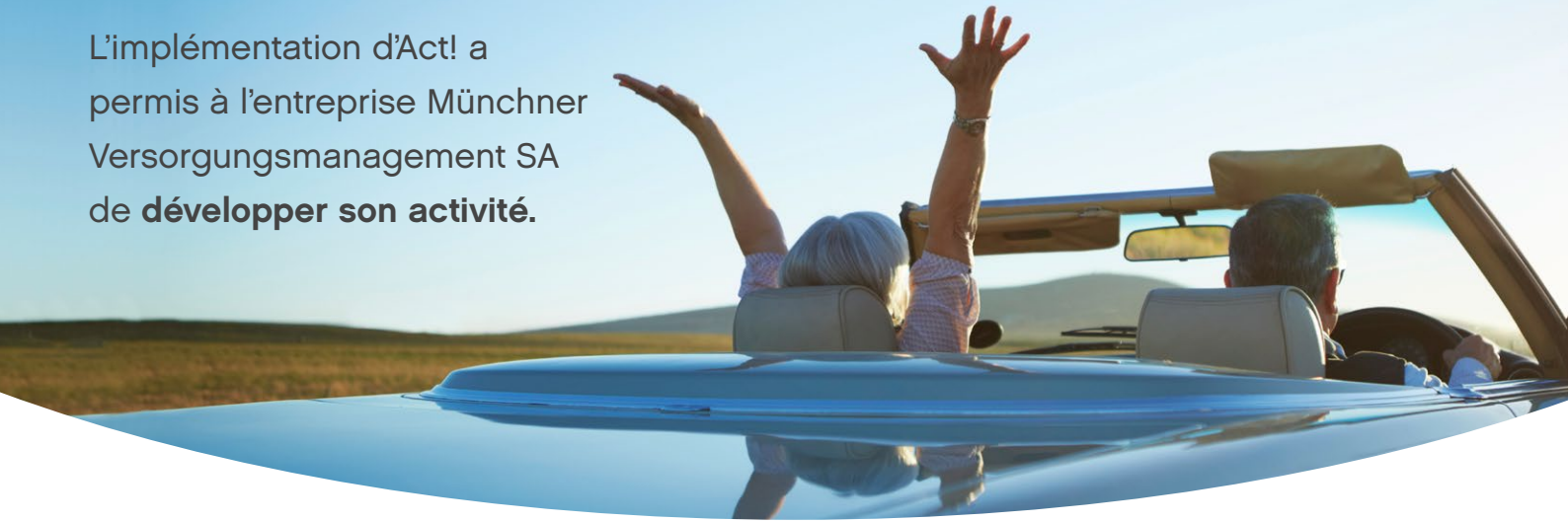


Act!, l'efficacité à toute épreuve !



act!

L'implémentation d'Act! a permis à l'entreprise Münchner Versorgungsmanagement SA de **développer son activité.**



MVM

Spécialisée dans les solutions de retraite professionnelle, l'entreprise Münchner Versorgungsmanagement SA (MVM) voit deux facteurs essentiels à son succès : **une satisfaction client élevée et une meilleure fidélisation des clients.**

Lors de sa première année d'exercice, MVM avait recours à différentes bases de données, à Excel et à diverses fonctions de publipostage pour gérer leurs relations client et les activités de prospection. L'activité de l'entreprise augmentant régulièrement, ce système de gestion des données ne facilitait pas la tâche des collaborateurs, car les données étaient éparpillées. Ces derniers devaient également avoir les données les plus récentes pour pouvoir faire le suivi des entretiens et relations avec les clients. Difficile également de réaliser un organigramme de l'entreprise avec les outils Word standard.

Très exigeante en termes de conseils et de communication avec ses clients, elle avait donc des besoins logiciels très précis. Contrairement à ses concurrents, MVM propose ses services contre honoraires plutôt que sur commission. Cette façon de procéder n'étant pas encore très répandue chez les consultants indépendants allemands, MVM compte donc sur une forte satisfaction client pour mieux retenir ses clients. Pour atteindre ces objectifs, l'entreprise doit pouvoir s'appuyer sur un logiciel de gestion des relations client de qualité.

