

**act!**TM

Act! favorise la croissance des sociétés financières

Pour une société financière soucieuse d'obtenir la confiance de sa clientèle, il est capital de communiquer rapidement et efficacement avec les clients. Alors quand SynVest a cherché à améliorer ses communications marketing, la compagnie a opté pour Act! CRM en raison de son excellent rapport fonctionnalité-prix.

**SYNVEST**Asset
Management

“ Act! CRM a répondu à tous nos besoins, et à d'autres en prime. On a réussi à faire des progrès considérables et à optimiser nos activités marketing et nos communications hors ligne. ”

Annemiek van Nieuwenhuizen
SynVest marketer

Créée en 2005, SynVest Fund Management, une société basée à Amsterdam, a connu une telle croissance qu'elle compte aujourd'hui parmi les leaders du marché des investissements hollandais. SynVest Fund Management assure la gestion d'actifs d'une valeur d'environ 450 millions d'euros dans le secteur de l'immobilier et des fonds administrés et indiciels, des domaines d'activité avec différents profils risque-rendement.

Comme toutes les sociétés du secteur financier, SynVest a deux défis majeurs : offrir un bon retour sur investissement à ses clients et garder leur confiance. De ce fait, la qualité des communications est d'une importance capitale, d'où le rôle d'Act!.

« Il n'y a pas d'investissement sans risque, explique Annemiek van Nieuwenhuizen, spécialiste marketing chez SynVest. Notre travail est donc de gagner la confiance de nos clients et de les rassurer quant à la sécurité de leur placement, qu'il s'agisse d'un patrimoine retraite or d'une rente viagère. »

Communications plus efficaces

SynVest communique régulièrement avec des clients et des leads, à qui la compagnie envoie des informations sur les nouveautés et des suggestions sur les nouvelles opportunités d'investissement susceptibles de les intéresser ; l'efficacité de ces communications passe par une bonne compréhension des intérêts et besoins des clients.

SynVest cherchait un moyen de gérer ses activités marketing et ses communications hors ligne, sachant que la majorité de ses clients préfère recevoir des brochures ou magazines par voie postale. Or, comme la compagnie n'utilisait pas de logiciel CRM spécialisé, les processus étaient chronophages et peu efficaces. « Il y avait trop d'actions différentes à chaque fois et il fallait se creuser la tête pour être sûr que nos brochures et magazines arriveraient aux bons destinataires, » dit Annemiek.

Le meilleur rapport fonctionnalité-prix

Il était plus que temps de passer à un vrai système CRM. Après avoir étudié diverses offres de produits, SynVest a décidé qu'Act! CRM était le meilleur système en raison de son rapport fonctionnalité-prix et, selon Annemiek, c'est « pour cela qu'Act! CRM a été retenu ».

Une décision qu'il est loin de regretter :

« Act! CRM a répondu à tous nos besoins, et à d'autres en prime. On a réussi à faire des progrès considérables et à optimiser nos activités marketing et nos communications hors ligne. »

Act! CRM pour sa facilité d'utilisation

Annemiek ajoute « J'ai tout de suite remarqué à quel point Act! CRM était intuitif, c'est un excellent système qui facilite nos activités. En plus de son côté ultra ergonomique, il permet de vraiment filtrer les informations pour créer des communications hautement ciblées. »

“ Act! CRM a répondu à tous nos besoins, et à d'autres en prime. On a réussi à faire des progrès considérables et à optimiser nos activités marketing et nos communications hors ligne. ”

Annemiek van Nieuwenhuizen,
SynVest marketer



« Avec Act! CRM, c'est très facile d'envoyer un magazine, une lettre d'information ou une brochure à un groupe de destinataires en fonction de leurs comportements et intérêts, et c'est quelque chose que je n'ai jamais vu avec d'autres systèmes. Du coup, notre service commercial n'a aucun mal à envoyer le bon message aux destinataires au bon moment. »

SynVest attache beaucoup d'importance à ses communications hors ligne mais le marketing digital est encore plus important pour la société. Pour mieux automatiser cette partie du business, SynVest a donc commencé à utiliser une solution d'email marketing l'an dernier.

Synchronisation avec d'autres systèmes

Étant donné que les informations doivent être partagées entre les deux systèmes, « il est indispensable que ces deux systèmes fonctionnent ensemble et que la synchronisation soit fluide », dit Annemiek.

Les Consultant Certifiés Act! (ACC) ont permis cette parfaite fluidité et continuité de synchronisation, en configurant une installation d'Act! CRM spécifiquement pour SynVest, puis en l'intégrant au nouveau système d'email marketing.

« Ils nous ont énormément aidé et se sont impliqués à fond, explique Annemiek. Au début, ils ne connaissaient pas bien le programme d'email marketing parce que ce n'était pas un programme qu'ils utilisaient, donc ils ont pris le temps de bien se renseigner sur ses capacités pour l'intégrer parfaitement à Act!. On a été ravis de leur aide ; on s'en serait jamais sortis sans eux. »



Résultats

- En permettant à SynVest de mieux organiser sa base de données contact, Act! CRM a considérablement amélioré la gestion des communications hors ligne.
- De nombreux clients préfèrent recevoir des brochures, lettres d'information et magazines imprimés et Act! CRM a permis à SynVest d'améliorer la distribution de ces communications.
- Avec Act! CRM, le temps et le travail liés à la gestion des processus marketing et des communications a été énormément réduit.
- Act! CRM est tellement intuitif qu'il a fortement simplifié le travail des spécialistes marketing comme Annemiek.

act!™