

**act!**TM

Un spécialiste de l'impression impressionné par Act!

Même après 10 ans à utiliser Act!, Ryan Blieden trouve encore de nouveaux moyens d'exploiter le logiciel pour gagner en productivité et se simplifier la vie.



“ Notre croissance n'aurait jamais été aussi forte sans Act!.”

Ryan Blieden

Directeur exécutif, Payroll Paper Solutions

Chaque mois, Ryan Blieden traite environ 1 000 emails client avec Act!. C'est plutôt pas mal pour un directeur exécutif qui a des milliers d'autres choses à faire.

Ce degré de productivité personnelle explique comment l'entreprise de Ryan, spécialisée dans l'impression de fiches de paie papier, est devenue leader du marché en Australie et en Nouvelle-Zélande.

« Sans Act!, notre croissance n'aurait jamais été aussi forte », constate Ryan, qui s'est fixé pour objectif de reproduire cette réussite avec PPS Office, fournisseur de produits d'impression pour entrepôt. Et là encore, Act! joue un rôle déterminant.

« On est beaucoup plus efficaces avec Act! ; les tâches qui prenaient 30 à 45 minutes sont bouclées en l'espace de 5 minutes. Du coup, je fais actuellement le travail de trois personnes. Act! est surtout utile pour les tâches répétitives et il convient parfaitement à notre business comme on a plein de clients qui passent la même commande tous les mois. »

Ryan était loin d'utiliser un CRM comme Act! quand il a lancé son entreprise il y a une quinzaine d'années. Il reconnaît qu'à l'époque, il avait un système de gestion des contacts « plutôt classique » qui consistait à classer des pages de fiches client par ordre alphabétique dans des dossiers.

Configuration accélérée

Ce n'est que quand la sœur de Ryan a rejoint l'entreprise et lui a fait remarquer que son système manquait vraiment d'efficacité qu'il a admis qu'il avait besoin d'un vrai système de gestion de base de données. Il a alors commencé à utiliser FileMaker pour tenter de reproduire son système papier.

« C'était un logiciel pas cher mais qui manquait de fonctionnalités, explique Ryan. Quand notre croissance s'est accélérée, on a vite réalisé qu'il nous fallait un meilleur CRM, qui puisse supporter une base de données plus importante tout en restant abordable pour notre PME. »

« Act! m'a plu parce qu'il était tout de suite adaptable et je me suis dit qu'on n'allait pas devoir passer autant de temps à le personnaliser qu'avec FileMaker », ajoute-t-il.

Quand Ryan a appris qu'une entreprise du bâtiment avait les mêmes difficultés, il n'a pas du tout hésité à partager son expérience avec elle.

« Discutez avec un Consultant Certifié Act! de ce que vous voulez faire pour qu'il puisse configurer Act! en fonction des objectifs que vous cherchez à réaliser. Cela vous fera gagner beaucoup de temps. »

Ryan Blieden

Directeur exécutif, Payroll Paper Solutions

Utilisation optimale des fonctionnalités d'Act!

Grâce aux conseils d'un Consultant Certifié Act!, Ryan continue à développer ses connaissances du logiciel.

« Il a toujours été disponible pour répondre à mes questions ou m'aider à perfectionner les processus, dit-il. Il sait aussi me mettre sur la bonne voie pour me permettre d'améliorer mon utilisation du logiciel. »

Quand il est passé à la dernière version d'Act!, Ryan a décidé de consulter les tutoriels vidéo de Swiftpage. Il a été étonné de découvrir des fonctionnalités Act! intégrées au logiciel dont il ne s'était jamais servi.

Parallèlement, il a réalisé qu'il n'avait pas configuré les systèmes de manière optimale. Ça a lui a ouvert les yeux sur les capacités d'Act!. Par exemple, il a appris qu'il pouvait utiliser les Opportunités pour mieux gérer les coûts des produits, les prix et les réductions client. Son constat : « J'avais tout ça sous la main sans le savoir, ça m'a évité beaucoup de travail inutile. »

Il sait désormais comment utiliser Act! pour réduire considérablement le temps qu'il passe à faire des devis. Il est très emballé par AutomAct! et espère réussir à traiter ses 250 emails hebdomadaires encore plus vite grâce à cette fonction. « Comme ça, je vais pouvoir faire le travail de quatre personnes! », plaisante-t-il.

Fort de ses connaissances récemment acquises, Ryan a quelques conseils pour les nouveaux utilisateurs: « Regardez les vidéos pour en apprendre un maximum sur Act! et savoir comment l'utiliser, puis discutez avec un Consultant Certifié Act! de ce que vous voulez faire pour qu'il puisse configurer Act! en fonction des objectifs que vous cherchez à réaliser. Cela vous fera gagner beaucoup de temps. »



Nouvelle utilisation d'Act!

Sur les 10 dernières années, les journées de travail de Ryan ont été rythmées par Act! alors ça pourrait étonner certains qu'il trouve une nouvelle manière d'utiliser le logiciel pour gérer ses factures et rappels personnels.

« Je me suis dit que puisque je travaillais déjà avec Act! 40 ou 50 heures par semaine, ça n'avait pas d'intérêt de passer à un autre programme pour mes tâches personnelles », précise-t-il.

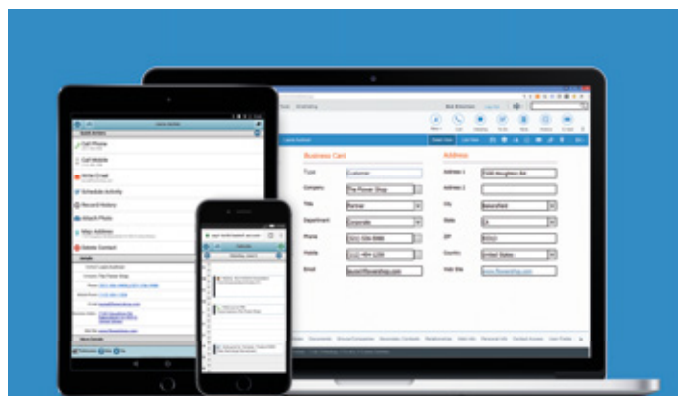
Act! a prouvé sa valeur lorsque Ryan a obtenu gain de cause suite à une réclamation auprès d'une compagnie d'électricité, sans avoir de documents, comme il avait une preuve de toutes ses conversations avec la compagnie.

Autant dire que pour une entreprise dont les produits sont vite consommés et remplacés, Act! est incontestablement un outil irremplaçable.

“ On est beaucoup plus efficaces avec Act! ; les tâches qui prenaient 30 à 45 minutes sont bouclées en l'espace de 5 minutes.”

Ryan Blieden

Directeur exécutif,
Payroll Paper Solutions



Résultats

- La base de données Act! de Ryan compte 5 000 clients et 8 000 contacts.
- Les tableaux de bord avec des indices de performance clé d'Act! permettent à Ryan de mieux manager ses commerciaux parce qu'il voit les emails envoyés, les appels passés et les tâches effectuées.
- En utilisant la fonction Opportunités, Ryan est en mesure de contrôler les coûts des produits, les prix et les réductions client.
- Ryan apprécie l'intégration parfaite de Microsoft® Office, qui facilite encore plus son travail de suivi des emails et documents.

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**

www.act.com/fr

act!TM