



Le groupe financier Exane s'appuie sur la conférence en ligne pour optimiser sa communication vers ses clients

En déployant la solution de conférence en ligne Adobe Connect, le Groupe Exane enrichit son panel d'outils pour informer et communiquer avec ses clients. Une démarche novatrice qui lui permet d'enrichir son offre de services, de dynamiser sa démarche commerciale et d'améliorer le degré de satisfaction de ses clients.

Comment optimiser sa communication vers ses clients ? Comment renforcer son offre de services pour améliorer leur degré de satisfaction ? Des questions cruciales pour Exane, partenaire privilégié de BNP Paribas, qui compte plus de 1200 clients institutionnels à travers le monde. « *Nous avons mis en place un système de conférences en ligne qui nous permet d'accroître le nombre de rendez-vous avec nos clients tout au long de l'année et de mieux les informer sur nos produits et services* », explique Jean-Benoît Goulabert, Responsable de la maîtrise d'ouvrage des systèmes de la vente, secteur Dérivés chez Exane. Classiquement, les collaborateurs chez Exane rencontrent leurs clients situés notamment à l'étranger, deux fois par an, à l'occasion de meetings réunissant les vendeurs et les analystes. « *Nous voulions à la fois enrichir notre offre de services, nous démarquer pour nous assurer de la satisfaction de nos clients et de leur fidélité, et trouver un modèle intermédiaire entre les meetings et les réunions, qui nous permettrait de démultiplier les contacts tout au long de l'année* », ajoute-t-il. Les objectifs portent à la fois sur une diffusion plus rapide de l'information, l'amélioration de la satisfaction clientèle face à une offre de services enrichie et la consolidation du relationnel entre les équipes Exane et les clients.

INDUSTRIE

- Banque

ENJEUX

- Optimiser la diffusion de l'information vers les clients ;
- Déployer une solution facilitant la communication entre Exane et ses clients tout au long de l'année.

SOLUTION

- Mettre en place un système de conférence en ligne facilitant la création de réunions virtuelles ;
- Rendre possible l'échange de documents et l'interaction entre les participants ;
- Déployer une solution non intrusive, facilement accessible par les clients et simple à utiliser.

BÉNÉFICES

• Une offre de services qualifiée

La création de réunions virtuelles tout au long de l'année renforce l'offre de services Exane en lui permettant de diffuser plus facilement et plus régulièrement son information vers ses clients.

• Un relationnel client plus riche

Les conseillers Exane profitent de la solution en place pour renforcer leur relationnel client et gagner en réactivité afin de mieux répondre ou anticiper leurs besoins.

• Économie de coûts

La création de réunions en ligne permet de renforcer la communication vers les clients sans alourdir les coûts liés aux déplacements des collaborateurs et à l'organisation de conférences « physiques ».

LOGICIELS UTILISÉS

- Adobe® Connect®

La volonté d'enrichir la relation client

Jean-Benoît Goulabert réalise un audit des solutions existantes. « *Nous avons posé certains prérequis. Nous avons besoin d'un système transparent pour contourner les pare-feux chez nos clients situés dans les salles de marché par exemple et éviter également toute installation logicielle sur le poste client. L'analyste Exane devait pouvoir contrôler le déroulé de la présentation, associer des documents, créer des présentations vivantes et dynamiques* », résume-t-il.

À l'issue de cette évaluation, son choix se porte sur Adobe Connect. De multiples raisons ont motivé sa décision, au premier rang desquelles la robustesse de l'application. « *Il est évident que nous ne pouvions pas nous permettre d'inviter nos clients à une réunion d'information sur nos produits et nos services sans être certain de l'accessibilité et du bon déroulement de cette réunion. La robustesse de la solution était donc un critère important. Le soutien d'un éditeur connu et réputé comme l'est Adobe donne confiance quant à la pérennité et la fiabilité de la solution* », estime-t-il.

