



Efma
Paris, France
www.efma.com

Secteur d'Activité:

Services Financiers

Chiffre d'Affaires:

7 M€

Effectif:

30

Produits & Services

Oracle:

Siebel MidMarket Edition
eEvents Manager, eCampaigns,
Oracle Business Intelligence
Applications

Intégrateur & Partenaire

Oracle:

CRM Advise

“Grâce à Oracle, nous disposons d’un système de CRM unique qui nous permet de mieux cibler nos membres et prospects pour leurs proposer les offres de services adéquates, et qui sera à terme, le support de notre nouvelle stratégie de marketing relationnel personnalisée sur le Web.” – Patrick Desmarès, Délégué Général de l’Efma

L’Efma pose les jalons d’un CRM 100% on line et personnalisé pour mieux répondre aux attentes de ses 120.000 contacts

L’Association européenne de management & marketing financiers (Efma) a pour vocation d’être l’observatoire de l’innovation dans les services financiers en Europe. Elle apporte à ses 2450 membres (80% des plus gros établissements financiers européens), une large palette de services (études, documentation en ligne, groupes de réflexion, observatoire des meilleures pratiques, manifestations...) et les encourage à partager leurs expériences

Enjeux

- Optimiser l’exploitation de son fichier de 22.000 institutions et de leurs 120.000 collaborateurs et mieux connaître leurs attentes et comportements dans un contexte relationnel à la fois B2B et B2C
- Mémoriser toutes les interactions multi canal afin de mieux cibler les offres de services
- Intégrer au sein d’une architecture unique de datawarehouse les données transactionnelles provenant de sources multiples : participations aux conférences, abonnements aux publications, déclarations de centres d’intérêts, visites des sites en ligne
- Se doter d’une solution unique de CRM permettant de disposer à terme d’une offre de service recentrée sur le Web, à moindre coût, dans un objectif de « zéro papier » et de personnalisation de la relation client
- Disposer d’un système d’information qui permette aux collaborateurs distants, dans toute l’Europe, de travailler sur la base d’un référentiel unique, au travers d’une interface commune et homogène

Solution

- Mise en oeuvre par CRM Advise en 6 mois, dans les standards, de la solution Siebel CRM pour la gestion multi canal de la relation client : ciblage comportemental, gestion des campagnes, des manifestations : 20 utilisateurs, du comptable au chargé de conférence
- 1^{er} utilisateur de la version 8.0 de Siebel en France
- Plus de 120 000 contacts dans la base Siebel dont 42.000 créés ou mis à jour en 10 mois
- Optimisation de la coordination des séminaires, conférences et programmes de formation avec Siebel eEvents (planification, logistique, gestion des inscriptions, des campagnes de relance, facturation) : plus de 100 manifestations gérées avec l’outil chaque année
- Capacité en un clic de souris à appréhender le profil d’un contact et ses interactions avec l’Efma pour lui proposer les services adéquats
- Déploiement, grâce à Oracle Business Intelligence Applications, d’une gestion personnalisée des offres de services au travers d’un meilleur ciblage des membres et d’une analyse des interactions sur la base contact : lancement d’une campagne marketing par jour