

Act!, le vaccin CRM contre le manque de productivité

Il a fallu que ce prestataire de services de vaccination antigrippale en entreprise change de système CRM pour se rendre compte **qu'Act! était la meilleure solution** pour améliorer ses ventes et relations client.



act!

OccuVAX®

Chaque année, la grippe coûte aux entreprises des millions d'heures d'arrêts maladie, ce qui explique pourquoi bon nombre d'entre elles emploient des spécialistes comme OccuVAX pour faire vacciner leurs salariés.

OccuVAX, qui opère sur l'ensemble des États-Unis, prend en charge la totalité du service, de l'étape rendez-vous à l'administration du vaccin par des équipes d'infirmiers qui se déplacent en entreprise.

En 2005, la société ressent le besoin de se doter d'un logiciel CRM fiable et, après quelques recherches, son choix se porte sur Act!. Tina Coleman, directrice des ventes et opérations chez OccuVAX, résume le problème qui se pose alors : « Nous n'arrivions pas à tirer le meilleur parti du logiciel ».

Il y a deux ans, OccuVAX décide donc de passer à Salesforce.

Le potentiel d'Act! retrouvé

Tina raconte : « Il nous a fallu à peine deux mois pour réaliser l'erreur que nous avons commise. Salesforce manquait cruellement d'ergonomie ; il fallait cliquer partout et il y avait bien trop d'onglets. En calculant le nombre d'écrans à ouvrir, on a conclu qu'il en fallait 16 différents pour effectuer une simple transaction ! »

Alors, malgré tout le temps, l'argent et les efforts déjà investis dans Salesforce, OccuVAX n'hésite pas du tout

« Nous avons constaté **d'immenses avantages** depuis que nous utilisons Act! correctement. Il n'est pas question pour OccuVAX de lâcher le puissant outil CRM dont il avait pourtant sous-estimé le potentiel ... »

Tina Coleman

Directrice des Ventes et Opérations chez OccuVAX

à **revenir vers Act!** ... à la différence près que, cette fois, la société va se renseigner en amont pour mieux exploiter le logiciel.

Comme explique Tina, « Act! n'y était pour rien dans tout ça. Le problème venait du fait que nous ne savions pas l'utiliser comme il fallait. »

Exactitude des données médicales

La société, soucieuse de faire fonctionner Act! sur le long terme, sollicite dès lors les conseils d'un Consultant Certifié Act!. En mettant en place l'assistance et les mises à jour nécessaires, le consultant aide à **personnaliser Act! pour répondre aux besoins spécifiques d'OccuVAX.**

OccuVAX exploite désormais le potentiel d'Act! au maximum : une équipe des ventes identifie des prospects et une autre est chargée du suivi des opportunités relatives aux clients actuels.

Quant à la troisième équipe, elle assure la gestion, grâce à Act!, de la relation de la société avec plus de **25 000 infirmiers**. La solution rassemble une mine de données : coordonnées des contacts, historiques de mission des infirmiers, dernières informations (à la minute près) sur les licences médicales et système d'évaluation de la prestation. Par ailleurs, un collaborateur peut, s'il le souhaite, se connecter à un profil LinkedIn pour voir la photo d'un infirmier ou d'une infirmière et mettre un visage sur un nom.

Forte réduction du temps consacré à la gestion

Tina a constaté d'immenses avantages depuis que la société utilise Act! correctement, notamment au niveau du temps consacré à la gestion, réduit d'environ **20 heures par semaine**. De plus, les rapports d'Act!, qui sont venu remplacer les feuilles de calcul rébarbatives de Tina, lui ont permis d'économiser plus de **dix heures par mois** sur le travail de préparation de ses trois réunions de gestion mensuelles.

« Act! nous a aussi permis de solutionner le problème d'informations inutiles et le risque de doublons, ce qui a allégé la base de données et a **amélioré l'exactitude** des informations. »

La meilleure décision

D'après Tina, OccuVAX a bien fait de revenir vers Act! : « On ne regrette vraiment pas notre décision. L'excellente relation que nous avons avec notre consultant fait qu'on peut tirer pleinement profit du logiciel : il me forme, je forme à mon tour les coéquipiers et nous pouvons continuer à fonctionner à notre manière. » Évidemment, Tina est une formatrice géniale et, grâce à elle, les nouveaux utilisateurs sont opérationnels en **seulement 30 minutes**.

Il n'est pas question pour OccuVAX, qui prévoit de s'axer plus sur la fonctionnalité e-marketing d'Act!, de lâcher le puissant outil CRM dont il avait pourtant sous-estimé le potentiel ... Ce spécialiste de la vaccination, dont le travail est d'épargner la grippe au plus grand nombre, a réalisé qu'en matière de CRM aussi, mieux vaut prévenir que guérir !

Résultats



En réinstallant Act! comme logiciel CRM privilégié, OccuVAX est parvenu à :

- **Augmenter considérablement** l'ergonomie de son système CRM.
- **Accélérer chaque transaction** en vue de booster la productivité globale de toutes les équipes.
- Réduire le temps accordé à la gestion de **20 heures par semaine**.
- Assurer la **productivité immédiate** des nouveaux employés grâce à une formation d'une demi-heure à Act!.
- Gagner **10 heures par mois** sur la réalisation des rapports de gestion.
- Gérer plus efficacement la base de données de **25 000 infirmiers**, avec une mise à jour constante des informations et licences.

Distributeur exclusif au Canada

Contactik inc.
2030 Boul. Pie-IX Bureau 202
Montréal QC H1V 2C8

Téléphone au Canada: **888-880-0449**
Assistance technique: **support@contactik.com**
Ventes: **ventes@contactik.com**
Partenaires: **info@contactik.com**

act!