

# L'Association Européenne de Management & Marketing Financiers améliore sa gestion de la relation client et réduit ses coûts



L'Association Européenne de Management & Marketing Financiers  
Paris, France  
www.efma.com

**Secteur :**

Services financiers

**Employés :**

20

**Partenaire Oracle :**



Computer Sciences Corporation  
El Segundo, Californie  
(Etats-Unis)  
www.csc.com

**Produits et services Oracle :**

Siebel CRM  
Siebel Business Analytics  
Siebel eEvents  
Oracle Database

*« Grâce à Oracle, nous avons la certitude de transmettre le message adéquat aux personnes appropriées et au moment voulu. » – Patrick Desmarès, Secrétaire général de l'Association Européenne de Management & Marketing Financiers*

L'Association Européenne de Management & Marketing Financiers (EFMA) souhaitait mieux comprendre les besoins de ses membres. La mission de cette association basée en France est d'aider les acteurs du secteur des services financiers à partager leurs meilleures pratiques par l'intermédiaire de manifestations, d'Internet et de publications.

En plus de mieux connaître ses clients, l'EFMA voulait réduire ses frais d'exploitation, ainsi qu'améliorer l'analyse et le suivi de ses manifestations. Elle a donc choisi les applications Siebel d'Oracle pour bénéficier d'une vue unique et multicanaux de ses manifestations et de ses membres.

Depuis le déploiement de la solution Oracle, l'EFMA a économisé 185 000 dollars en frais de marketing, réduit de 67 % le nombre de ses brochures promotionnelles imprimées et amélioré la gestion de son vaste portefeuille d'offres.

## **Vue unique et multicanaux des clients**

L'EFMA propose un programme international de séminaires, conférences et sessions de formation, qui constituent la base de son système d'échanges et d'interactions entre membres. Auparavant, elle utilisait un système DOS pour la promotion de ces manifestations auprès des personnes concernées, à savoir les banques, les compagnies d'assurance, les partenaires commerciaux, les orateurs intervenant lors des séminaires et ses autres clients.

L'EFMA utilisait également le système DOS pour organiser ses manifestations, ainsi que gérer leur déroulement et leur suivi. Elle était dans l'ensemble satisfaite des performances et fonctionnalités de ce système mais des inquiétudes concernant son obsolescence et ses capacités de personnalisation l'ont poussée à rechercher une autre solution.

En moins de six mois, l'EFMA a déployé les applications Siebel CRM d'Oracle pour ses 20 employés, qui bénéficient désormais d'une vue unique et multicanaux de leurs 100 000 membres et prospects. Cette solution

**Principaux avantages :**

- Economies pouvant atteindre 185 000 dollars par an grâce à la mise en place d'une stratégie de marketing électronique
- Réduction du nombre de brochures promotionnelles imprimées : de 15 000 à 5 000 en trois mois
- Support unique pour la gestion des opérations logistiques, d'exploitation et de suivi des manifestations
- Possibilité de proposer d'autres manifestations aux délégués intéressés

a offert à l'EFMA un support unique pour une gestion efficace de ses opérations logistiques, d'exploitation et de suivi des nombreuses manifestations qu'elle organise chaque année.

« Nous disposons d'un système unique qui nous permet de réaliser des conférences, d'inviter des orateurs, de cibler des prospects et de facturer les participants. Notre efficacité a considérablement augmenté, ainsi que le nombre de manifestations que notre équipe de 20 employés peut gérer de façon simultanée », explique M. Desmarès.

L'échelle et la portée du système ont fait un bond en avant lorsque l'EFMA a mis à niveau ses applications Siebel de façon à bénéficier de nouvelles fonctionnalités, notamment Siebel eEvents et Siebel Analytics CRM.

Siebel eEvents permet à l'EFMA de coordonner la gestion complexe de ses séminaires, conférences et programmes de formation. Une fois que l'association a planifié une manifestation et en a préparé le budget, elle peut encore s'appuyer sur sa solution pour gérer la réservation de la salle et d'autres détails concernant le site, le choix de l'orateur, ainsi que l'organisation avec les partenaires.

Une fois la manifestation organisée, l'EFMA utilise Siebel eEvents pour gérer l'ensemble du processus d'inscription. Ce processus débute avec la création d'une invitation envoyée par la poste ou par courrier électronique, la segmentation et le ciblage des groupes de personnes intéressés, ainsi que la gestion de la logistique associée à la campagne par courrier traditionnel ou électronique. Les délégués peuvent ensuite s'inscrire directement par le biais du site Web de l'EFMA et recevoir une notification automatique de cette inscription par courrier électronique. L'association utilise également cette solution pour réaliser des campagnes de relance pour ses manifestations et facturer les participants.

Pour chaque manifestation, les organisateurs de l'EFMA sur site utilisent la solution Siebel d'Oracle pour créer les badges des participants, organiser les créneaux des orateurs, les présentations et les itinéraires, ainsi que satisfaire les exigences spécifiques des délégués. La puissante technologie de synchronisation brevetée de la solution permet à l'EFMA de mettre à jour sa base de données de contacts pendant le déroulement même de la manifestation. A la fin de chaque manifestation, l'EFMA utilise sa solution pour analyser les résultats et déterminer, par exemple, le nombre de délégués inscrits présents, leur profil et les modules qu'ils ont suivis.

