disposition de vos communautés.



Nos intégrations partenaires

Brevo
Ex sendinblue

 **mailjet**
by sinch

 **mailchimp**

 **bleez**



 **helloasso**

 **PayPal**

 **GiveXpert**

iRaiser

GOCARDLESS



WORDPRESS



Google Forms

 **weezevent**

TOUS bénévoles !
Pour que vive la solidarité

 **OneHeart**
Le média

 **zapier**



Espace Membre



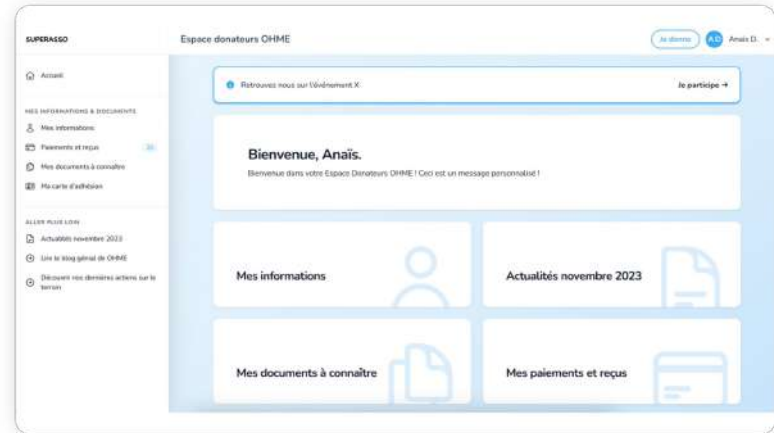
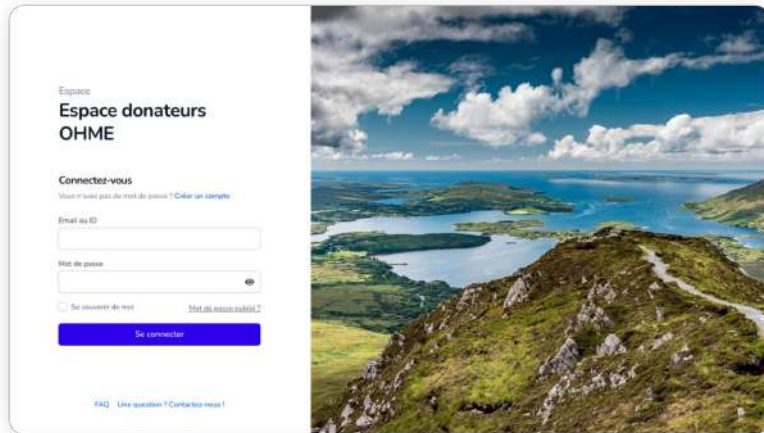
A configurer en toute autonomie : accès, design, pages, notifications



Pour faciliter la mise à jour de votre base de données OHME synchronisée...



...Et proposer à vos contacts de récupérer leurs reçus et d'accéder à des ressources et des actualités



Annuaire espace membre

HOME

Espace Membres

[Notre site internet](#)

GO Grégoire O. ▾

[Accueil](#)

MES INFORMATIONS & DOCUMENTS

[Mes informations](#)

[Paielements et reçus](#)

[Annuaire des membres](#)

[Mon historique](#)

[Mes documents à connaître](#)

[Ma carte d'adhésion](#)

ALLER PLUS LOIN

[Ma communauté et moi](#)

[Faire un don !](#)

[Devenir membre !](#)

[Engagez vous : Formulaire de candidature](#)

i Il est temps de renouveler votre adhésion ! Ne perdez plus de temps et faites le depuis votre espace membres. [Formulaire d'adhésion →](#)

Annuaire des membres

Tous [A](#) [B](#) [C](#) [D](#) [E](#) [F](#) [G](#) [H](#) [I](#) [J](#) [K](#) [L](#) [M](#) [N](#) [O](#) [P](#) [Q](#) [R](#) [S](#) [T](#) [U](#) [V](#) [W](#) [X](#) [Y](#) [Z](#)

Rechercher par nom



Filtrer



D



Inès Démonstration

ines+demo2@oneheart.fr

06 89 50 24 80

56 Rue de la Pompe, 75116 Paris, France

O

Rechercher





Équipes : Product & Support Customer Success Développement Communication & Marketing Commerciale



Nos clients

+1000 références : associations, fondations, fonds de dotation, syndicats, coopératives, secteur public...

