

Pioneer Investments



Sobre a empresa

A Pioneer Investments, subsidiária de gerenciamento de investimentos da UniCredito Italiano S.p.A, é uma empresa global de gerenciamentos de ativos, com escritórios em 22 países e aproximadamente \$325 bilhões em ativos sendo gerenciados. Por mais de 80 anos, a Pioneer Investments tem sido uma inovadora líder no ramo de gerenciamento de investimentos mundialmente. De fundos de ações de grandes capitalizações a fundos de mercados emergentes, rendas fixas corporativas, e fundos do mercado financeiro, a ampla seleção da Pioneer de fundos mútuos cobre a faixa completa do espectro de investimentos. O fundo mútuo líder da companhia, o Fundo Pioneer, é o terceiro fundo mútuo mais antigo nos Estados Unidos.

“ Ficamos impressionados que a Infor pudesse proporcionar tanta funcionalidade pronta para uso a um custo tão razoável.



TOM SANTANIELLO, GERENTE,
GERENCIAMENTO DE APLICATIVOS, DA
PIONEER INVESTMENTS.

Estabelecendo a estratégia.

As limitações do antigo sistema de relatórios usado pela divisão americana da Pioneer Investments tornava difícil para seus executivos analisarem o desempenho de vendas e obter uma visão abrangente do cliente. Tom Santaniello, gerente de aplicativos na Pioneer, explica: “Estivemos convivendo com restrições nos relatórios por muitos anos. Novos pedidos de relatórios teriam de ser enviados primeiro para um analista empresarial e, em seguida para um programador, nas instalações do fabricante, que em seguida escreveria o código para efetivamente extrair os dados. O tempo da execução para projetar, codificar e verificar um novo relatório podia levar semanas, por vezes. Nós desejavamos a flexibilidade de fazer qualquer pergunta que ocorresse sobre nossos clientes e transações e obter uma resposta imediatamente.”

Adicionalmente, a Pioneer solicitou uma solução que pudesse ser aceita de imediato pela equipe de TI da companhia, bem como pelos executivos de vendas e marketing. “A Pioneer é uma organização de médio porte e não tem um grande departamento de TI interno para suportar um extenso desenvolvimento personalizado. Por outro lado, nosso público alvo incluía profissionais veteranos em vendas e marketing, que não tinham tempo para dominar as complexidades de um sistema com interface de usuário complexa,” continua Santaniello. “Nosso ponto de partida foi desenvolver uma base de dados analítica e aberta de transação e canais de informações. Queríamos conhecer o máximo possível sobre os principais distribuidores de nosso produto para que pudéssemos servi-los mais eficazmente e compreender quais estariam proporcionando mais valor”.

Fatos em um relance:

> Companhia	Pioneer Investments
> Solução	CRM Epiphany da Infor
> Produtos	Marketing Externo, Vendas
> Ramo	Serviços Financeiros
> Receita	US \$525 Milhões
> Empregados	700
> País	EUA

Especificando o negócio.

Pioneer começou a avaliar diferentes maneiras de tornar as informações do cliente mais acessíveis e úteis. A CRM Epiphany da Infor™ era a combinação perfeita. “Obviamente, existem muitos produtos analíticos disponíveis, mas a solução da Infor era bem superior à da concorrente”, diz Santaniello. “A capacidade da Infor em proporcionar dados aos usuários finais de maneira flexível e intuitiva colocou-os no topo da lista”.

O Infor CRM Epiphany oferece um sistema exclusivo e integrado para proporcionar percepção de negócios para executivos, gerentes, comerciantes analistas, e outros usuários comerciais. Sua arquitetura com base na Internet torna a solução mais fácil para implementar, usar e manter.

