

OBJECTIF DU DOCUMENT.

Ce document décrit et commente l'annonce d'un événement d'actualité (nouveau produit, opération de rachat, accord de partenariat...) faite par un éditeur touchant un domaine d'expertise suivi par l'analyste. Ce document complète et enrichit les études concernant cet éditeur.

GESTION DE LA RELATION CLIENT

CDC Software acquiert Gomembers, un spécialiste du marché associatif

Date de l'annonce : novembre 2009

RAPPEL DU FAIT

CDC Software, éditeur de logiciels d'entreprise et services informatiques, vient d'acquérir Gomembers, éditeur de solutions CRM en mode SaaS pour le marché associatif.

Fondée en 1996 et basée aux Etats-Unis à Chicago, Gomembers distribue ses services aux institutions du secteur associatif et compte au niveau de sa base clients installée environ 1 500 postes de travail pour plus de 150 clients. Gomembers est une société rentable qui dispose d'un flux de recettes récurrent. Les études de marché estiment à 1,5 millions le nombre d'organisations à but non lucratif déclarées pour la seule Amérique du Nord. Gomembers est sur ce marché depuis plus de dix ans.

Parmi les clients du secteur associatif, on trouve : les syndicats professionnels, les groupements de spécialistes, les organismes médicaux à but non lucratif, les associations, les cliniques, les établissements d'enseignement supérieur, les organismes de certification, les groupes de collecte de fonds, les groupes formés d'adhérents individuels, les sociétés de gestion d'associations à but non lucratif et des institutions de mécénat. On peut citer par exemple : *The Armed Forces Communications, Electronics Association International, Water Research Foundation ou encore l'Université d'Iowa.*

Documents CXP associés :

SERVICE EXPERT – CRM – Gestion de la relation client ([Le thème – E-SHOP](#))

Fiche Gamix [CDC Software](#)

L'AVIS DU CXP

Par [Laurence Dubrovin](#)

CDC Software investit sur le mode SaaS et le marché associatif

Cette opération constitue une nouvelle étape pour CDC Software qui souhaite proposer des solutions de logiciel et service complémentaires à ses propres solutions dans des secteurs verticaux similaires. Après le rachat tout récent de Truition, Gomembers est la seconde acquisition dans ce secteur réalisée par CDC Software. L'objectif est de pouvoir proposer aux clients des options de déploiement plus nombreuses, et en particulier des solutions sur site, à la demande ou "hybrides" répondant au mieux aux besoins de leur activité. CDC Software, qui dispose d'une infrastructure et d'une présence internationale, prévoit de lancer cette offre SaaS dans le monde entier via son réseau composé de 22 bureaux, 1200 revendeurs et partenaires.

À partir d'une plate-forme unique en mode SaaS, les clients du secteur associatif sont en mesure d'automatiser les communications et les activités de développement en direction de leurs mandants, les services aux bénéficiaires, la collaboration entre adhérents, la gestion intégrée (ERP), la gestion de la relation avec les clients (CRM), la gestion financière, le traitement des transactions et le commerce électronique.

Cette acquisition devrait également apporter à CDC MarketFirst et CDC Respond de nouvelles opportunités de ventes croisées qui étendront les fonctionnalités du produit dans les domaines de l'automatisation du marketing, de la gestion des prospects et du traitement des réclamations et retours d'information. CDC MarketFirst, par exemple, peut faciliter l'exécution de campagnes massives d'e-mailing à l'occasion de manifestations en préparation et d'actions de recrutement d'adhérents, en plus de la recherche de prospects. De même la solution CDC Respond peut améliorer les communications et la remontée d'informations depuis les organisations adhérentes.

Ainsi, CDC Software continue à investir sur le mode SaaS qui libère le client de l'administration de la plate-forme, mais aussi des contraintes de migration d'une version à l'autre, ce qui peut attirer le secteur associatif qui souvent dispose de peu de ressources internes.