De tous secteurs : humanitaire, caritatif, environnement, culturel, confessionnel, éducation, santé, sportif...



2

Fonctionnalités natives & connexions aux applis partenaires



2.1

Centraliser ses données sur OHME



Comment ajouter des données sur OHME ?

Sur OHME, vous pouvez ajouter vos données :

- **manuellement**, via :
 - la saisie manuelle
 - l'import de fichiers .xls ou .csv
- **automatiquement**, via :
 - nos intégrations partenaires
 - les intégrations proposées par Zapier (+ 5000 apps)
 - des connexions API développées sur-mesure pour vous



Ajout manuel - saisie et import

Saisie sur OHME

Créer un nouveau contact.

COORDONNÉES

Chercher Prénom

Nom Email

Adresse postale

Numéro de téléphone Date de naissance

Import de fichiers sur OHME (facile, et guidé pas à pas)

Mon Appo

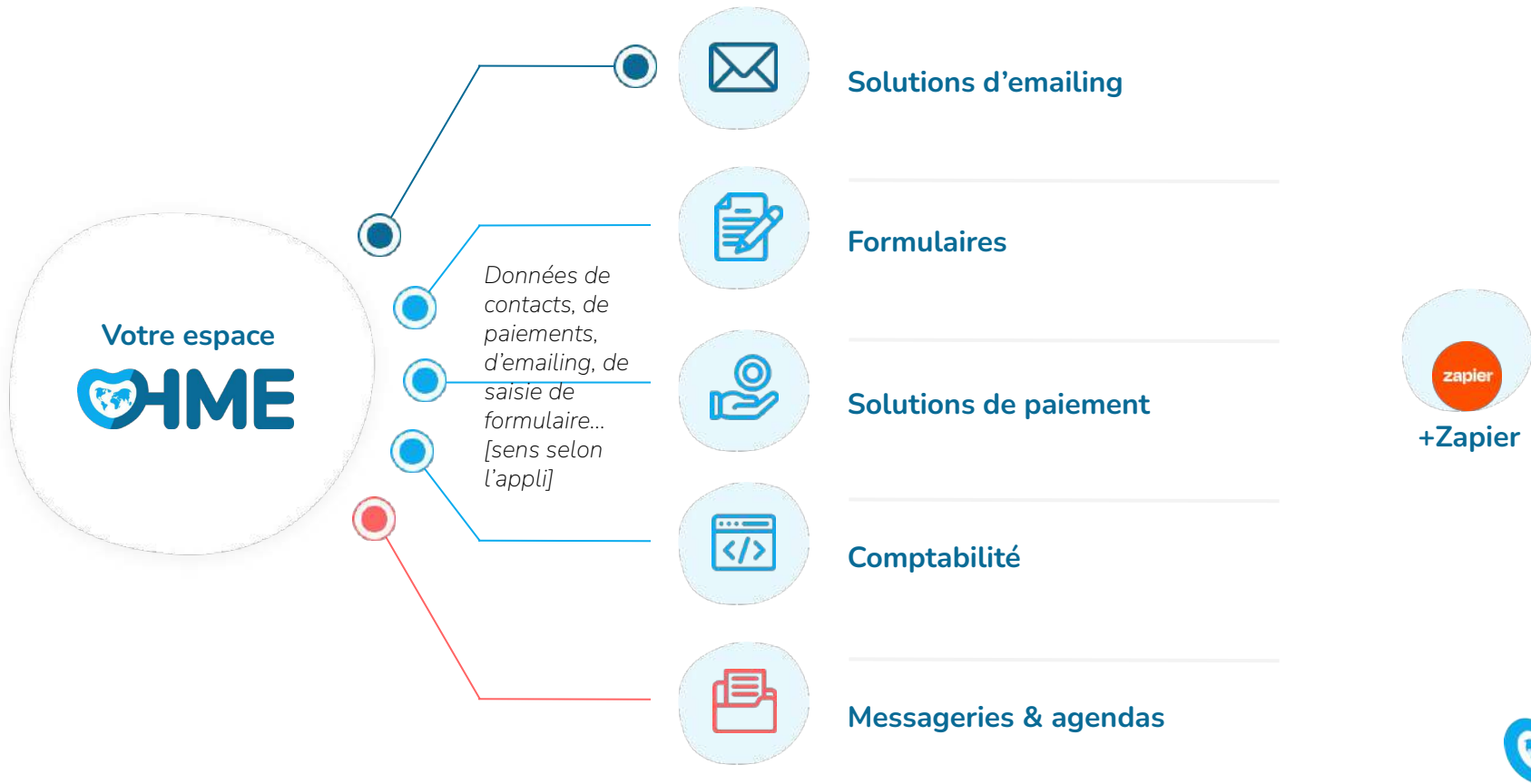
Rechercher d'utils pour l'import ? Télécharger la documentation ou contactez nos équipes pour une prestation dédiée à votre entreprise ?

