

## Personnalisation de l'offre client

# Cogefi mise sur Cogit

*La société d'investissement Cogefi vient de se doter de l'outil Cogit de Scénario informatique conseil, un progiciel de gestion de la relation client dédié à la gestion de patrimoine. Une base de données quantitative et qualitative sur les clients et apporteurs d'affaires permettra de mieux cibler l'offre auprès de ses clients.*

Catherine Hazart

Centrée sur le métier de la gestion collective, avec sa propre gamme d'OPCVM ( Sicav et SCP ), et sur celui de la gestion privée avec 3500 comptes, essentiellement en gestion sous mandat, la société d'investissement Cogefi est en pleine phase de croissance. Depuis deux ans, le nombre ses clients en gestion privée a quasiment doublé, grâce au bon positionnement de ses OPCVM et à la faveur d'un marché porteur. Il a donc fallu adapter ses outils internes pour gérer une relation client efficace. "Notre parc informatique était loin d'être homogène, et nous ne disposions pas de véritable réseau informatique. Il fallait donc entamer une réflexion qui a débuté dès l'année 2000" explique Philippe de Saint Martin qui a supervisé le projet en interne chez Cogefi. Autre point faible, le pôle administration disposait d'une base de données client, mais aucune interface n'existait avec la partie back-office titre, externalisée chez Boreal, une filiale du Crédit Mutuel. D'où les risques d'erreur de ressaisie. En outre, cette base de données, limitée en volume et en champs de renseignement, et dotée d'un langage



© Photo Jérôme Chafin

Philippe de Saint Martin (Cogefi) : "L'outil Cogit va nous permettre d'être plus proche de nos clients, et de leur apporter des réponses plus personnalisées."

Scenario, responsable du projet Cogit. Il fallait également l'enrichir pour coller aux besoins des différents pôles : pôle gestion, commercial et contrôle." En effet dans l'ancien système, seule l'administration avait accès depuis ses postes de travail à la base de données. L'objectif était donc d'ouvrir cette base aux différents pôles, de manière à dispatcher l'information à tous les collaborateurs, de la secrétaire au commercial, en passant par le gestionnaire. Un commercial devait aussi être en mesure de rentrer ses contacts client dans la base, grâce à un espace de saisie réservé, ce qui n'était pas le cas auparavant. "Cela va nous permettre d'être plus proche de nos clients, et de leur apporter des réponses plus personnalisées" souligne Philippe de Saint Martin. Aujourd'hui lorsqu'un client appelle en l'absence de son conseiller, un autre est en mesure de prendre le relais et de répondre à ses



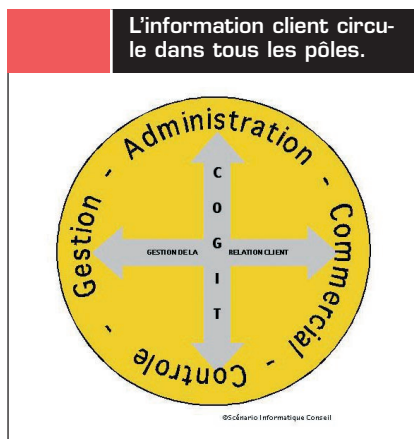
**Bernard Brion (Scenario) :**  
"La première étape du projet a consisté à créer une nouvelle base de données."

propre, était difficilement exploitable. Une stratégie de la relation client performante supposait donc de remplacer cet outil et de mettre en place un véritable réseau informatique. "Scenario informatique nous a donc aidé dans cette tâche, avec la mise en oeuvre d'un progiciel de gestion de la relation client baptisé Cogit" précise Philippe de Saint Martin.

## Une base de données ouverte à tous les pôles

Le progiciel de Scenario répond bien aux spécificités du métier de gestion de patrimoine. Il permet de gérer d'une part le suivi administratif des mouvements espèces et titres intervenus sur les comptes clients, et de gérer également la mise en place d'un système de tarification clients et apporteurs d'affaires, tout en répondant aux besoins en matière d'analyses statistiques pour les commerciaux et les gestionnaires, et en matière de suivi des apporteurs.

"La première étape du projet, qui a débuté en été 2000, a consisté à créer une nouvelle base de données quantitative et qualitative (sous Oracle). Il fallait récupérer la base historique, et automatiser le captage des flux en provenance de Boreal, afin d'éviter les ressaisies", explique Bernard Brion, de



attentes de manière précise puisqu'il a accès directement à la base de données et donc à l'historique du client concerné."

## Affiner la segmentation des profils de portefeuilles

Cogit offre ainsi des fonctionnalités spécifiques et des avantages au niveau de chaque pôle. Ainsi le pôle gestion bénéficie désormais d'un ensemble

évolué de filtres et critères d'interrogation selon les utilisateurs et peut créer des compte-rendu de gestion automatisés. Coté administration, la récupération automatique des informations de Boreal permet de renseigner la base, et d'intégrer automatiquement la création/modification de comptes, l'apport / retraits titres et espèces et les valorisation mensuelles. Les gains de productivité sont énormes. "Chaque jour plus de 300 mouvements titres et espèces sont effectués" souligne Philippe de Saint Martin. Le progiciel assure également un ensemble de fonctionnalités dédiées aux calculs périodiques des frais de gestion et des droits de garde, des droits d'entrée, aux calculs de rétrocessions des apporteurs et de la rentabilité client. L'outil va même jusqu'à générer automatiquement des mailings, selon des critères définis.

Depuis l'été 2001, le système mis en place par Scenario est donc ouvert aux trente collaborateurs de Cogefi qui ont tous reçu une formation adaptée. "Cet outil va nous permettre d'affiner la segmentation des profils de portefeuille et mieux cibler notre offre. Notre clientèle nouvelle est plus jeune, et donc plus exigeante" affirme Philippe de Saint Martin. L'outil Cogit permettra également à Cogefi de mener une politique plus efficace auprès de ses prospects. ■