**Solutions de marketing électronique**

Grâce à Oracle, le site Web de l'EFMA est une mine d'informations pour les clients. Ces derniers peuvent prendre connaissance des prochaines manifestations du secteur, accéder à des présentations et à d'autres supports de conférences

**« En aidant l'EFMA à mettre en place une stratégie de marketing électronique, ainsi qu'à réduire ses frais postaux et d'impression, Oracle nous permet d'économiser jusqu'à 185 000 dollars par an. »**

Patrick Desmarès  
Secrétaire général  
L'Association  
Européenne de  
Management &  
Marketing Financiers

ayant déjà eu lieu, communiquer avec les organisateurs de conférences par le biais de l'Annuaire des organisateurs, ainsi que lire les derniers articles publiés dans le secteur. Les clients peuvent également se créer un compte personnel qui leur permet de recevoir automatiquement des invitations pour les manifestations pour lesquelles ils ont préalablement exprimé leur intérêt, de visualiser leur historique d'achat auprès de l'EFMA (des ouvrages et d'autres supports de référence sont disponibles à partir du site), ainsi que de modifier leur profil.

« La solution Siebel eEvents d'Oracle permet à l'EFMA de planifier et d'exécuter l'ensemble de son processus de gestion de manifestations avec une grande efficacité », déclare M. Desmarès. « Nous organisons actuellement jusqu'à 60 grandes manifestations par an, ce qui nous serait impossible sans Siebel eEvents. Oracle nous a également aidé à utiliser le courrier électronique pour cibler nos prospects. Nous envoyons à présent dix fois plus de messages électroniques que de courriers traditionnels. Cela nous a permis de faire passer de 15 000 à 5 000 le nombre de brochures promotionnelles imprimées, et ce en trois mois. En nous aidant à passer à une stratégie de marketing électronique, et en réduisant ainsi nos frais postaux et d'impression, Oracle nous permet d'économiser jusqu'à 185 000 dollars par an. »

### Des informations utiles

La solution Siebel Analytics CRM d'Oracle constitue un autre élément clé de la solution Oracle. Avec ses centaines d'indicateurs et de rapports prédéfinis, Siebel Analytics CRM permet à l'EFMA de transformer les énormes quantités de données découlant de chaque manifestation en informations utiles. Ces informations aident l'EFMA à mieux comprendre les besoins des 100 000 délégués potentiels figurant dans son système, à peaufiner ses manifestations ultérieures, ainsi qu'à améliorer ses prévisions en matière d'inscriptions et la précision de ses prévisions. Les informations fournies par Siebel Analytics CRM ont également aidé l'EFMA à proposer des manifestations complémentaires aux délégués intéressés.

« Nous pouvons désormais identifier en quelques clics de souris les délégués qui ont participé à une manifestation spécifique au cours des deux dernières années », déclare M. Desmarès.

« Lorsque nous voyons qu'ils sont intéressés par un sujet que nous avons présenté, nous pouvons les cibler avec efficacité et leur proposer des opportunités d'interaction avec leurs pairs qu'ils ne peuvent pas refuser. Nous menons actuellement jusqu'à dix campagnes postales ou électroniques par semaine et, grâce à Oracle, nous avons la certitude de transmettre le message adéquat aux personnes appropriées et au moment voulu. »

### Pourquoi Oracle ?

« Nous voulions travailler avec le numéro 1 de la gestion de la relation client (CRM), pas avec le numéro 2 ou le numéro 3 », indique M. Desmarès.

« Oracle a fourni à l'EFMA une solution de nouvelle génération et prête à l'emploi lui permettant de gérer ses relations clients et d'optimiser les capacités de collaboration entre ses membres. »

### Processus d'implémentation

En partenariat avec la société d'intégration de systèmes CSC, l'EFMA a remplacé son ancien système DOS et mis en œuvre les solutions Siebel eEvents, Siebel Analytics CRM et Oracle Database. La solution a été implémentée dans les temps et sans dépassement de budget, dans le respect de toutes les exigences de l'EFMA.

### Conseils de l'EFMA

- Exploiter des fonctionnalités prêtes à l'emploi pour une implémentation rapide.
- Implémenter un contrôle strict des changements et éviter les écarts d'objectifs.
- Choisir un intégrateur de systèmes professionnel et expérimenté.

*L'Association Européenne de Management & Marketing Financiers (EFMA) aide les acteurs du secteur de la finance à interagir, par l'intermédiaire de manifestations, d'Internet et de publications. Cette association a été créée il y a 30 ans par des banquiers et des assureurs pour encourager leurs confrères à faire connaître leurs expériences, à promouvoir les meilleures pratiques de leurs institutions et à collaborer par le biais d'alliances et de partenariats.*