



act!™



Un fabricant de fenêtres allège sa charge de travail avec Act! CRM



kb

Kozijnbouw

« Chacun d'entre nous peut accéder aux informations qui le concerne, ce qui nous a permis de réduire considérablement le nombre d'erreurs potentielles et d'économiser énormément de temps. »

Arjan Paalman
Directeur financier

Toutes les compagnies, même les meilleures, doivent revoir leurs systèmes de back-office de temps à autre pour garantir une croissance durable. C'est ce processus qui a motivé un fabricant de fenêtres néerlandais à adopter Act! CRM.

Depuis 17 ans, Kozijnbouw, situé à Enschede, fabrique et installe des encadrements de fenêtre, portes et lucarnes pour maisons, appartements, garages et péniches à travers les Pays-Bas.

Fréquemment surnommé « le plus important fabricant de rénovations du pays », Kozijnbouw doit son succès fulgurant à une économie prospère accompagnée d'une forte demande en solutions écoénergétiques.

D'après Arjan Paalman (directeur financier de la compagnie), cette réussite, bien que fort appréciée, a mis en évidence certains problèmes au niveau de l'efficacité des processus :

« Avec nos anciens systèmes, chaque service utilisait des feuilles de calcul Excel pour gérer sa base de données client mais quand la compagnie a commencé à se développer, on s'est rendu compte que ce type de saisie de données prenait trop de temps. On ne pouvait plus continuer comme ça, le risque d'erreurs devenait de plus en plus important. »

Besoin d'un nouveau système

« C'est à ce moment-là qu'on s'est décidé à chercher un logiciel qui assure une expérience personnalisée et qui puisse mieux relier nos processus et données, exactement comme une solution ERP », explique Arjan.

Alors en 2011, Arjan et son équipe se sont intéressés aux logiciels CRM ; suite à une comparaison des offres sur le marché, ils ont décidé qu'Act! CRM était la meilleure solution. Après avoir choisi Act! CRM, ils ont fait appel à un Consultant Certifié Act! (ACC) pour les aider à configurer le système :

« Nous avons recruté un ACC qui avait l'air de bien correspondre à nos besoins et on a été très satisfaits de son travail parce qu'il nous a écoutés et a vite

compris ce que l'on voulait. Après deux ou trois rendez-vous de brainstorming, il nous a proposé une version personnalisée d'Act! CRM intégrant plusieurs add-on. Nous lui avons fait part de nos retours et il a réussi à créer une version finale et définitive. »

« À présent, notre capacité à gérer et organiser la partie production, mais aussi à programmer le travail de nos dix équipes d'installation, est nettement plus efficace. Act! CRM est une véritable valeur ajoutée pour notre entreprise. »

Arjan Paalman
Directeur financier



Moins d'erreurs et plus de temps

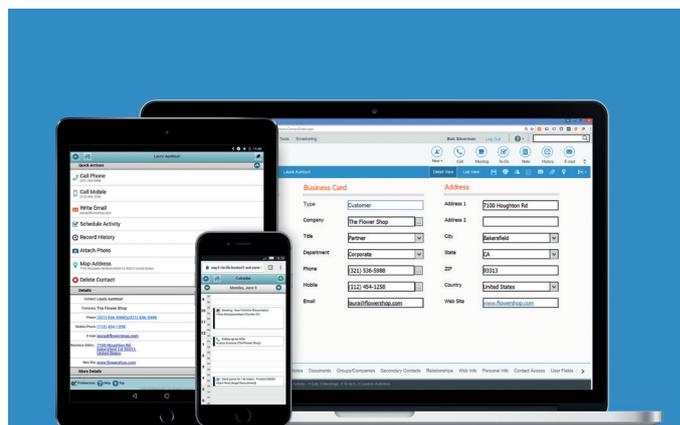
« Nous avons conscience qu'aucun nouveau système ne pourrait nous apporter exactement ce que l'on recherchait d'entrée de jeu. Donc par précaution et pour avoir le temps de nous habituer à un nouveau mode de travail, nous avons décidé de faire fonctionner Excel et Act! CRM en parallèle pendant quelque temps. »

Malgré les préoccupations d'Arjan, Act! CRM a vite prouvé sa capacité à gérer toutes les données nécessaires. À vrai dire, Arjan est tellement satisfait du logiciel qu'il l'a recommandé à d'autres entreprises, qui elles aussi l'utilisent aujourd'hui.

Chez Kozijnbouw toutes les données client, tous les rapports de gestion et toutes les prévisions de vente sont désormais centralisés dans Act! CRM. Cela permet à l'ensemble des services de l'entreprise d'avoir accès à des informations actualisées en un instant.

Arjan constate : « Chacun d'entre nous peut accéder aux informations qui le concerne, ce qui nous a permis de réduire considérablement le nombre d'erreurs potentielles et d'économiser énormément de temps. »

Selon lui, Act! CRM a équipé Kozijnbouw de nouveaux outils pour mieux planifier sa fabrication : « À présent, notre capacité à gérer et organiser la partie production, mais aussi à programmer le travail de nos dix équipes d'installation, est nettement plus efficace. Act! CRM est une véritable valeur ajoutée pour notre entreprise. »



Résultats

- Kozijnbouw recherchait un logiciel de type ERP (Enterprise Resource Planning) pour gérer certaines fonctions de back-office.
- Pour avoir un logiciel parfaitement adapté à ses besoins, la compagnie a engagé un Consultant Certifié Act! (ACC) pour personnaliser leur produit Act! CRM.
- L'ACC a identifié un total de dix add-on spécifiques permettant de créer une solution sur mesure qui correspondait aux besoins de la compagnie.
- Parmi ces add-on, un module de préférence téléphonique s'assure que Kozijnbouw n'appelle pas les personnes qui ne souhaitent pas être contactées.
- Depuis la mise en place d'Act! CRM, les services collaborent plus efficacement, ce qui aurait été impossible avec les anciens systèmes.
- Arjan a constaté une augmentation des ventes et des bénéfices depuis la mise en place d' Act! CRM.

Nous contacter

France : 09 75 18 23 09
Australie : 39 111 0500
Irlande : 0766 801 364
Suisse : 043 508 2364
Allemagne : 0800 1812014

Royaume-Uni :
États-Unis :
Afrique du Sud:
Belgique :

0845 268 0220
866 873 2006
0105 003 672
078 483 840

www.act.com/fr

