

**act!**TM

Act!, 30 ans de relation client et toujours aussi efficace

Dans un secteur très dynamique où les entreprises ne font pas long feu, la grande longévité d'Handy AV témoigne tant de sa capacité à gérer un capital d'informations client que de sa confiance en Act! depuis trois décennies.

HANDY**AV**

« À vrai dire, Act! est le pilier qui structure les informations de l'entreprise ».

Aubrey Wright
Directeur

Étant donné que les améliorations technologiques ont pour effet de réduire les dépenses, nombreuses sont les entreprises qui se tournent vers les solutions audiovisuelles pour capter l'attention des clients dans des lieux publics tels que les centres commerciaux, magasins et terrains de sport.

Avec toutes les opportunités qu'offrent la signalisation numérique, la technologie tactile, les murs d'images et les systèmes d'affichage en grand format, de plus en plus d'entreprises s'intéressent à ce secteur caractérisé par son dynamisme.

On ne compte pourtant plus le nombre d'entre elles qui finissent par mettre les clés sous la porte. La croissance et réussite des entreprises sur le long terme s'explique par deux raisons, une capacité à répondre aux évolutions du marché et un positionnement en tant que leader, ce qui est le cas d'Handy AV.

L'entreprise créée par Aubrey Wright en 2002, qui travaille pour de grands noms comme Adidas, Christian Dior, