

---

# RAYMOND JAMES CLIENT SOUS LES PROJECTEURS



## **Judy Cochrane**

Chef des opérations et des négociations

## **Emplacement**

Canada

## **Services et clients**

Firme indépendante de gestion de patrimoine offrant des services individuels et familiaux.

## **Nombre d'employés**

174

Fondé en 1849, 3Macs (MacDougall, MacDougall & MacTier Inc.) est l'un des courtiers en valeurs mobilières indépendants les plus respectés au Canada. La firme sert les investisseurs et leurs familles en matière de gestion de patrimoine.

Elle compte parmi son équipe les conseillers et les gestionnaires de portefeuille les plus expérimentés au Canada. De plus, 3Macs offre des solutions sur mesure ainsi que des services de gestion du patrimoine hautement personnalisés et basés sur leur croyance fondamentale que les intérêts des clients sont mieux servis par une analyse minutieuse de leur situation actuelle, de leurs objectifs et de leurs circonstances individuelles.

En 2012, étant donné l'environnement de plus en plus concurrentiel dans l'industrie de la gestion de patrimoine, 3Macs a reconnu le besoin d'offrir aux clients une proposition de valeur rehaussée. La firme a décidé d'investir dans la technologie en offrant à leurs conseillers et à leurs gestionnaires de portefeuille l'accès à Croesus Conseiller, un logiciel de gestion de portefeuille.

---

## Défis

Lorsque 3Macs a pris la décision d'investir du temps et des ressources dans un logiciel de gestion de portefeuille, le véritable défi était de s'approprier Croesus. En effet, les conseillers et les gestionnaires de portefeuille étaient réticents à l'idée de changer leur application de guichet actuelle. Ils n'étaient pas familiers avec l'étendue des caractéristiques et des avantages du produit et n'avaient pas reçu de conseils détaillés sur son utilisation dans leurs activités quotidiennes.

**« Tous ces problèmes se sont réglés dès que notre gestionnaire de compte, et moi-même avons pris le taureau par les cornes. »**

Judy Cochrane, Chef des opérations et des négociations

---

## Solutions et avantages

Un programme de formation complet, obligatoire pour le personnel de 3Macs, a été élaboré afin d'accroître l'utilisation de Croesus Conseiller. Avant le début du programme, les formateurs de Croesus ont consulté les utilisateurs actuels pour déterminer comment le logiciel était utilisé et ensuite adapter le matériel de formation à leurs besoins spécifiques. Un sondage a également été réalisé afin que les formateurs soient informés des besoins des conseillers et des gestionnaires de portefeuille. Malgré leur réticence initiale, une fois dans la formation, les utilisateurs ont immédiatement reconnu les avantages du logiciel.

**« C'est l'approche pratique et engageante utilisée par l'équipe de formation de Croesus qui a vraiment fait la différence. »**

Judy Cochrane

Dès que Croesus et 3Macs se sont ajustés, ils étaient devenus partenaires dans l'implantation réussie du logiciel. Le partage des connaissances du système reste une priorité pour 3Macs. D'ailleurs, ils continuent d'organiser des séances de formation bimensuelles en plus de partager des conseils aux utilisateurs sur le système. L'approche structurée et l'engagement des deux parties ont fortement contribué à l'utilisation continue et à l'adoption des solutions de gestion de patrimoine de Croesus.

**« L'efficacité de nos conseillers a augmenté de 65 % suivant l'implantation de Croesus. »**

Judy Cochrane

## A propos de Croesus

Depuis 1987, Croesus offre des solutions sophistiquées de gestion de patrimoine à des institutions financières situées à travers l'Amérique du Nord. À ce jour, 14 000 professionnels de l'investissement utilisent l'application Croesus pour gérer des actifs de plus de 1 billion de dollars. Grâce à ses 180 employés dévoués, Croesus a bâti sa réputation sur sa capacité à transformer les données en renseignements ainsi qu'à développer des solutions de gestion de portefeuille maximisant l'efficacité et des outils d'intelligence d'affaires permettant de prendre des décisions éclairées.



[www.croesus.com](http://www.croesus.com)