

La gestion des relations s'applique aux **actionnaires**

Spécialiste du CRM, e-Deal vient de créer un logiciel spécifique de gestion de la relation avec les actionnaires et les investisseurs. Ce qui répond à une préoccupation grandissante des sociétés cotées.

Les entreprises ont besoin d'un actionariat stable et d'un cours de Bourse orienté à la hausse pour pouvoir se développer et réaliser leurs investissements stratégiques, avance Cyrille Vu, directeur financier d'e-Deal, mais elles ont du mal à répondre de façon appropriée aux demandes d'information des actionnaires individuels, des analystes et des journalistes. Elles pratiquent encore la communication financière de masse alors que les demandes sont différenciées. " C'est ce constat, assorti d'une expérience de mise en place du club investisseurs pour LVMH, qui a conduit e-Deal à utiliser sa technologie de CRM pour créer FIDEis, un logiciel de gestion de la relation avec les actionnaires et les investisseurs. En effet, même les plus grandes sociétés dotées d'un pôle de communication financière ne sont pas encore équipées pour répondre aux demandes d'actionnaires de plus en plus exigeants et volatiles. Elles doivent également prendre en compte l'intérêt grandissant de ces populations pour des indicateurs autres que purement financiers, à savoir par exemple la politique mise en œuvre en matière sociale ou

environnementale. Si la réflexion est parfois engagée, la communication n'est pas toujours unifiée ni cohérente.

■ Base de données qualifiées

De là l'utilité d'un logiciel permettant de créer une base de données d'actionnaires qualifiés, d'analystes, de journalistes et d'investisseurs potentiels, d'analyser la structure de l'actionariat et d'organiser des actions vers ces différentes cibles, tout en planifiant la communication et les publications financières. FIDEis permet d'établir une base de connaissance dédiée aux centres d'appels réservés aux actionnaires, offrant également la possibilité d'envoyer automatiquement aux actionnaires les informations qu'ils souhaitent par le canal qu'ils ont choisi (téléphone, fax, mail, courrier...). C'est également un outil de travail collaboratif qui permet de gérer les plannings des personnes travaillant au sein du pôle de communication financière ou dans une agence de communication externe leur affectant des tâches selon leur niveau de compétences. FIDEis



Cyrille Vu, directeur financier d'e-Deal :
« Les demandes d'information des actionnaires sont de plus en plus différenciées ».

comporte également un module décisions acheté auprès de l'éditeur américain Diver qui présente des analyses multi-dimensionnelles constituant une aide à la décision. Ce logiciel nécessite une dizaine de jours de paramétrage au minimum et sera commercialisé au prix de 33 centimes par an et par actionnaire. L'objectif d'e-Deal est de vendre six projets FIDEis d'ici la fin 2001.

A.O.