

Le CRM, mémoire des relations avec les investisseurs

Par [JDNet Solutions](#) (Benchmark Group)

URL : http://solutions.journaldunet.com/0305/030506_crm_financier.shtml

[Lancer l'impression](#)

Mardi 6 mai 2003

Loin des centres d'appels et des mailing de masse, les responsables de la communication financière des sociétés cotées utilisent les applications CRM avec précaution et parcimonie.

En savoir plus

[CRM](#)

Chaîne [Relation client](#)

Leurs principales tâches consistent à collecter sur leurs interlocuteurs privilégiés (investisseurs institutionnels, analystes, "brokers"...) des informations relatives à leurs centres d'intérêts, à tenir constamment à jour l'historique précis de tous les échanges réalisés avec eux et à établir les liens existant entre ces personnes, exploitant de ce fait une infime - mais néanmoins très fine - partie de la gamme des fonctionnalités CRM.

Historiser les relations mais aussi segmenter les interlocuteurs

"Il est essentiel de conserver une trace de tous les contacts que nous avons avec les acteurs de la communauté financière, que ce soit lors d'un 'road show', d'un appel téléphonique ou d'un rendez-vous. Je dois savoir s'il est opportun de revoir une personne, en fonction de son intérêt pour la société ou son secteur", précise Patrick de Borredon, directeur de la communication financière chez Pernod Ricard, société cotée à la bourse de Paris.

Pour cela, Patrick de Borredon a choisi la solution [Fidéis](#), de l'éditeur [eDeal](#), une solution spécialisée dans l'IRM (Investor Relationship Management) qui lui permet par ailleurs de segmenter finement ses différents contacts. "Je suis en mesure de fournir à mes dirigeants un historique précis sur n'importe quel acteur financier, que ce soit un investisseur, un banquier, une administration, la COB ou un broker". Et dans cette dernière catégorie d'interlocuteurs, Patrick de Borredon distingue les analystes financiers, les responsables marketing et les commerciaux.

Au total, plus de 1.100 contacts de personnes ou d'entreprises constituent sa base de données. Mais Patrick de Borredon n'utilise pas les fonctions d'archivage ou de suivi des courriers électroniques, n'envoie jamais de mails à sa base *via* Fidéis - même s'il pratique des extractions régulières - et ne stocke aucun document en relation avec une fiche donnée, alors que les fonctionnalités existent. "L'outil sera d'autant plus utilisable dans toutes ses fonctionnalités que la fonction de communication financière sera étendue chez Pernod Ricard", lance l'intéressé.

Identifier et cibler ses investisseurs

Chez Accor, mêmes problématiques, mêmes enjeux. Le groupe hôtelier a quant à lui opté pour la solution [IR Channel](#) de [Thomson Financial](#). Cette base de données répertorie tous les acteurs du marché financier, suit leurs évolutions dans le temps et permet d'identifier les réseaux d'influences existants. Consultable sur Internet et par abonnement, IR Channel permet aussi de gérer ses propres contacts, directement en relation avec la base commune. Cette dernière option a été retenue par le groupe, alors que Pernod Ricard - également abonné - a préféré, comme nous venons de le voir, gérer ses contacts avec Fidéis.

"J'utilise l'outil environ quatre heures par jour, il est au centre de mon activité", précise Stéphanie Constand, chargée de marketing au sein de la direction de la communication financière du groupe. "Je n'archive que certains mails et ne stocke pas de document, mais l'outil me sert à avoir une démarche proactive en termes de marketing financier : mieux cibler à qui on a affaire, savoir qui voir, à quel rythme et surtout qui est actionnaire de qui. Nous n'attendons pas que les brokers nous envoient des investisseurs, nous les ciblons nous mêmes !", conclut-elle.

On le voit, même si le CRM appliqué à la communication financière rentre progressivement dans les entreprises, il

En savoir plus

[CRM](#)

remplit pour le moment des fonctions d'archivage des échanges à des fins de définition des profils, attentes, centres d'intérêt et autres relations inter-acteurs de la communauté financière. **Chaîne** [Relation client](#)

[[Fabrice Deblock](#), JDNet]



Pour tout problème de consultation, écrivez au [Webmaster](#)
[Copyrights et reproductions](#) . [Données personnelles](#)
Copyright 2002 Benchmark Group - 4, rue Diderot
92156 Suresnes Cedex, FRANCE