Tout mes imports

	Status	Date	Nom du fichier	L'utilisateur	Type	Nb. lignes	Nb. erreurs	États
Reprendre		09/10/2021	import.xlsx	MATHIEU.H.	Personne	133	0	0
Reprendre		27/09/2021	Test contacts	Christine.Fas	Contacts	18	0	0
Reprendre		17/09/2021	Contacts - 3e trimestre	Christine.Fas	Contacts	123	0	0
Reprendre		16/09/2021	Séminaire septembre	Christine.Fas	CONTACTS	182	0	0
Reprendre		05/08/2021	import renouveler	Emilie.M.	Contacts	673	0	0
Reprendre		16/07/2021	Contacts - Juillet	Christine.Fas	Contacts	0	0	0
Reprendre		23/06/2021	Test engagements	MATHIEU.H.	Personne	0	0	0
Reprendre		12/02/2021	Template import OHME - Contacts.xlsx	Berangere.Denis	Contacts	78	0	0
Reprendre		10/03/2021	Contacts	Berangere.Denis	Contacts	2792	0	0
Reprendre		02/03/2021	Contacts	Berangere.Denis	Contacts	2230	0	0



Synchronisation automatique avec nos partenaires



2.2

Qualifier et organiser sa base de données



Structures & Groupes

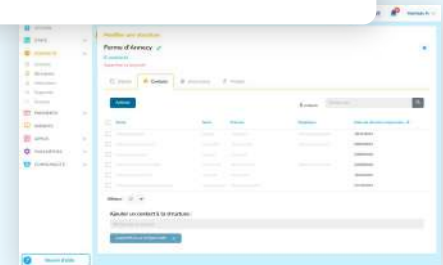
- Possibilité de **rattacher des contacts** à :
 - des **structures**
avec fonction, date de début, date de fin
 - des **groupes**
- Qualification des structures et groupes avec des champs personnalisés
- Recherche avancée multi-critères sur structures et groupes

Tableaux personnalisés



A screenshot of a CRM interface showing a custom table with columns for Name, Address, Phone, Email, and Date. The table contains several rows of data, and the interface includes a search bar and a filter icon.

Fiche structure / groupe



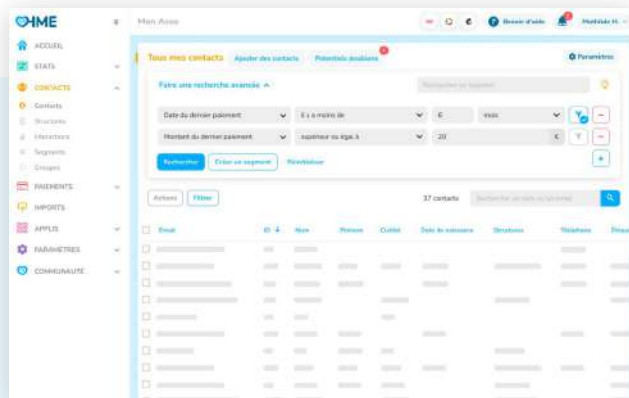
A screenshot of a CRM form for a structure or group. The form includes fields for Name, Address, Phone, Email, and Date. It also features a search bar and a filter icon. The form is titled 'Fiche structure / groupe' and includes a 'Rechercher' button.



Segmentation

Recherchez vos contacts en fonction de nombreux **critères** : champs natifs, champs calculés, et vos champs personnalisés. → Cette recherche fonctionne de la même manière sur tous les tableaux.

Vous pouvez ensuite enregistrer vos recherches de contacts ou structures en **segments** : ils seront **dynamiques et toujours à jour**.



