



act!™

# Act! fait le plein de clients pour une société d'assainissement

Sans les camions d'assainissement de cette entreprise, la région de Denver serait dans un sacré pétrin. Et c'est grâce à Act! que les clients continuent de circuler.



« A chaque email que nous envoyons avec Act! Marketing Automation, le trafic sur notre site internet augmente d'environ 30%. »

**Jessica Smith**  
Directrice marketing



L'assainissement n'est pas un secteur très glamour, mais il est indispensable pour acheminer, dans l'hygiène et la sécurité, les eaux usées, contaminées, voire dangereuses des WC portatifs et des fosses septiques.

Keevac Industries est le numéro un du marché de la vente de camions d'assainissement.

Et c'est sur Act! que compte Jessica Smith, directrice marketing, pour assurer un service fiable à ses clients attendant un spécialiste de l'assainissement ou un équipement hautement technique.

## Act! prend soin des relations client

En plus de la vente de camions d'assainissement, Keevac Industries propose le financement, l'entretien et la fourniture de pièces pour ces véhicules. Et

chaque détail de ces transactions est stocké dans Act!.

Entre autres implications, cela signifie que la société gère un volume record de numéros de série. « En cas de problème d'entretien ou de garantie, explique Jessica, nous sommes menés à commander des pièces de rechange. Avec les infos facilement accessibles dans Act!, nous pouvons travailler rapidement et efficacement avec le client et les fabricants pour régler le problème le plus vite possible. »

Grâce aux renseignements stockés par le système, Keevac Industries peut maintenir la qualité et la rapidité de ses prestations, et par conséquent entretenir de bonnes relations à long terme avec ses clients et avec ses fournisseurs.

## Répondre à des exigences client en constante évolution

Si Jessica apprécie l'aide inestimable que lui apporte Act!, elle compte aussi beaucoup sur Act! Marketing Automation. « Notre secteur concerne un grand volume de clients. Cela signifie que les choses bougent rapidement au fur et à mesure qu'évoluent les besoins. Par exemple, nous recevons de nombreux camions aux spécifications différentes, et il est donc essentiel de tenir nos clients informés des stocks, d'autant plus que nous vendons des véhicules neufs et d'occasion.

« Il est aussi important de partager les dernières nouveautés avec nos clients, et donc d'entretenir des relations étroites avec le marché. Grâce à Act!, j'envoie des emails promotionnels réguliers à notre base de clients, et des emails de suivi en fonction de leur réponse.

A chaque email que nous envoyons avec Act! Marketing Automation, explique Jessica, le trafic sur notre site internet augmente d'environ 30%. Et nous le voyons aussi dans le volume d'appels téléphoniques et d'emails que nous recevons. »

“ Avec les infos facilement accessibles dans Act!, nous pouvons travailler rapidement et efficacement avec le client et les fabricants pour régler le problème le plus vite possible. ”

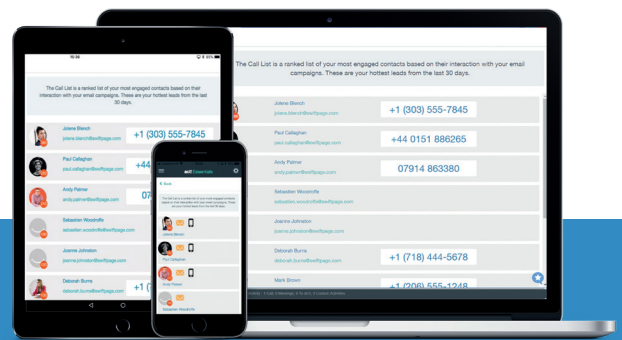
**Jessica Smith**  
Directrice marketing



## Personnalisé et adapté aux clients

Jessica n'avait jamais utilisé Act! avant d'arriver chez Keevac Industries, mais elle a vite compris l'intérêt et le fonctionnement du système et utilise aujourd'hui la configuration ultra-personnalisée sans difficulté. Afin d'assurer que le logiciel continue de répondre aux exigences de l'entreprise et de ses clients, Keevac Industries travaille au constant développement du système avec l'aide du partenaire de distribution Act! à Denver : ASDS Computer.

« Si nous avons besoin de changer quelque chose, nous discutons d'abord des modifications entre nous, puis nous appelons ASDS qui nous explique ce qu'il faut faire ou qui le fait à notre place, notamment pour les grosses configurations qui nécessitent une mise à jour de version, » précise Jessica.



## Les résultats

- La qualité du service client est essentielle au succès et à la réputation de notre société, et Act! joue un rôle clé dans la capture des données et de toutes les formes d'interaction avec un client. Par exemple, Jessica et son équipe manipulent un volume record de numéros de série afin de pouvoir commander rapidement les pièces détachées.
- Pour faire la promotion de son stock à travers les États-Unis, le Canada, le Mexique et parfois même au-delà, Keevac Industries doit pouvoir compter sur un système fiable de gestion de ses clients. C'est là qu'intervient Act! Marketing Automation.
- A chaque email promotionnel envoyé par Act!, le trafic sur le site internet augmente de 30% et le volume d'appels téléphoniques et d'emails reçus s'intensifie visiblement.

## Nous contacter

France : 09 75 18 23 09  
Australie : 39 111 0500  
Irlande : 0766 801 364  
Suisse : 043 508 2364  
Allemagne : 0800 1812014

Royaume-Uni :  
États-Unis :  
Afrique du Sud:  
Belgique :

020 3095 7158  
866 873 2006  
0105 003 672  
078 483 840

[www.act.com/fr](http://www.act.com/fr)