« Je recommande vivement Act! à d'autres entreprises. **Il est l'allié de notre croissance.** Il nous a permis de mieux définir nos processus afin de les configurer dans le logiciel. »

Micha Martin Lauterjung
PDG de Münchner Versorgungsmanagement AG

Plus de fonctionnalité sans complications

Avant de choisir Act!, l'équipe de Micha Martin Lauterjung a évalué différentes solutions CRM. « Ces fonctionnalités-là, nous les avons dans de nombreux produits. **Mais c'est Act! qui répondait le mieux à nos besoins.** Outre une base de données clients en réseau avec gestion des comptes et options de recherche conviviales, nous avons besoin d'un logiciel qui s'adapterait à notre entreprise. La solution devait donc être compacte et facile à utiliser », précise Micha Martin Lauterjung sur le choix d'Act!.

« **La personnalisation au service de nos processus commerciaux** »

Un consultant certifié Act! (ACC) a aidé MVM à implémenter Act! en **personnalisant l'interface utilisateur** et en ajustant les fonctionnalités afin qu'elles répondent au mieux aux exigences de l'entreprise. « L'intégration d'Act! dans notre logique était très importante et nous a permis de comprendre comment mieux soutenir notre

Résultats



Micha Martin Lauterjung, PDG de l'entreprise MVM

- Les **relations client sont plus claires** grâce aux informations partagées dans toute l'entreprise via Act!.
- Les processus individuels de l'entreprise ont été mieux définis pour améliorer l'assistance clientèle et le suivi partenaire de MVM, **considérés maintenant parmi les meilleurs du secteur.**
- Les rapports d'analyse individuels permettent de toujours plus **optimiser les activités commerciales.**
- L'augmentation du nombre de collaborateurs et les ventes accrues indiquent bien que les **clients sont satisfaits des services fournis.** Micha Martin Lauterjung, dirigeant de l'entreprise, est convaincu que l'intégration d'Act! a joué un rôle décisif dans ces résultats.

activité grâce à Act!. Installation, conception, réglage des formules, évaluation et implémentation des modules complémentaires : le consultant ACC nous a accompagnés tout au long du processus. Son aide a été particulièrement cruciale dans la prise en main du logiciel. Nous avons quelques inquiétudes quant à la complexité de ce dernier, mais il a su nous montrer comment Act! allait **rapidement améliorer nos procédures** », explique M. Lauterjung à propos de la collaboration avec le consultant certifié Act!.

Act!, clé de voûte de l'activité

La mise en place du logiciel a plus que répondu aux attentes de l'entreprise. « Nous recherchions juste un système de gestion des relations client et nous avons découvert un système nous permettant non seulement de gérer nos relations client mais également des modules d'analyse et de rapports avec lesquels nous pouvons analyser la réussite de nos activités commerciales. **Nous avons été impressionnés par la souplesse du logiciel et la logique de structure simplifiée.** Elles nous ont permis de personnaliser nos processus afin qu'ils servent au mieux au succès de l'entreprise », précise M. Lauterjung.

Act!, outil efficace d'alignement des processus d'entreprise

« Je recommande vivement Act! à d'autres entreprises. Il est l'allié de notre croissance. Il nous a permis de mieux définir nos processus afin de les configurer dans le logiciel. Avec Act!, on bénéficie d'une approche intégrée, car le système de gestion des relations client s'adapte réellement aux besoins de l'entreprise et le **consultant certifié Act! est toujours à disposition pour répondre à nos questions et écouter nos souhaits.** C'est une offre de services de qualité », conclut M. Lauterjung à propos des services proposés par Swiftpage et ses partenaires régionaux. MVM va donc continuer de développer sa présence sur le marché tout en informant régulièrement son nombre croissant de partenaires.

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!