Gestion des doublons

Recherchez les potentiels doublons parmi vos contacts pour avoir une base propre et toujours à jour :

- sur la base de l'**adresse email** (détection automatique)
- sur la base des **autres critères** de votre base (lancement manuel de la recherche) : adresse postale, téléphone, prénom+nom...



Similitudes

@ Sur l'email Sur d'autres critères

Vous avez **10** similitudes sur la base de l'email.

Rechercher un nom

Nicolas Wattelier

Emma Mo

Fusionner Garder distincts Garder distincts et lier en foyer



Similitudes

@ Sur l'email Sur d'autres critères

Rechercher des similitudes sur la base d'un des critères suivants ou du croisement de plusieurs d'entre eux :

- Nom seul
- Prénom + nom
- Prénom + nom ou inversés
- Adresse postale (adresse + code postal + ville)



Archivage automatique des contacts

Archivez automatiquement vos contacts selon vos critères pour :

- respecter la législation du RGPD
- garder un bon taux d'ouvrabilité
- éviter de gérer des contacts qui ne sont plus impliqués (perte de temps, statistiques faussées...)

Vos contacts archivés pourront être exclus de vos tableaux, de vos segments et ainsi de vos communications.



The screenshot shows a configuration interface for automatic archiving. It features two rows of criteria, each with a dropdown menu, a selection, and a filter icon. The first row is set to 'Étiquettes de contact' (dropdown), 'contient' (selection), and 'DCD' (dropdown). The second row is set to 'Date de dernière interaction' (dropdown), 'il y a plus de' (selection), '3' (input), and 'année(s)' (dropdown). Between the rows is an 'ou' (or) separator. To the right of each row are '+' and '-' buttons. At the bottom, there are two buttons: 'Modifier la configuration' (blue) and 'Désactiver l'archivage automatique' (white with blue border).

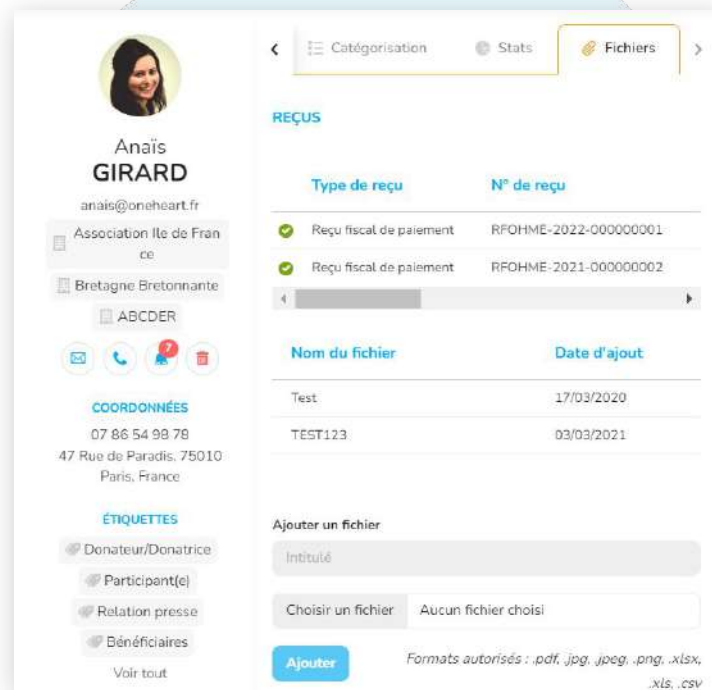


Stockage de pièces jointes

Stockez vos pièces jointes (contrats, chartes signées, etc.) sur :

- vos contacts
- vos structures
- vos interactions
- vos paiements

Retrouvez les directement sur les éléments associés.



Anaïs GIRARD
anaïs@oneheart.fr

Association Ile de France
Bretagne Bretonnante
ABCDER

COORDONNÉES
07 86 54 98 78
47 Rue de Paradis, 75010
Paris, France

ÉTIQUETTES
Donateur/Donatrice
Participant(e)
Relation presse
Bénéficiaires
Voir tout

Fichiers

REÇUS

Type de reçu	N° de reçu
Reçu fiscal de paiement	RFOHME-2022-000000001
Reçu fiscal de paiement	RFOHME-2021-000000002

Nom du fichier	Date d'ajout
Test	17/03/2020
TEST.123	03/03/2021

Ajouter un fichier

Intitulé

Choisir un fichier

Aucun fichier choisi

Ajouter

Formats autorisés : .pdf, .jpg, .jpeg, .png, .xlsx, .xls, .csv



2.3

Gérer la relation et suivre l'activité



Suivi des interactions sur OHME

Les interactions sont les événements qu'il y a eus **entre votre association et vos contacts**. Elles peuvent être de tout type et vous permettent de **suivre vos activités et de conserver un historique** pour chaque contact / groupe de contacts.