“Nós realmente gostamos da arquitetura sofisticada e com base na Internet do software, e ficamos impressionados que a Infor pudesse proporcionar tanta funcionalidade pronta para uso a um custo tão razoável. Se tentássemos desenvolver uma solução comparável internamente, nós teríamos de gastar mais dinheiro por uma solução menos flexível e funcional,” - acrescenta Santaniello. Fazendo uso dos recursos autônomos das ofertas modulares do CRM Epiphany da Infor, a Pioneer implementou os módulos de Marketing Externo e Vendas.

Vendo os resultados.

A solução da Infor permitiu à Pioneer gerenciar o processo de marketing, do gerenciamento da campanha até a construção de uma relação a longo prazo. “O módulo de vendas completou a cadeia de valor—da analítica a operações—e tudo entre as duas, explica Santaniello. “O marketing inteligente nos ajudou a dar melhor suporte a nossos parceiros no canal e reforçar ainda mais nossas relações com os mesmos. O módulo de Marketing Externo permite-nos conduzir campanhas por e-mail direcionadas, rastrear os resultados, e medir o sucesso destas, o que representa enorme economia sobre as campanhas de mala direta do passado”.

Além disso, as limitações do antigo sistema de relatórios da Pioneer tornavam difícil para seus executivos analisarem os dados de desempenho de vendas e ter uma visão abrangente do cliente. “A ferramenta de relatórios da solução da Infor nos economizou grande quantidade de tempo para obter relatórios e nos ajudou a reagir rapidamente a situações, disse Santaniello. “Se algo provocar uma dúvida, nós podemos investigar mais além e detalhar as informações em tempo real. Este tipo de análise específica tem sido uma grande vantagem para o gerenciamento.”

“Nós também necessitamos uma interface de uso fácil, e isto a Infor definitivamente proporcionou. Nada pode ser mais simples do que o paradigma de linhas e colunas da solução da Infor. De forma alguma poderíamos implementar uma solução que obrigasse os usuários a estudar um manual de 50 páginas ou assistir a 6 horas de treinamento somente para aprender a criar um relatório. Sem os recursos integrados do CRM Epiphany da Infor, teria sido muito difícil manter um nível de consistência em todos os pontos.”

“Em termos da meta da companhia de proporcionar melhores recursos de serviços e suporte ao marketing, Santaniello explica, Com o CRM Epiphany da Infor, nós podemos capturar cada interação com nossos corretores em uma visão de 360º e tornar os dados disponíveis para cada um na empresa. Isto nos permite eliminar o contato desnecessário e prestar serviços de forma mais eficiente e eficaz.”

“ O marketing inteligente no ajudou a dar um suporte melhor a nossos parceiros no canal e reforçar ainda mais nossas relações com os mesmos. ”

TOM SANTANIELLO, GERENTE, GERENCIAMENTO DE APLICATIVOS, DA PIONEER INVESTMENTS.

Abertos para um futuro empreendedor.

Com o CRM Epiphany da Infor reforçando as relações com os clientes, a Pioneer continuará a colher os benefícios derivados de uma compreensão mais profunda de seus clientes. Santaniello conclui: “Um sistema tão abrangente como o da Infor nos permite oferecer um suporte melhor ao cliente do que nossos concorrentes. Isto acrescentou mais credibilidade dentro da comunidade de corretores e aumentou nossas relações com os mesmos. E, em um mercado cada vez mais competitivo, estes recursos nos permitiram diferenciar-nos, do ponto de vista de suporte de marketing e serviços, e nos proporcionou uma vantagem estratégica.”

Sobre a Infor.

A Infor produz software específico para cada ramo, para as organizações empresariais. Com experiência intrínseca, as soluções da Infor permitem às empresas de todos os portes serem mais empreendedoras e se adaptarem às rápidas mudanças de um mercado globalizado. Com mais de 70.000 clientes, a Infor está mudando o que as empresas esperam de um provedor de software empresarial.

Para mais informações, visite www.infor.com ou www.brasil.infor.com.

Infor Brasil
Av. Dr. Chucri Zaidan, 150 – 11º andar
Brooklyn Novo – 04583-110
São Paulo – SP
0800 555 801
www.brasil.infor.com

INFOR™