

CRM Bancaire : light is beautiful ?

La banque Palatine, filiale de la Caisse nationale des Caisses d'Épargne, s'est dotée d'un nouvel outil de pilotage commercial de ses agences.

I-stimulvente, une solution proposée et hébergée par I-Technology, un jeune éditeur qui compte déjà quelques belles références bancaires, est opérationnelle. Après une mise en place de huit semaines, les applicatifs gèrent l'activité commerciale de 550 conseillers, dispersés dans 62 agences. **Pilotage quotidien** « *Les commerciaux peuvent saisir leurs ventes à tout moment. Pour le management, c'est un gain de temps précieux ; nous consultons l'évolution des ventes réalisées par les commerciaux, les agences et les régions* – explique François Jacquemin-Verguet ? directeur du marketing de l'établissement. Concrètement, chaque commercial, dûment authentifié, accède via l'intranet de la société à ses statistiques commerciales, déclare et vérifie les actes commerciaux (rendez-vous, études matrimoniales...) s'ils ne sont pas alimentés depuis le système d'information de gestion. Et, chaque soir, le palmarès est calculé automatiquement après corrections des ventes exceptionnelles. Résultat : la réalisation et la génération des tableaux de bord se fait dans la nuit et est accessible dès l'arrivée des collaborateurs. Auparavant, le pilotage était mensuel. **Les grands systèmes déçoivent** Salesforce, autre éditeur, spécialiste du CRM (*customer relationship management*) promeut également un modèle de solution à la demande en forfait locatif. Pierre Soria, son p-dg en France, constate: « *La banque et l'assurance sont les secteurs où nous connaissons la plus forte croissance. Les établissements sont déçus par les performances et le retour sur investissement des grands systèmes de CRM. Alors, depuis deux ans environ, ils se tournent vers des solutions rapides à mettre en place, plus souples* ». Depuis mai 2004, Merrill Lynch utilise SalesSoft pour gérer l'activité de ses 5.000 gestionnaires des grandes fortunes. Et, depuis octobre dernier, ALD automobile, une filiale à 100% de la Société Générale, spécialiste de la location longue durée, présent dans 26 pays, fait de même. La plate-forme Appforce de Salesforce permet de personnaliser les applications. En 2005, l'éditeur a vu le nombre de ses clients augmenter de 47%. Son chiffre d'affaires a cru de 67% pour atteindre 751,3 millions d'euros.