Qualification des interactions :

- Types d'interactions existants : paiement, engagement, réception/ouverture/clic emailing, email reçu, email envoyé, appel téléphonique...
- Possibilité de créer des catégories, types et libellés personnalisés : événements, réunions, congrès, etc. et d'ajouter des champs personnalisés d'interactions (de tout type)

Remontée des interactions :

- Remontée automatique : dons, adhésions, ouvertures d'emails, emails de messagerie reçus et envoyés...
- Saisie manuelle sur un contact ou une groupe de contacts : appels téléphoniques, réunions, participations aux événements et tout autre type d'interaction

Visualisation des interactions sur un tableau général et sur chaque fiche contact et structure
Recherche avancée sur les interactions et sur les contacts en fonction de leurs interactions



Suivi des interactions sur OHME

Suivi de l'activité de chaque contact

Suivi de l'**historique** de chaque contact avec votre association grâce à :

- la remontée automatique d'interactions : dons, adhésions, ouvertures d'emailings, emails de messagerie reçus et envoyés...
- la saisie manuelle d'interactions : appels téléphoniques, réunions, participations aux événements et tout autre type d'interaction

Suivi de vos tâches et rappels

- Créez des **tâches** sur des contacts que vous devez solliciter à nouveau
- Attribuez-les à des **membres** de votre équipe ou à vous-même
- Attribuez-leur une **date limite** pour créer des notifications de **rappels**



Suivi des paiements sur OHME

- Suivi de vos campagnes de collecte de dons en ligne & saisie des paiements hors ligne
- Saisie et suivi des **adhésions**
- **Suivi des totaux** de paiements (dons, adhésions, selon dates)
- **Recherche avancée** sur les paiements : montant, date, critères personnalisés
- **Recherche avancée de contacts** selon leurs paiements

Tableaux de PAIEMENTS personnalisables & recherche avancée

<input type="checkbox"/>	Date	Statut	Type de don	Nature du donateur	Montant	ID du contact
<input type="checkbox"/>	12/08/2019	Paiement validé	Ponctuel	Particulier	23,00 €	226
<input type="checkbox"/>	25/02/2021	Paiement validé	Ponctuel	Particulier	20,00 €	227
<input type="checkbox"/>	25/02/2021	Chèque reçu	Ponctuel	Particulier	10,00 €	1
<input type="checkbox"/>	26/01/2021	Paiement validé	Ponctuel	Particulier	45,00 €	226
<input type="checkbox"/>	06/02/2021	Paiement validé	Régulier	Particulier	10,00 €	195
<input type="checkbox"/>	06/01/2021	Paiement validé	Régulier			
<input type="checkbox"/>	06/12/2020	Paiement validé	Régulier			
<input type="checkbox"/>	06/11/2020	Paiement validé	Régulier			
<input type="checkbox"/>	06/10/2020	Paiement validé	Régulier			