DÉRIVÉS ACTIONS

EXANE Derivatives

UNE TAILLE CRITIQUE SUR LE MARCHÉ DES DÉRIVÉS

Fort d'un leadership historique sur l'intermédiation en obligations convertibles et en options sur actions, Exane Derivatives a construit une franchise reconnue sur les produits structurés. Les équipes Dérivés, qui comptent près de 200 personnes, opèrent en Europe à partir de Paris, Genève, Milan et en Asie avec une autorité reconnue implantées à Singapour.

UN POSITIONNEMENT UNIQUE, GAGE DE SOLIDITÉ

Grâce à une plateforme mature d'émission de produits structurés, Exane Derivatives développe une large gamme de produits (vanille et exotiques) adaptés aux profils des investisseurs : gestion collective, banques et gestion privée, réseau de distribution... Une chaîne de valeur ajoutée spatiale a été créée afin de couvrir le segment des investisseurs institutionnels (caisses de retraite et de prévoyance, etc.). Enfin, Exane Derivatives propose depuis plus de 5 ans une offre de placement dédiée aux conseillers en gestion de patrimoine indépendants (COPFI), avec une gamme structurée de produits à coupure accréditée forte.

Le « Mix », abouti depuis pour l'activité Dérivés, associe les convictions fondamentales et l'expertise produits des équipes Exane. Ce positionnement original permet à Exane Derivatives de proposer des produits innovants directement issus de l'expertise en matière de recherche : allocation d'actifs, économie, stratégie, analyse actions et dérivés. Les équipes de recherche Dérivés ont été largement plébiscitées par les clients, comme en témoignent les sondages Thomson Reuters en Europe et Thomson EMEA - Agfi en France.

Exane Derivatives poursuit sa croissance engagée depuis plusieurs années et ce, malgré un contexte plus difficile. Les produits latés (options et obligations convertibles) ont tiré parti de la forte volatilité des marchés. Parallèlement, les activités de trading et market making se sont aussi montrées profitables grâce à une gestion rigoureuse des risques.

CLASSEMENTS 2010

Des recherches dérivés et convertibles publiées

THOMSON REUTERS EXTEL PAN EUROPEAN SURVEY 2010

- N°5 dérivés actions en Europe
- N°2 recherche convertibles en Europe
- N°3 vente et trading/obligations convertibles en Europe

Vote des Key Fund Managers* premier par sa commission

EXTEL FOCUS FRANCE / AGEFI SURVEY 2010

- N°1 recherche dérivés et convertibles sur valeurs européennes en France

Compensation de base votée par les brokers français dans cette catégorie

« La réussite du projet a convaincu deux autres départements d'acheter Adobe Connect pour l'intégrer prochainement comme un outil complémentaire afin de consolider leur relation client et leur démarche commerciale ».

Jean-Benoît Goulabert,
Responsable de la maîtrise d'ouvrage des systèmes de la vente, secteur Dérivés chez Exane

Un choix motivé par la richesse fonctionnelle d'Adobe Connect

L'autre critère fondamental motivant son choix a été la richesse fonctionnelle d'Adobe Connect et sa souplesse de fonctionnement. « On peut facilement créer des modèles de réunions, spécifier ses propres paramètres, gérer la liste des participants, dimensionner les modules ou encore transmettre des documents PowerPoint et PDF. Le déploiement est également facilité par l'absence de plug-in : il nous suffit d'envoyer une invitation par mail à nos clients pour qu'ils puissent participer à la session », explique-t-il.

La mise en place de la solution s'est faite en deux temps : avant de déployer Adobe Connect, Exane réalise des tests grandeur nature avec la collaboration de certains clients pour spécifier le service à fournir, vérifier la qualité des échanges vidéo et audio, définir les besoins en termes de formation et d'explication pour que les collaborateurs Exane aussi bien que les clients s'approprient facilement la solution. « Adobe fournit une API assez détaillée, j'étais donc confiant pour l'intégration d'Adobe Connect à notre CRM. Aujourd'hui, nous sommes en mesure de définir la liste des participants à la réunion, leur créer un profil Adobe s'ils n'en ont pas. Nous leur formatons une invitation pour simplifier la mise en relation. Du côté de nos analystes, ils créent une conférence en ligne, choisissent les clients dans leur base de contacts et leur transmettent une invitation à partir d'un mail préédité qu'ils peuvent personnaliser », explique Jean-Benoît Goulabert.

