

## **Gestió de la informació: oportunitat o "mal necessari"? Camí del CRM** *"La cultura de gestionar dades en el món de la gestió cultural"*

### Dates:

Formació online de l'APGCC impartida els dies 16 i 18 de juny, de 10 a 12 h  
Plataforma: Google Meet

### Descripció:

- Com a professionals, tenim clara la diferència entre eficàcia i eficiència quan parlem de la gestió de la informació? Possiblement fem "tot allò que s'ha de fer"... però ho fem esmerçant els recursos òptims o sempre hi ha la sensació de "hauria de ser més fàcil".
- Quina importància – ètica i legal – li donem a la protecció de les dades? Les eines que fem servir ens fan patir o aprofitar el RGPD i/o la LOPD?
- Esteu plenament satisfetes de la gestió de la relació amb el vostre entorn, amb la vostra base social? Les eines de gestió de la informació que feu servir us fan més fàcil, eficient i potent aquesta gestió?
- Sabeu què és un CRM? És una eina o un concepte? Què podem esperar de solucions d'aquest tipus? Unicitat, reporting, comunicació, gestió de quotes, registre de la nostra activitat, ...

### Programa:

#### **Intro conceptual**

- Cicle de vida de les dades: dades - informació - coneixement - presa de decisions
- Què és tenir "una base de dades"? Concepte, recollida de la informació, anàlisi, ... beneficis de la unicitat de la informació!!!
- Ètica i legalitat de la gestió de la informació (transparència, compliment del RGPD i la LOPD)

#### **EI CRM**

- Què és un CRM, per a què serveix?
- Ens cal un CRM? (definim plegades els requeriments funcionals d'una eina CRM per al nostre sector)
- Preguntes clau abans de decidir-se a incorporar una eina a la nostra empresa/entitat
- CRMs "del mercat" (a partir de les necessitats plantejades anteriorment)
- Precs, preguntes, dubtes, tancament.

Formació i trajectòria Pedro Álvarez:

Després de més de 12 anys d'experiència com a directiu en el món de la consultoria - fonamentalment en l'àmbit del Business Intelligence i del Màrqueting -, oriento el 2011 la meva carrera professional a l'aplicació d'aquestes experiències, metodologies, coneixements i solucions a les entitats no lucratives. Amb vocació de treball en xarxa, des de "el Tercer" treballa per la professionalització i competitivitat de les ONL, l'optimització de la gestió de la informació i l'aplicació de solucions reeixides en el major nombre possible d'entitats.

Docent a UOC, UNED, UCM, IL3 i d'altres entorns en àmbits com la Captació de Fons, CRM, Xarxes Socials i noves tecnologies.

El 2012 vaig impulsar - amb en Jaume Albaigès - el projecte SinergiaTIC amb l'objectiu de desenvolupar solucions tecnològiques "des de" i "per al" Tercer Sector; SinergiaCRM ([www.sinergiacrm.org](http://www.sinergiacrm.org)) és el primer desenvolupament, i més de 100 entitats han implementat l'aplicació en poc més de 5 anys de vida - algunes d'elles en l'àmbit de la cultura -.