€ Dons

📅 Adhésions

🎫 Billetterie

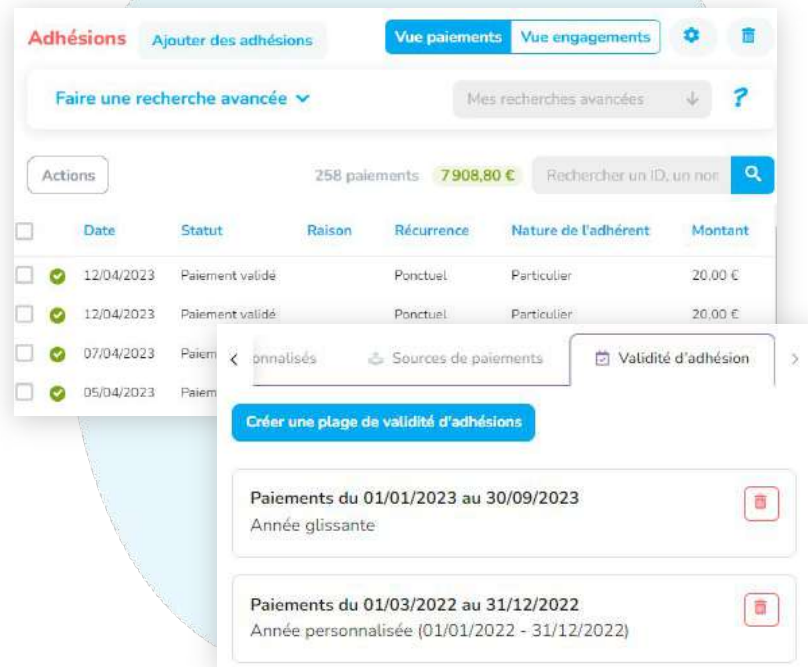
👥 Crowdfunding

🛒 Boutique



Gestion des adhésions sur OHME

- Saisie et suivi des adhésions
- Étiquettes automatiques “Adhérent(e)” et “Ancien(ne) adhérent(e)”
- Champs calculés d’adhésion
- Mise en place de **plages de validité d’adhésions** automatiques
- Génération d’**attestations** d’adhésion spécifiques & de **cartes** d’adhésion avec votre logo
- **Recherche avancée** sur les adhésions : montant, date, critères personnalisés
- **Recherche avancée de contacts** selon leurs adhésions



Adhésions Ajouter des adhésions Vue paiements Vue engagements

Faire une recherche avancée Mes recherches avancées

Actions 258 paiements 7908,80 € Rechercher un ID, un nom

Date	Statut	Raison	Récence	Nature de l'adhérent	Montant
12/04/2023	Paiement validé		Ponctuel	Particulier	20,00 €
12/04/2023	Paiement validé		Ponctuel	Particulier	20,00 €
07/04/2023	Paiem				
05/04/2023	Paiem				

Créer une plage de validité d'adhésions

Paiements du 01/01/2023 au 30/09/2023
Année glissante

Paiements du 01/03/2022 au 31/12/2022
Année personnalisée (01/01/2022 - 31/12/2022)



Génération des reçus fiscaux & comptabilité

Génération de reçus fiscaux et attestations de paiement

- Génération à **chaque paiement** ou de **manière annualisée**
- **Vérification** de l'exhaustivité des informations nécessaires avant génération
- Option d'**envoi automatique par email** dès la génération ou envoi manuel depuis OHME
- **Personnalisation** du logo, texte de remerciement et de l'adresse email expéditrice
- **Multi-modèles de reçu** selon profil de contact ou paiement
- **Modèle Cerfa**
- **Module émission multi-entité juridique RFs** en coût supplémentaire



Génération d'exports d'écritures comptables

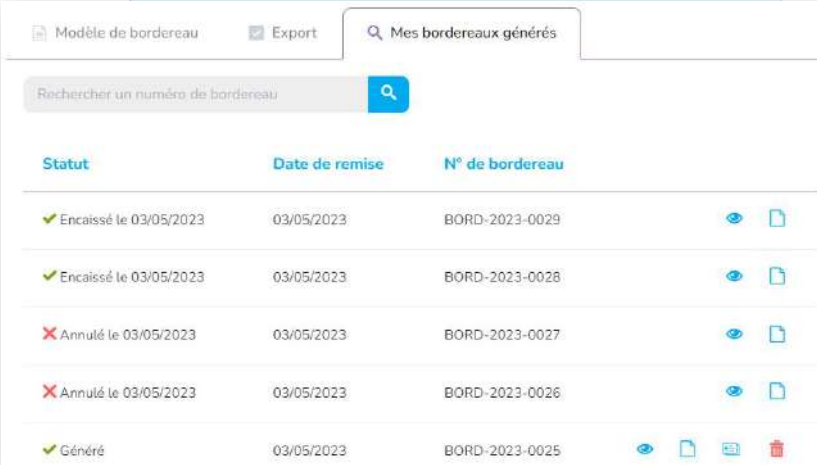
- **Génération** sur tous les paiements ou une sélection
- **Personnalisation** de l'axe analytique et des taux de TVA



Bordereaux de remise de chèques

Génération de bordereaux de remise de chèques

- **Configuration** autonome du modèle de bordereau
- **Personnalisation** de champs du bordereau
- **Génération** de bordereaux avec vérification automatique des champs obligatoires
- **Encaissement** des chèques **par lot**
- Annulation de bordereaux possible
- Attribution des N° de bordereaux aux paiements associés



