

Act!, la nouvelle énergie de l'entreprise



act!™

Logiciel CRM privilégié des entreprises soucieuses d'améliorer leurs ventes et service client, Act! est aussi un outil efficace de gestion pour les organisations qui interviennent sur plusieurs projets en même temps.



« Personnellement, si je ne vois pas quelque chose dans Act!, c'est que ça n'existe pas ».

Brian Cross
Chef de projet

À l'image de tout logiciel CRM, Act! est bien connu pour ses capacités marketing. Pourtant, il présente de nombreux avantages pour les organisations non commerciales, par exemple l'entreprise écossaise Energy Technology Partnership (ETP).

Composée de douze universités écossaises, l'entreprise se spécialise en recherche et développement technologique de niveau international dans le domaine des énergies, notamment l'énergie marémotrice, solaire et issue de la biomasse. Ce partenariat scientifique, auquel participent 250 universitaires et 600 chercheurs, est le plus important de son secteur en Europe.

Le travail de Brian Cross, le chef de projet, consiste à assurer la gestion de 120 à 130 projets en même temps, tous à différentes étapes, ce qu'il réussit à faire grâce à Act!.

Explications ... « Mon équipe compte sept responsables du développement commercial, éparpillés dans différents établissements d'enseignement supérieur écossais. Chacun d'entre eux utilise Act! pour enregistrer les détails des conversations et réunions sur les projets. Au quotidien donc, je dispose d'une vue d'ensemble de l'ensemble des projets, du premier contact à la fin de la mission ».

Comme de nombreux leaders de projets, Brian trouve la fonction de reporting d'Act! extrêmement utile, du fait qu'elle lui permet de savoir avec combien d'entreprises ETP est en contact par rapport à divers projets à un moment spécifique et à quelles étapes du processus chacune de ces entreprises en est. Il peut ensuite créer des rapports d'évolution actualisés, à la minute près, avec des données précises sur les futurs développements.

« En fait, Act! nous sert un peu comme un journal d'audit auquel on peut renvoyer nos investisseurs, comme Scottish Enterprise, pour leur montrer nos activités en cours ».

Organisation améliorée

Inutile de préciser que Brian et son équipe ont gagné en productivité et en efficacité depuis qu'ils utilisent Act!. Pourtant, l'avantage qu'ils citent en premier est la façon dont la solution a amélioré leur organisation. Il a suffi d'à peine 12 mois d'utilisation d'Act! pour que le directeur exécutif de Brian constate que les activités d'ETP étaient au top.

ETP a un certain nombre d'impératifs commerciaux, parmi lesquels respecter les délais liés au financement de projets. Avec Act!, en plus d'avoir une vue claire de l'évolution des projets, l'entreprise arrive à suivre de près plusieurs paramètres : combien de nouveaux emplois sont créés grâce au financement des projets, est-ce que le chiffre d'affaires de l'entreprise a augmenté etc. Il s'agit de paramètres qu'Act! permet d'associer facilement à un projet ou à un autre.

Ergonomie supérieure avec Act!

Brian apprécie particulièrement l'ergonomie de haut niveau d'Act!. Comme il travaille dans le secteur depuis 30 ans, il a utilisé plusieurs systèmes CRM qu'il a tous trouvés « très compliqués à configurer et à utiliser ».

Heureusement, avec Act!, il dispose désormais d'une solution CRM nettement plus ergonomique, avec une offre d'options de personnalisation qui dépasse celle des autres programmes. À ceux qui disent qu'il aurait pu arriver à des résultats corrects avec d'autres logiciels CRM, Brian répond : « Les gens étaient contents de ce qu'ils avaient mais il ne se rendaient pas compte du travail nécessaire pour produire ce qui s'affichait sur leur écran ».

Depuis qu'il est chez ETP, la priorité de Brian consiste à aider ses collègues à exploiter Act! au maximum. Pour encourager ses directeurs commerciaux à saisir des données systématiquement et correctement, il a du leur communiquer son enthousiasme et, pour reprendre ses mots, « leur mettre gentiment la pression ». Il tient absolument à ce que le logiciel soit bien renseigné et utilisé.

Fonctionnalité préférée d'Act!

« Je dis aux gens qu'ils doivent travailler avec la même rigueur que s'ils étaient dans une entreprise commerciale. Beaucoup s'imaginent que les logiciels CRM sont passifs alors que, pour avoir des résultats optimaux, il faut les utiliser « activement » au lieu de penser que le travail va se faire tout seul. La qualité des données sorties dépend des données entrées !

Par exemple, il faut encourager tout le monde à mettre à jour Act! avec les derniers détails des projets avant la réunion mensuelle de l'équipe. « Personnellement, dit Brian, si je ne vois pas quelque chose dans Act!, c'est que ça n'existe pas ».

L'année dernière, Brian a passé beaucoup de temps à consolider son équipe et il envisage désormais de chercher à exploiter davantage Act!, notamment la fonction e-marketing. À cause d'une mauvaise expérience de l'intégration du CRM à l'emailing, il avait une certaine réticence à se lancer. Mais il trouve que « l'e-marketing d'Act! a l'air intéressant », ce qui montre qu'il risque d'agir avec énergie sur ce nouveau projet !

Résultats

- Une équipe de sept directeurs du développement commercial, éparpillés dans différents établissements d'enseignement supérieur écossais, utilise Act! pour enregistrer toutes les conversations et réunions sur les projets.
- La fonction de reporting d'Act! permet à ETP de créer des rapports d'évolution actualisés, à la minute près, avec un capital de données sur les projets en cours de réalisation.
- Act! est bien plus ergonomique et personnalisable que les autres programmes CRM qu'ETP avait testés.

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

www.act.com/fr

