

Act!, la solution doublement gagnante pour cet éditeur de presse et ses annonceurs

act!

Avec Act!, l'éditeur de DIE ZEIT, l'hebdomadaire le plus vendu en Allemagne, bénéficie du processus commercial ciblé, coordonné et efficace qu'il lui fallait pour personnaliser son service client, booster sa productivité et devancer ses concurrents

DIE ZEIT

Pour **DIE ZEIT** comme pour pratiquement tous les éditeurs de presse, qui dit activité dit publicité.

Communiquer efficacement avec ses clients est d'une importance capitale dans un marché où la concurrence est rude. Pour cela, il faut avoir les moyens d'enregistrer et d'accéder à des informations précises sur les préférences et antécédents publicitaires des clients, afin d'adapter les offres publicitaires ou éditoriales aux différents profils.

Avant Act!, les 80 commerciaux de DIE ZEIT avaient de plus en plus de mal à gérer plus de 70 000 contacts, à entretenir la relation client et à assurer le suivi des leads.

Nora Hoppe, responsable des données du service, résume la situation : « On savait qu'il nous fallait un système CRM fiable et capable de stocker notre

capital de données client actuelles et passées pour donner à nos équipes un aperçu rapide des activités passées. C'était tout bonnement impossible d'avoir des échanges client efficaces et constructifs avec des outils prêts à l'emploi comme Microsoft Access® et Excel®. »

De ce fait, malgré la véritable mine de données dont l'entreprise disposait, les commerciaux chargés de la publicité n'arrivaient pas à exploiter l'ensemble des opportunités, la performance n'était pas au top et le manque à gagner était considérable.

Après avoir bien étudié toutes les solutions CRM, l'éditeur du journal a opté pour Act! en raison, entre autres, de la sécurité des données. Le fait qu'Act! fonctionne sur serveur local plutôt que dans le cloud a été un gage de confiance et une garantie rassurante par rapport à la protection des données.

De plus, Act! a séduit pour son « ergonomie et flexibilité utilisateur » grâce aux multiples options de personnalisation du logiciel, notamment plusieurs interfaces utilisateur personnalisables conçues pour répondre précisément aux besoins de chaque équipe.

Enfin et surtout, de tous les systèmes CRM, c'est Act! qui offrait le meilleur rapport qualité-prix en raison du nombre de fonctions comprises dans la version standard. Outre ces avantages, l'assistance d'un Consultant Certifié expert Act! (ACC) a convaincu la société de se lancer dans la démarche l'esprit tranquille.

Le processus de mise en œuvre s'est déroulé pour le mieux à toutes les étapes : installation du logiciel, personnalisation des interfaces utilisateur (dont l'interface essentielle avec le système ERP SAP®), migration des données de l'ancienne base de données, et formation et soutien du personnel.

Pour ce qui est de l'avenir, Nora se dit rassurée de bénéficier de l'accompagnement et des conseils d'un ACC à l'écoute pour répondre aux questions utilisateur ou effectuer le réglage minutieux des fonctionnalités.

Ravie de l'élan de productivité suscité par Act!, Nora Hoppe ajoute : « L'ACC nous a aidé à exploiter au maximum le nouveau système. Il a même créé des fonctionnalités exprès pour nous, par exemple une fonction qui sert à planifier les rencontres et échanges avec les clients et à créer des rappels de suivi, ce qui nous permet de mieux prendre en charge la clientèle ».

« Act! a eu un impact considérable sur la qualité de nos activités marketing. Les clients ne sont plus assaillis d'offres génériques ; à présent, les opportunités publicitaires qu'ils reçoivent correspondent parfaitement à leurs besoins. Le reporting sur mesure nous aide à évaluer la réussite de nos activités marketing et à apporter les modifications nécessaires. Avec Act!, tout le monde y gagne, nos clients aussi bien que nos employés ! »

Nora Hoppe

Responsable des données, Service publicité



Grâce aux flux de travail et aux listes d'appels intelligentes d'Act!, les commerciaux sont beaucoup plus efficaces et leurs résultats sont meilleurs depuis qu'ils peuvent cibler les clients à fort potentiel de vente.

Fidèle à sa réputation, Act! permet à tous les collaborateurs d'accéder en quelques instants aux dernières informations client (par exemple des précisions sur les appels et emails envoyés), le plus utile étant d'avoir la possibilité de consulter diverses données historiques ou statistiques client tirées du système SAP®.

Résultat : les commerciaux sont mieux informés lors de leurs échanges avec les clients et ils peuvent les impliquer davantage, ce qui a un impact positif au niveau de la motivation des équipes.

Nora se réjouit des excellents retours qu'elle a reçus sur Act! et prévoit de l'étendre à toute la société : « Certains services qui ne travaillent pas avec Act! ont commencé à nous demander quand ils vont enfin pouvoir en profiter ! Nous tenons à travailler avec le même ACC pour notre prochain projet, qui consistera à créer une interface Act! avec notre outil d'analyse de la concurrence pour mieux évaluer le potentiel client. »

Résultats



- Act! nous a permis de mieux cibler les opportunités de vente et d'améliorer ainsi les taux de conversion.
- La facilité d'accès au détail des historiques client permet aux commerciaux d'être mieux informés et en mesure de personnaliser leurs échanges client, ce qui fait que l'expérience est meilleure pour tout le monde.
- Les outils d'analyse créés par l'ACC permettent de constamment affiner et optimiser l'activité marketing, ce qui booste encore plus les résultats.
- La fonction qui sert à créer des rapports de vente individuels a fortement amélioré la productivité des commerciaux.

Nous contacter

France : 09 75 18 23 09
Suisse : 043 508 2364
Royaume-Uni : 0845 268 0220
Afrique du Sud : 0105 003 672
Australie : 39 111 0500

Belgique : 078 483 840
Allemagne : 069 643 508 433
Irlande : 0766 801 364
États-Unis : 866 873 2006
Nouvelle-Zélande : 0800 775 617

vente@swiftpage.com

www.act.com/fr

act!