

# Un éditeur de logiciels connecté à la réussite avec Act!

act!™

En s'équipant d'Act! comme système CRM, la compagnie de logiciels Tradebox a réussi à faire évoluer ses services, passant du développement sur mesure à la création de logiciels standard conçus pour permettre aux géants britanniques de l'e-commerce de mieux gérer leurs activités.



**TRADEBOX**  
multi-channel software

“ Act! fait désormais partie intégrante des opérations au jour le jour. Je n'arrive pas à imaginer comment on ferait fonctionner notre business sans le logiciel comme nos activités quotidiennes reposent sur son utilisation. ”

**Stephen Bales**  
Fondateur

A North Shields, une petite ville côtière du nord de l'Angleterre, les nouveaux bureaux de Tradebox sentent encore la moquette neuve et on se fait rapidement une idée de la croissance de l'entreprise en voyant les espaces de travail immenses et modernes.

En l'espace de dix ans, l'entreprise initialement spécialisée dans le développement de solutions logicielles sur mesure a su acquérir plus de 1 100 e-commerçants qui utilisent ses produits pour gérer, contrôler et analyser efficacement leurs ventes sur plusieurs marchés et sites d'e-commerce.

Act!, qui a propulsé l'expansion de Tradebox, risque de continuer à jouer un rôle déterminant dans les futures activités de l'entreprise, qui s'est donné pour objectif de multiplier par quatre son volume de clients, et par deux son nombre d'employés, sur les 18 prochains mois.

## Act! déclenche des événements

« Au début, on avait créé une base de données Access® et c'est ça qu'on utilisait pour gérer nos données client, explique Stephen Bales, le fondateur de Tradebox. Mais il y a environ huit ans, on a commencé à avoir besoin de plus de fonctionnalités alors on a cherché un CRM mieux adapté à notre entreprise, comme on faisait moins de logiciels standard et plus de création de produits qu'avant. »

Stephen souligne qu'Act! fait à présent partie intégrante des opérations au jour le jour : « Je n'arrive pas à imaginer comment on ferait fonctionner notre business sans le logiciel comme nos activités quotidiennes reposent sur son utilisation. »

Si Stephen s'est parfois intéressé à d'autres systèmes CRM, il est toujours resté fidèle à Act! en raison de sa richesse fonctionnelle.

« Act! a tellement de fonctionnalités indispensables pour nos activités et nous donne la possibilité de les personnaliser en fonction de nos besoins professionnels », précise-t-il.


Act! permet notamment à Tradebox d'envoyer des emails déclenchés automatiquement par un événement, par exemple quand la date d'expiration d'une licence de logiciel approche. Le logiciel identifie les clients qui doivent bientôt faire un renouvellement et leur envoie plusieurs rappels programmés.

Étant donné que toutes les informations sur les clients, prospects et fournisseurs sont enregistrées dans Act!, le service d'assistance client de Tradebox retrouve rapidement les informations des clients qui appellent, par exemple leur type de licence, la version du logiciel qu'ils utilisent et leur système d'exploitation. Comme son écran est personnalisé, le conseiller a un aperçu précis du client et il est en mesure d'adapter rapidement le service d'assistance aux besoins de celui-ci.

## Act! accompagne la gestion du lancement d'un nouveau produit

Avec le lancement de son nouveau produit Tradebox One, l'entreprise vient d'entrer dans une phase de développement intéressante. L'opportunité, pour elle, d'élargir sa base de clients et de donner à encore plus d'e-commerçants (petits et grands) les moyens d'optimiser leur gestion des stocks et des commandes.

Bien entendu, Tradebox a prévu d'exploiter Act! pour traiter le flux de nouvelles informations générées par ce volume croissant de clients. Parallèlement, Act! va être un acteur clé au moment de présenter la nouvelle application à de nouveaux marchés pas encore exploités.



“ Act! a tellement de fonctionnalités indispensables pour nos activités et nous donne la possibilité de les personnaliser en fonction de nos besoins professionnels. ”

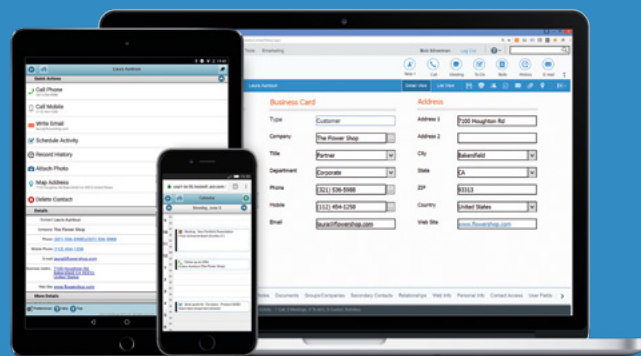
**Stephen Bales**  
Fondateur

## Priorité aux prospects les plus rentables

Stephen dit qu'en utilisant Act! pour détailler les informations de ces marchés, « nous pouvons séparer les clients en différents groupes selon certains critères spécifiques, par exemple le marché auquel ils appartiennent ou leur niveau d'intérêt. Cette segmentation va nous permettre d'identifier les prospects les plus forts pour concentrer nos activités sur eux plutôt que sur les personnes avec un niveau d'intérêt moins élevé. »

À l'avenir, Stephen prévoit d'intégrer Act! au système de téléphonie par IP que l'entreprise vient d'installer. L'objectif ? Pouvoir afficher les données des clients à l'écran quand ils appellent et permettre aux employés de Tradebox d'utiliser le système pour passer des appels.

Avec cet essor des activités et la vague de recrutements actuelle, la connexion des nouvelles recrues à Act! va être facile et rapide, ce qui est parfait pour une petite entreprise aux ambitions croissantes.



## Résultats

- Tradebox va utiliser Act! pour multiplier par quatre son volume de clients, et par deux son nombre d'employés, sur les 18 prochains mois.
- Spécialiste du marché de l'e-commerce depuis 2006, Tradebox compte à présent plus de 1 100 commerçants en ligne.
- En intégrant son système de téléphonie sur IP à Act!, l'équipe d'assistance de Tradebox augmentera sa productivité tout en améliorant la qualité de son service client.

## Nous contacter

France : **09 75 18 23 09**  
Australie : **39 111 0500**  
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](mailto:vente@swiftpage.com)

[www.act.com/fr](http://www.act.com/fr)

**act!**<sup>TM</sup>