

Act!, un allié de poids

En utilisant Act! pour accompagner ses commerciaux en mission, The Scale People a vu sa **productivité grimper en flèche** et a pu simplifier son processus commercial pour devancer la concurrence.



act!

THE SCALE PEOPLE, INC.

Important fournisseur américain de matériel de pesage, The Scale People ont toutes les balances dont leurs clients peuvent avoir besoin, qu'il s'agisse de peser un nouveau-né ou un avion ... Cette société installée dans le Maryland a même vendu à la NASA la balance qui a servi à peser les satellites du Space Shuttle !

Contrairement à la technologie sophistiquée dont la plupart de ses produits relèvent, l'entreprise familiale n'était, quant à elle, pas vraiment à la pointe au niveau du système de stockage utilisé pour les dossiers client. Chris Buck, qui dirige The Scale People avec son frère, se souvient : « Quand j'ai rejoint la boîte en 1990, mon père utilisait un classeur rotatif pour les fiches client. »

Ce qui pouvait paraître une solution pratique à l'époque n'était vraiment pas envisageable sur le long terme pour une société avec des ambitions de croissance.

Quand il travaillait encore dans l'informatique, Chris avait été impressionné par les capacités de suivi des dossiers client d'Act!. Dès sa prise de fonction, il fait donc adopter le logiciel à The Scale People et le processus de transfert des données historiques peut commencer ...

Aujourd'hui partie intégrante du processus de vente et de service à la clientèle, Act! a permis à la société de centraliser les informations de **44 000 clients**.

« Nous avons constaté une **augmentation d'au moins 30% de notre efficacité** depuis que nous utilisons Act!. Act! nous a donné une longueur d'avance par rapport à nos concurrents qui ne peuvent pas obtenir ou partager des données facilement avec Outlook. »

Chris Buck

Directeur de l'exploitation, The Scale People, Inc.

Les informations en lieu et en heure

Fort de son expérience, Chris a personnalisé Act! pour en faire **un système véritablement adapté** à la société :

« Nous avons intégré Act! à Quotewerks pour assurer le **bon déroulement de nos activités commerciales**. Nous pouvons ainsi envoyer des devis, traquer les opportunités à fort potentiel et envoyer des emails de suivi. »

Or, The Scale People doit l'impact le plus notable sur son activité à l'installation récente d'une version web d'Act! et à l'utilisation d'Act! Premium Mobile sur le téléphone des commerciaux.

Chris en a déjà fait le constat : « On peut désormais avoir accès aux informations fournisseur et client quand on en a besoin, **à n'importe quel moment et de n'importe où**. Alors forcément on n'a plus besoin d'appeler le bureau, d'expliquer les informations qu'il nous faut ou d'attendre la synchronisation des bases de données. »

Compte tenu que les commerciaux sont en déplacement 50% de leur semaine de travail, **cela fait gagner un temps fou à la société.**

Efficacité décuplée

Depuis que Chris et ses collaborateurs ont les bonnes informations sous la main, ils sont non seulement en mesure d'aider les clients à prendre des décisions d'achat optimales mais The Scale People a surtout gagné en efficacité.

En tant que directeur de l'exploitation et responsable logiciel, Chris est bien placé pour évaluer l'impact qu'a eu la solution sur les activités de la société : « Nous avons constaté une augmentation d'au moins 30% de notre efficacité depuis que nous utilisons Act!. On n'en revient pas, Act! a énormément amélioré nos résultats ! Act! nous a donné une longueur d'avance par rapport à nos concurrents qui ne peuvent pas obtenir ou partager des données facilement avec Outlook. »

Avec Act!, The Scale People bénéficie d'une **grande transparence interne** et tous les collaborateurs peuvent voir les activités de leurs collègues. Cela s'avère particulièrement utile quand un employé quitte la société et que ses connaissances client ne sont pas pour autant perdues.

Une longueur d'avance

Chris ajoute : « Chaque semaine, on utilise la fonctionnalité Opportunités pour **anticiper les activités et concentrer nos efforts au bon endroit**, ce qui fait que notre processus de vente est de plus en plus efficace. »

Si la société a préféré ne pas intégrer immédiatement Act! à son programme de services complexe, c'est une possibilité qu'elle envisage actuellement, dans le cadre d'un système visant à coordonner automatiquement l'envoi d'emails client avant les rendez-vous programmés par un technicien.

Au vu des résultats de The Scale People, il n'y a pas deux poids deux mesures : les avantages d'Act! pèsent lourd sur la balance !

Résultats



En faisant d'Act! son logiciel CRM privilégié, The Scale People est parvenu à :

- Augmenter considérablement (= de plus de 30%) son efficacité.
- Stocker les informations de plus de 44 000 contacts.
- Réduire fortement les allers-retours inutiles des commerciaux entre leur lieu de mission et le bureau.
- S'équiper d'un avantage concurrentiel par rapport à la concurrence qui utilise des logiciels CRM moins efficaces.
- Créer un parfait système de traitement et suivi des demandes, grâce auquel ils peuvent saisir davantage d'opportunités commerciales.

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!