

**act!**TM

Williams Engineering Ltd choisit Act!, la solution qui décape

En achetant Act!, Michael Williams Engineering Ltd, le fabricant des aspirateurs industriels Big Brute, savait qu'il s'équipait d'une solution ultra performante, mais c'est avec l'aide d'un Consultant Certifié Act! qu'il a découvert que la solution était capable de révolutionner ses activités.



« Avec notre ancien système, ça aurait été impossible d'établir des milliers de devis comme nous l'avons fait ces dernières années. »

James Williams
Directeur

James Williams se remémore ses débuts : « Un jour en 2001, mon père m'a appelé pour me demander si je connaissais un logiciel qui éviterait aux commerciaux de Michael Williams Engineering Ltd de devoir écrire des notes et rappels d'appel client sur des bouts de papier qu'on n'arrêtait pas de perdre. »

James a répondu que non mais peu de temps après, il est tombé sur Act! par hasard dans un rayon du magasin britannique PC World. Il s'est dit que ça « devrait faire l'affaire » et l'a acheté.

L'équipe de commerciaux a immédiatement adopté le logiciel et acheté cinq copies de plus, qui ont ensuite été regroupées sur le même réseau avec un ancien ordinateur Windows®.

Finis les notes à rédiger à la main, les commandes à écrire deux fois ou les clients qu'on oublait de rappeler au bon moment. Et quand un client appelait, il ne fallait plus fouiller dans les dossiers de quelqu'un d'autre si un collègue n'était pas au bureau.

Quelques années plus tard, quand James a rejoint l'entreprise familiale, les commerciaux étaient encore très satisfaits d'Act!. Il en allait de même pour l'équipe de la direction, qui, grâce à une meilleure connaissance des activités, avait pu améliorer à la fois son service client et son calendrier de production.



« On avait l'impression d'exploiter toutes les capacités d'Act!, dit James, mais quand on a fait venir un Consultant Certifié Act! pour une formation, on s'est tous rendu compte du potentiel de la solution. Par exemple, on a tout de suite réalisé qu'on ne se servait pas assez bien des opportunités pour la gestion des leads. La formation a immédiatement boosté notre performance. »

Act! optimise l'expansion internationale

L'entreprise a développé ses activités et les ventes des aspirateurs industriels Big Brute ont explosé, avec des clients au Royaume-Uni, dans toute l'Europe, et même jusqu'en Australie et en Nouvelle-Zélande.

James ajoute : « Un peu plus tard, un autre Consultant Certifié Act! nous a aidé à reconfigurer Act!, ce qui a révolutionné encore plus nos activités. Le consultant nous a présenté Seamless Opportunities, un add-on Act! qui a métamorphosé notre système de devis. Avant, nous utilisions Microsoft® Word mais le style manquait de cohérence et les devis ne véhiculaient pas bien l'image de l'entreprise, et en plus il y avait parfois des erreurs dans les chiffres.

Seamless Opportunities a eu un impact immédiat sur le style de nos devis et a rendu notre travail plus rapide et plus précis. Avec l'ancien système, ça aurait été impossible d'établir des milliers de devis comme nous l'avons fait ces dernières années. »

« On avait l'impression d'exploiter toutes les capacités d'Act! mais quand on a fait venir un Consultant Certifié Act! pour une formation, on s'est tous rendu compte du potentiel de la solution. »

James Williams
Directeur

L'ACC leur a aussi appris à configurer l'accès web pour permettre au démonstrateur commercial d'utiliser un laptop et un dongle 4G pour charger des documents et consulter les notes quand il est en déplacement ou en télétravail. Un système qui permet au service basé dans les bureaux Michael Williams Engineering Ltd de Cambridge d'avoir des informations qui n'auraient été disponibles qu'au bout de plusieurs jours.

Quand on demande à James si Williams Engineering a déjà envisagé d'utiliser un autre système CRM, il reconnaît s'être intéressé à Sage CRM, dans l'espoir d'une meilleure coordination avec le système Sage 200 ERP de l'entreprise.

Il a fini par faire le constat suivant : « C'était hyper compliqué. Peut-être que ça irait pour une énorme multinationale mais pour une entreprise comme la nôtre, Act est bien mieux. »

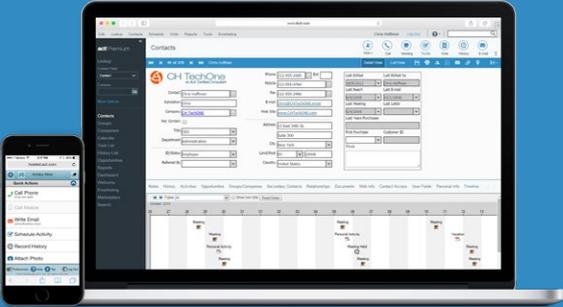
En fait, depuis que Michael Williams Engineering Ltd maîtrise toutes les capacités d'Act!, la compagnie a même persuadé les distributeurs australiens et néo-zélandais de Big Brute d'adopter la solution, en leur donnant des conseils et en les aidant à personnaliser le logiciel.

Nouvelle dynamique email marketing

Aujourd'hui, Michael Williams Engineering Ltd exporte les aspirateurs industriels Big Brute aux États-Unis et au Canada, sous le nom de Big Mike. L'entreprise vient de recruter un nouveau responsable marketing et un conseiller marketing indépendant pour faire mieux connaître la marque en mettant en œuvre un calendrier d'activités marketing. Act! joue un rôle important dans cette nouvelle expansion puisque le logiciel va assurer la parfaite intégration des informations recueillies aux activités marketing.

Michael Williams Engineering Ltd envisage également d'utiliser encore plus Act! emarketing dans les 12 prochains mois. Act! emarketing lui a déjà servi pour recueillir des retours d'expériences de ses clients sur le Bangalore Bird Scarer, un canon à gaz que l'entreprise produit depuis 40 ans et qui fait partie de la ligne de produits agricoles qu'elle prévoit de moderniser. Les retours extrêmement positifs de ses clients agriculteurs ont confirmé que c'était la bonne décision et l'entreprise vient d'annoncer la commercialisation d'une nouvelle version cette année.

Conclusion donc, même si ça fait un moment que vous utilisez Act!, avec l'assistance de nos consultants certifiés, la solution n'a pas fini de vous épater !



Résultats

- Grâce à Act!, l'époque où les commerciaux dépendaient de notes rédigées à la main, devaient écrire deux fois les commandes ou oubliaient de rappeler les clients au bon moment, est révolue.
- L'équipe de la direction a pu améliorer à la fois son service client et son calendrier de production grâce à une meilleure connaissance des activités.
- Seamless Opportunities, un add-on Act!, a donné les moyens à Williams Engineering Ltd d'améliorer le style de ses devis et de faire un travail plus rapide et plus précis.

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



act!TM