

Act! dans le cloud, la clé de la collaboration compétitive

Les entreprises ont déjà conscience du potentiel d'Act! au niveau de la productivité. Mais lorsqu'une agence de conseillers en immobilier commercial est passée de la version desktop à la version cloud, elle a constaté l'impact positif que la solution pouvait avoir en favorisant les collaborations efficaces au sein de l'équipe.



“ La version cloud d'Act! favorise l'esprit de collaboration sans pour autant affecter l'esprit de compétition. Aujourd'hui, si quelqu'un voit un collègue appeler ou relancer un client potentiel et qu'il a des infos utiles sur ce contact, il les lui communique.”

Brian Pashkoff

Président de MGA

Située à Washington DC, MGA, Inc. est une agence spécialisée dans l'immobilier commercial qui accompagne les entreprises dans l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies immobilières.

Ses clients comptent des ONG, associations, cabinets d'avocats et entrepreneurs publics, ainsi que des établissements de services financiers et des entreprises technologiques. La compagnie utilise Act! pour gérer la solide base de données de contacts qu'elle s'est constituée avec le temps.

Brian Pashkoff, président de MGA, indique : « On a choisi Act! au tout début parce qu'on voulait un logiciel CRM pour mieux comprendre, analyser et qualifier nos prospects et clients, sans devoir s'encombrer avec plein de fonctionnalités qui n'étaient pas indispensables. Comme Act! était le seul logiciel qui offrait cet avantage, c'est pour lui que la compagnie a opté plutôt qu'un produit Microsoft ou Salesforce. »

Avec Act!, les directeurs de MGA ont immédiatement bénéficié d'informations précises, à toutes les étapes, sur les interlocuteurs en contact avec l'équipe de conseillers. Le seul hic était que les conseillers travaillaient sur une version desktop d'Act! et que chacun d'entre eux avait créé une base de données différente sur son ordinateur personnel. Il n'y avait pas de fichier central permettant à l'agence de regrouper toutes les données sur les clients et contrats et à tous les coéquipiers d'obtenir ou de partager des informations.

Répartition du travail efficace

Cette équipe de six personnes avait un problème de répartition des tâches : il arrivait que plusieurs personnes parlent du même contrat au même client. « Pour moi, ce n'était pas une utilisation efficace de notre temps », constate Brian.

Ça a été le facteur décisif qui a poussé MGA à passer à la version cloud d'Act!, pour que toute l'équipe ait accès à une base de données centrale et pour que les modifications de contacts se synchronisent en temps réel.

Le passage à la version cloud a eu un impact immédiat sur l'efficacité et la productivité de l'agence ; chaque coéquipier pouvait se concentrer sur ce qu'il avait à faire sans risquer de faire le même travail que quelqu'un d'autre.

« Comme l'équipe connaissait déjà bien Act!, le passage d'un système à un autre a été simplissime », affirme Brian. « Nous avons divisé les prospects en groupes et confié la prise en charge de différents groupes à différentes personnes. Déjà, c'est plus productif, mais ça nous évite surtout de nous mettre un client à dos en l'appelant plusieurs fois pour la même chose. »

“ On a choisi Act! au tout début parce qu'on voulait un logiciel CRM pour mieux comprendre, analyser et qualifier nos prospects et clients, sans devoir s'encombrer avec plein de fonctionnalités qui n'étaient pas indispensables.”

Brian Pashkoff
Président de MGA



Parfaite collaboration

D'après Brian, le changement le plus important s'est fait au niveau de la collaboration : « Le fait de passer au cloud a eu un impact considérable à ce niveau-là. »

Il ajoute : « Quand on a plusieurs bases de données, c'est la course au plus compétitif alors tout le monde cherchait à battre les collègues avec la version desktop. La compétitivité a des limites ; pour nous, le plus important est surtout que les gens se motivent les uns les autres. Avant, les informations n'étaient pratiquement pas transmises ou partagées. »

« Aujourd'hui, si quelqu'un voit un collègue appeler ou relancer un client potentiel et qu'il a des infos utiles sur ce contact, il les lui communique. Act! dans le Cloud favorise l'esprit de collaboration sans pour autant affecter l'esprit de compétition. »



Résultats

- Act! a permis d'énormes améliorations sur le plan de la collaboration au sein de l'entreprise. Les informations sur les clients et contrats sont à présents partagées et le travail est réparti efficacement.
- MGA a choisi Act! parce que la compagnie voulait un système CRM pour mieux comprendre les dossiers client et pour suivre la progression des contrats sans se laisser distraire par des fonctionnalités qui n'étaient pas indispensables au business et qui risquaient de lui faire perdre du temps.
- Étant donné que les versions desktop et cloud sont très similaires et que l'équipe savait déjà bien utiliser Act!, le passage d'une version à l'autre s'est fait sans difficulté.

Nous contacter

France : 09 75 18 23 09
Australie : 1300 724 327
Irlande : 0766 801 364
Suisse : 043 508 2364
Allemagne : 069 643 508 433

Royaume-Uni : 0845 268 0220
États-Unis : 866 873 2006
Afrique du Sud : 0105 003 672
Belgique : 078 483 840

vente@swiftpage.com

www.act.com/fr

