

caceis INVESTOR SERVICES

CACEIS (Crédit Agricole Caisses d'Épargne Investor Services) est un groupe bancaire international spécialisé dans les activités de dépositaire-conservation Titres, d'administration de fonds d'investissement et de services aux émetteurs, pour une clientèle institutionnelle et de grandes entreprises.

Avec 3 230 personnes et une présence dans 10 pays (France, Luxembourg, Irlande, Belgique, Pays-Bas et Suisse, Etats-Unis, Canada, Bermudes, Allemagne), CACEIS se classe au 9ème rang mondial de la conservation avec un total de EUR 2 300 milliards et est l'un des premiers acteurs européens en administration de fonds avec un total d'actifs administrés s'élevant à EUR 980 milliards (chiffres au 30 juin 2007).

Doté de 472 millions d'euros de fonds propres Tiers 1, CACEIS bénéficie d'une notation de qualité (Standard & Poor's AA-) et de la solidité financière de ses actionnaires.

CACEIS est détenu à parité par Crédit Agricole S.A. et Natixis.
(www.caceis.com)

Secteur d'activité

Banque, Finance & Assurances

Chiffres Clés

- 3230 collaborateurs
- 12 implantations dans 10 pays
- Conservation
- 2 300 milliards d'euros en conservation
- 1ère banque dépositaire en France
- Administration de fonds
- 980 milliards d'euros sous administration
- 1er administrateur en France

LA SOLUTION E-DEAL CRM

Objectifs :

- Améliorer l'efficacité de la gestion des événements clients et de promotion de l'offre Produits et Services dans les marchés
- Faciliter le suivi de l'activité commerciale
- Disposer d'un outil de partage de l'information au sein des équipes commerciales et Marketing Produits du groupe CACEIS
- Partagé par près de 150 utilisateurs du groupe international CACEIS (Sales, CRM, produits, marketing, communication externe), E-DEAL CRM répond à l'ensemble de nos besoins

Environnement :

- Serveur de base de données : Oracle
- Serveur applicatif : Tomcat
- OS Serveur : Unix
- Serveur : SUN
- Postes utilisateurs : Windows / Navigateur Internet Explorer

Modules choisis



E-DEAL Sales



E-DEAL Marketing



E-DEAL Service



E-DEAL Decision

Intégrateur

Unilog - Groupe LogicaCMG

TEMOIGNAGE

En 2005, chaque entité du groupe CACEIS avait son propre outil de suivi des actions commerciales. Notre objectif était donc de doter le département Commercial d'une base de données commune.

Sur la base d'une étude menée par Unilog Luxembourg, groupe LogicaCMG, le choix d'E-DEAL a été fait en Août 2005. Le projet d'intégration mené par les équipes d'Unilog Luxembourg, Groupe LogicaCMG, a démarré en Octobre 2005 pour une mise en production en Février 2006.

La charge de travail estimée avait correctement été évaluée, ce qui a permis au projet de démarrer en moins de 10 mois. Tous les objectifs en termes de délais, coûts et fonctionnalités ont été tenus.

La fusion des données issues des diverses bases a été optimisée grâce à un module de data-cleaning permettant la détection des clients ou contacts communs aux différentes entités du groupe.

CACEIS a également fait le choix d'E-DEAL CRM pour son potentiel important et sa souplesse de

personnalisation. Nous avons donc exploité ces atouts et amélioré largement l'ergonomie de l'outil pour prendre en compte nos besoins spécifiques et ajouter des fonctions supplémentaires afin de l'adapter au mieux à notre métier :

- Workflow métier
- Gestion avancée des produits (arborescence complexe de produits bancaires et financiers)
- Présentation synthétique des actions commerciales pour notre Business comitee
- Reporting adapté à nos besoins

Au quotidien, E-DEAL CRM permet à nos commerciaux de mieux gérer la relation avec nos clients Institutionnels, Sociétés de gestion, Fonds d'investissements, Distributeurs et les autres intervenants métiers grâce à l'historique et au suivi des échanges (call report, compte-rendu de visites, suivi de propositions commerciales, liste des produits proposés).

Par l'intermédiaire d'une passerelle entre E-DEAL CRM et nos messageries, les e-mails échangés entre les commerciaux et leurs clients peuvent être classés simplement et rapidement.

Nos commerciaux bénéficient d'un accès direct à la base documentaire qui recense l'ensemble de la documentation Commerciale Produits et également les études marchés, les présentations commerciales, les actualités, nécessaires à la démarche clientèle.

E-DEAL CRM facilite également l'envoi en masse de nos Flash-News et Newsletters et la sélection de leurs destinataires grâce à son module de ciblage et à la console d'e-mailing que nous avons développée avec Unilog.

Pour les activités Marketing, nous utilisons l'environnement CRM pour assurer la gestion de la base documentaire, du référentiel produit et de la veille marchés.

Récemment, nous avons amélioré sensiblement le module évènementiel dans le but, notamment, d'automatiser les invitations clients.

Nous avons déjà anticipé plusieurs évolutions comme l'interfe avec nos systèmes d'information, afin d'avoir une vision métier globale de la relation avec nos clients ainsi qu'une interface avec les agendas des commerciaux, fonctionnalité déjà proposée dans E-DEAL CRM.

Jérôme SALSI & Christian QUERO

Chef de projet & Administrateur E-DEAL CRM