

Un fabricant hollandais élargit ses réseaux de vente grâce à Act!

act!

Depuis que ce fabricant hollandais s'est équipé d'Act!, il a amélioré la gestion de sa base de données client en rapide évolution tout en optimisant les prévisions de production.



FIB Industries est un leader en fabrication et distribution de produits personnalisés en acier inoxydable et en alliages, notamment du matériel pour cave destiné aux pubs et clubs. Pour réaliser son potentiel de croissance, ce fabricant, dont 70% des ventes provenait de réseaux anonymes tels que des sociétés d'ingénierie, devait opérer une transition vers la vente directe aux utilisateurs finaux.

La difficulté de cette nouvelle stratégie marketing était de devoir gérer d'un coup des relations avec un nombre important et croissant de clients.

« Le CRM, pour moi, c'est Act! sinon rien. Avec un réglage optimal du système, nous avons pu créer une gamme complète d'interfaces pour fusionner plusieurs bases de données jusqu'alors distinctes. »

Ruurd Schut

Directeur des ventes internationales, FIB Industries

Ruurd Schut, directeur des ventes internationales, explique : « Au lieu de vingt clients, on en a aujourd'hui des centaines à gérer alors forcément, on ne peut plus se contenter de noter leur nom dans un fichier. On doit enregistrer des renseignements exacts sur la nature et l'historique de notre relation avec eux : anciens produits fournis, contrats client en cours, interlocuteurs pour telle ou telle commande ... Act nous permet de faire tout cela de manière structurée et professionnelle. »

Pour Ruurd, l'un des nombreux avantages liés à l'utilisation d'Act! est que la solution est facile à personnaliser : « En apparence, on pourrait se dire qu'Act! ne va pas convenir à une société comme la nôtre parce que les compagnies qui ont tendance à l'utiliser ont des tarifs et codes produit fixes alors que notre méthode de production est radicalement opposée et que toutes nos activités sont à la demande. Pourtant, ça ne pose aucun problème parce qu'il nous suffit d'ajouter de nouveaux champs pour contrôler les matériaux ou heures dans une usine. Pour les coffrets cadeau de Noël par exemple, on n'a qu'à sélectionner la taille du panier en fonction de la commande ou relation client. »

Un Consultant Certifié Act! accompagne FIB Industries dans la personnalisation du logiciel pour l'adapter parfaitement aux besoins de la société. « Et s'il n'y a pas moyen de faire quelque chose, le consultant trouve une autre solution », dit Ruurd.

Grâce à un réglage optimal d'Act!, une gamme complète d'interfaces a été créée pour fusionner plusieurs bases de données jusqu'alors distinctes. Ruurd ajoute : « C'est un énorme avantage pour nous. Par exemple, quand on a fait une offre sur un projet, on peut faire un suivi en lançant des rapports pour surveiller les dates de clôture, ce qui était difficilement réalisable avant. »



Par ailleurs, Ruurd et son équipe apprécient particulièrement la fonctionnalité de reporting intégrée à Act!, qui leur offre tout un capital d'informations, comme les raisons qui font qu'un contrat a abouti ou échoué.

« Avant, on n'avait pas d'aperçu cohérent pour comprendre pourquoi on avait perdu un contrat alors on ne pouvait pas savoir si c'était à cause des spécifications de soudage ou à cause du prix. Avec Act!, on dispose d'une vue d'ensemble et d'informations qui nous permettent de mieux affiner notre gestion opérationnelle. »

Ce qui plait également à Ruurd, c'est la simplicité et l'ergonomie de la fonction de reporting : « Le système est extrêmement intuitif et il ne faut pas être un spécialiste pour comprendre son fonctionnement global. Avec mes collègues, nous apprécions de pouvoir facilement garder tous nos dossiers à jour. »

Act! est plus qu'un système CRM de qualité : pour FIB Industries, c'est un outil de prévision ultra performant.

Résultats



- FIB Industries est en mesure de contrôler les matériaux utilisés et les heures passées en usine pour un projet donné.
- Grâce à Act!, FIB Industries a désormais les moyens de distribuer, rapidement et efficacement, des informations capitales à l'ensemble de la compagnie.
- Le programme de production est géré avec plus d'exactitude, par l'intermédiaire d'un suivi des commandes prévues, d'un calcul des besoins en matériaux et d'une budgétisation des heures consacrées à l'ingénierie.
- Act! offre plus que des fonctionnalités CRM ; il sert aussi d'outil de prévision performant.

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!