

Symantec conquiert le marché professionnel grâce à des campagnes de télémarketing

“Beaucoup de gens sont encore persuadés que Symantec ne s’adresse qu’aux consommateurs ou aux petites sociétés”, déclare Annemieke van Herk, directrice Enterprise Marketing chez Symantec. “Notre souci est dès lors d’augmenter la notoriété de Symantec en tant que fournisseur des grandes entreprises”.

Que cela implique-t-il pour votre stratégie marketing?

“Dans la mesure où nous nous adressons à divers groupes-cibles et que notre catalogue compte plus de 150 solutions, Symantec a choisi de mener une multiplicité de campagnes. Nous optons essentiellement pour des campagnes thématiques afin de rendre l’information la plus claire possible. Nous le faisons sous forme de publicités, d’ateliers, de lettres d’informations, de catalogues, de télémarketing et de formations de nos revendeurs”.

Quel rôle le télémarketing joue-t-il dans cet ensemble d’activités?

“Nous injectons une bonne partie de notre budget dans le télémarketing et cette part continuera à mon avis de progresser à l’avenir. Cela tient au fait qu’il est possible de comparer aisément les résultats de télémarketing avec les coûts et de mesurer le ROI. La tendance est à la justification interne des investissements marketing et la chose est très difficile avec d’autres instruments marketing.

C’est pour ces raisons que Symantec s’est lancé, en 2004, dans des actions de télémarketing prises en charge par Computer Profile, avec pour objectif du *lead generation*. Nous procédons systématiquement à ces campagnes de *lead generation* en nous appuyant sur la base de données de Computer Profile. Elle inclut d’ailleurs une référence aux résultats obtenus lors des actions antérieures. Cela a pour effet d’accentuer fortement le succès des campagnes. La campagne d’appels que Computer Profile a par exemple menée le trimestre dernier a généré une opportunité commerciale dans un cas sur trois- qu’il s’agisse d’un rendez-vous ou d’un projet. Nos commerciaux et revendeurs peuvent transformer ces opportunités en contrats bien réels. C’est ainsi que nous pouvons parfaitement comparer revenus et coûts”.

A propos de Symantec

Symantec est le numéro un mondial dans le domaine des solutions qui garantissent aux organisations et particuliers la protection, la disponibilité et l’intégrité de leurs informations. Le quartier général est basé à Cupertino, en Californie. La société dispose de bureaux dans plus de 40 pays. www.symantec.be