Une mise en œuvre « sous contrôle »

La mise en route du système a nécessité quelques aménagements. « L'intégration de la conférence en ligne dans la communication client est une approche innovante qu'il a fallu apprendre à maîtriser. Les premiers temps ont été consacrés à l'optimisation du système : il a fallu régler les difficultés liées à la configuration des postes, s'assurer de la fiabilité des ponts audio, de la bonne connexion avec notre outil de CRM et de la puissance de la bande passante. Il était fondamental pour nous que l'expérience de la conférence en ligne soit la plus simple possible pour nos clients. Nous avons donc intégré un lien qui nous permet de diagnostiquer sa machine et vérifier sa configuration pour être sûr du bon déroulement de la réunion », précise-t-il. Exane a également accompagné le déploiement d'Adobe Connect d'un plan de formation pour s'assurer de la bonne appropriation de la solution par ses équipes. « Nous avons développé deux modules de formation de 2h chacun et réalisé un tutoriel avec Adobe Captivate pour guider l'utilisateur pendant ses premiers pas avec Adobe Connect », explique-t-il.

Un succès qui convainc les autres services chez Exane

Les salles de réunion sont donc aujourd'hui équipées d'Adobe Connect, avec deux écrans et une unité centrale qui permet la connexion. Des caméras permettent au client de voir les analystes et les conseillers Exane, afin de rendre l'interaction et le relationnel plus vivant. « Le bilan est très positif », estime Jean-Benoît Goulabert, avant d'ajouter : « Les équipes se sont parfaitement bien appropriées la solution et sont autonomes dans son utilisation. Nous disposons désormais d'un module intermédiaire qui nous permet de mieux informer nos clients sur l'évolution de notre offre et de consolider notre relationnel. Ce nouvel outil de communication est un atout, qui contribue à nous démarquer de la concurrence ». Pour le moment, Adobe Connect est utilisé pour l'organisation de présentations collectives réunissant une quinzaine de clients. « Nous n'utilisons pas encore tout le potentiel de l'outil pour organiser par exemple des présentations pour des assemblées importantes », précise Jean-Benoît Goulabert. La solution est désormais entérinée et permet d'élargir le panel de services proposés par Exane. Un succès, si bien que d'autres départements du groupe en ont également fait leur outil de prédilection : « La réussite du projet a convaincu deux autres départements d'acheter Adobe Connect, pour l'intégrer prochainement comme un outil complémentaire afin de consolider leur relation client et leur démarche commerciale », se félicite Jean-Benoît Goulabert.

EXANE Derivatives

FICHE D'IDENTITÉ

EXANE DERIVATIVES

Créé en 1990 et partenaire privilégié de BNP Paribas, le Groupe Exane intervient sur trois métiers : l'intermédiation actions, les dérivés actions et l'asset management. Fort de 860 collaborateurs en 2009, le Groupe Exane compte plus de 1200 clients institutionnels à travers le monde et est classé dans le Top 10 de l'intermédiation actions européennes.

2010 Thomson Reuters Extel pan-European Surveys

- No. 5 for equity derivatives in Europe
- No. 2 for convertibles research in Europe
- No. 3 in convertible bond sales and trading/execution in Europe

Votes from Key Fund Managers, based on commissions paid

2010 Grands Prix de l'Analyse Financière / Agefi

- No. 1 in derivatives and convertible bond research on European equities in France

Based on the 2010 Extel pan-European survey (only the points for French brokers count in this category).

Adobe Systems France
112 avenue Kléber
75784 Paris cedex 16
www.adobe.com/fr

Adobe, le logo Adobe, Connect et Captivate sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2010 - Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés. SH-2010/12 - CC EXANE