Modèle de bordereau Export Mes bordereaux générés

Rechercher un numéro de bordereau

Statut	Date de remise	N° de bordereau		
✓ Encaissé le 03/05/2023	03/05/2023	BORD-2023-0029	👁	📄
✓ Encaissé le 03/05/2023	03/05/2023	BORD-2023-0028	👁	📄
✗ Annulé le 03/05/2023	03/05/2023	BORD-2023-0027	👁	📄
✗ Annulé le 03/05/2023	03/05/2023	BORD-2023-0026	👁	📄
✓ Généré	03/05/2023	BORD-2023-0025	👁	📄 🗑



Statistiques

- Suivi statistique par vue sur la page d'accueil
- Suivi des statistiques générales : collecte, emailing, profil de contacts, campagnes
- Suivi des statistiques par contact
- Export de statistiques [en cours]

Page d'accueil personnalisable



Fiche contact



Statistiques

- Vues entièrement personnalisables (Comparatifs N-1, suivi volumes paiements...)
- Répartition géographique par segments, suivi de campagnes, etc...



2.4

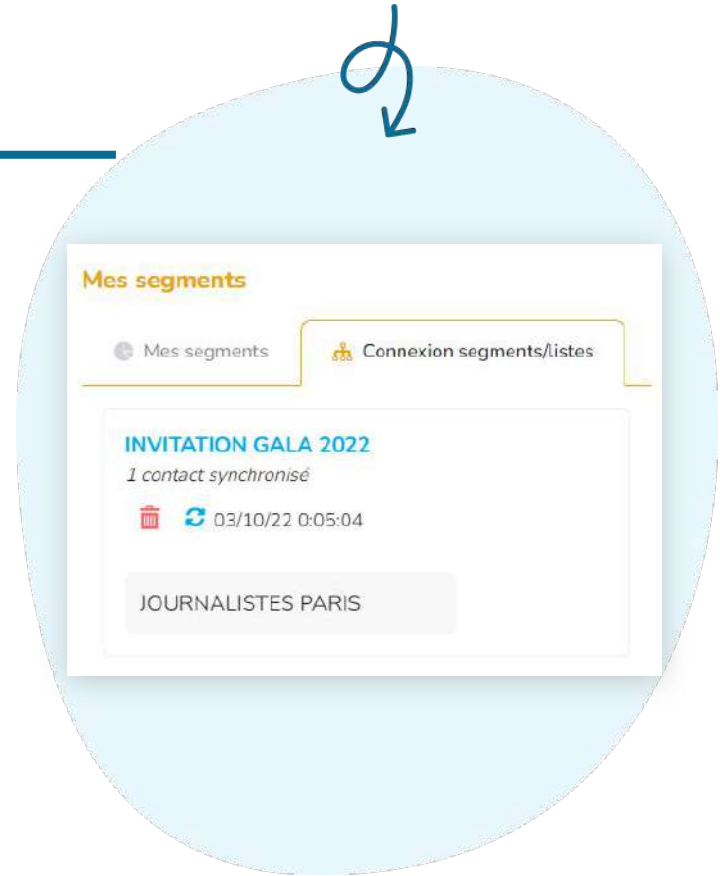
Communiquer efficacement



Préparation des listes d'envoi emailing

Créez vos listes d'envoi d'emailing directement sur OHME

- Créez vos segments de contacts sur OHME
- Liez vos segments avec vos listes emailing sur Mailjet, qui seront **synchronisés** 2x par jour
- Envoyez vos campagnes depuis Mailjet en sélectionnant les listes toutes prêtes
- Vos **interactions d'emailing** après envoi (ouvertures, clics...) remontent **automatiquement**



Préparation des courriers postaux

Générez des courriers postaux personnalisés

- Intégrez des **variables** dans le texte, qui reprennent toutes les données stockées sur OHME
- Personnalisez votre logo, signature et encart d'adresse
- **Générez des courriers** pour une sélection de contacts de votre choix
- **Génération de planches d'étiquettes** multi-format

Modifier un modèle de courrier

Nom du modèle :
Convocation AG

Destiné aux contacts Destiné aux structures

Contenu

Rich text editor toolbar with icons for undo, redo, bold, italic, underline, strikethrough, bulleted list, numbered list, indent, outdent, link, unlink, insert table, insert image, insert video, insert link, insert variable, and search.

