

# Café TMNlab : Données de billetterie / CRM, analyse data, marketing digital : état des lieux et échange de pratiques

Posted on 19 juillet 2024 by Anne Le Gall

Sujet récurrent au sein de la Communauté, la question du choix d'un CRM a récemment fait l'objet d'échanges dans la mailing list et d'une enquête flash au sein de la communauté. Parmi les 35 répondants, vous étiez 15% à être vraiment satisfait de votre solution mais vous partagiez également un besoin de temps, de formation et d'une meilleure interopérabilité des outils pour développer des usages plus efficaces - et mieux définir vos besoins.

[Juliette Tissot-Vidal](#), Responsable du numérique et de son développement de l'Opéra Comique - Théâtre National et cofondatrice du [groupe CMCulture](#), qui a ouvert le sujet au sein de la communauté, et l'équipe du TMNlab proposaient le jeudi 27 juin un échange de pratiques d'une heure autour de l'usage des données d'audience (billetterie et plus largement) au service d'une meilleure connaissance des publics et du développement d'une stratégie marketing plus pertinente et efficace.

## Réécouter le Café

### Thèmes clés abordés

- Optimisation des outils CRM et billetterie
- Importance de définir les besoins
- Partage d'expériences et recommandations
- Analyse des données et gestion des publics
- Interconnexion des systèmes et API
- Formation et accompagnement

## Analyses SWOT

### Forces

- Forte implication de la communauté dans le partage d'expériences
- Utilisation de sondages et de discussions pour identifier les besoins
- Existence de projets européens et de supports d'auto-formation
- Capacité à organiser des réunions et des échanges réguliers

### Faiblesses

- Manque de DSI dans les structures pour gérer les aspects techniques
- Difficulté à trouver des prestataires compétents pour certains outils comme Matomo

- Hétérogénéité des niveaux de maturité et de mise en œuvre des solutions CRM
- Problèmes d'interconnexion et de fiabilité des API

### **Opportunités**

- Possibilité de mutualiser les compétences et les ressources au sein de la communauté
- Utilisation de l'accompagnement proposé par des organismes comme l'AFDAS (appui conseil à la transformation digitale)
- Développement de supports d'auto-formation en open knowledge
- Exploration de nouvelles solutions CRM et billetterie adaptées aux besoins spécifiques

### **Menaces**

- Risque de non-conformité au RGPD avec certains outils
- Instabilité des API pouvant entraîner des dysfonctionnements
- Complexité croissante des sujets nécessitant des compétences spécialisées
- Risque de choisir des prestataires inadaptés ou inefficaces