0 mots

[Créer le modèle](#) [Télécharger un exemple](#)



Connexion à votre calendrier

Configuration

Configuration à votre outil de calendrier :

- **Google** : connexion via authentification (oauth)
- **Outlook** : connexion via authentification (oauth)

Remontées

Création d'événements depuis OHME sur votre calendrier Outlook / Google avec les contacts de votre base OHME



2.5

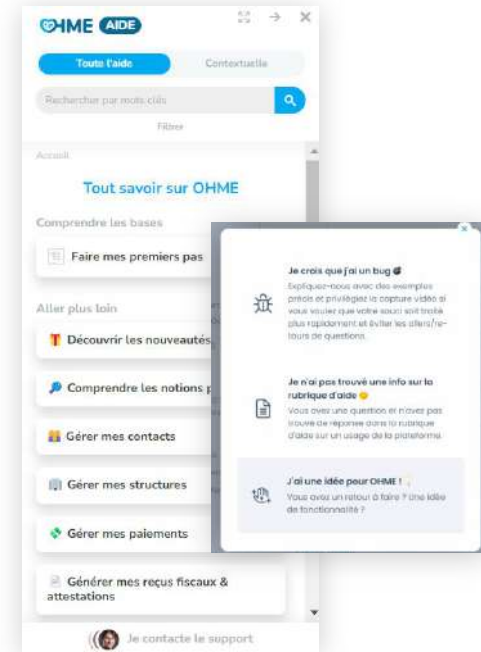
Gérer son CRM facilement,
en équipe et de manière sécurisée



Support & Ressources

Nous mettons tout en oeuvre pour vous accompagner au mieux dans la prise en main de la plateforme :

- **Ressources d'aide** accessibles à tout moment : tutoriels vidéos, guides complets par étape, questions / réponses...
- **Webinaires** mensuels : en direct & replays disponibles sur la plateforme
- **Système de support** par tickets :
 - Avec possibilité de joindre captures d'écran et vidéos d'écran
 - Temps de réponse moyen : 12h ouvrées
- **À l'écoute de vos idées !** → Toutes les idées sont les bienvenues et sont répertoriées chez nous : plus un besoin est remonté, plus nous le traitons rapidement !



Gestion des utilisateurs

- Création de profils utilisateurs avec droits précis de :
 - **visualisation** (rubriques masquées, vues filtrées, etc.)
 - **action** (création, modification, suppression, export, configuration sur les données de votre base)
- Attribution de **profils** aux utilisateurs
- Possibilité de révoquer des accès utilisateurs par les administrateurs
- Chaque utilisateur a un **accès sécurisé** avec identifiant et mot de passe

Ajouter un utilisateur

Email de l'utilisateur que vous souhaitez ajouter :

jean-paul@oneheart.fr

Profil existant :

À partir du profil :

Nouveau profil :

Mes communautés Tout sélectionner / Tout désélectionner

Mes contacts :

- Visualisation des contacts
- Ajout de contacts
- Modification des contacts
- Suppression des contacts
- Export des contacts
- Accès aux fichiers des contacts

Mes interactions (autres que paiements et engagements) :

- Ajout d'interactions
- Modification des interactions
- Suppression des interactions

Mes segments :

- Accès à Mes segments
- Ajout / modification des segments
- Suppression des segments

Mes stats Tout sélectionner / Tout désélectionner

Visualisation :

- Collecte
- Emailings
- Audience & engagement
- Profil des contacts

Mes groupes :

- Accès à Mes groupes
- Ajout / modification des groupes
- Suppression des groupes

Mes structures :

- Visualisation des structures
- Ajout de structures
- Modification des structures
- Suppression des structures

Campagnes :

- Visualisation
- Modification



Conformité avec le RGPD

OHME a été conçu et développé en conformité avec le Règlement Général de la Protection des Données, en vigueur depuis le 25 mai 2019.

- Hébergement sécurisé des données en **Union Européenne**
- Aucun traitement de vos données en dehors du traitement automatisé pour vos statistiques
- Aucune consultation des données par les équipes de OHME
- Possibilité de modifier et supprimer ses contacts

 Documents à disposition :

Registre des traitements - Politique de protection des données - CGU / CGV + APD





Maxime

Responsable commercial



Grégoire

Chargé d'affaires



Benjamin

Chargé d'affaires

Contactez notre équipe !

commerce_ohme@oneheart.fr

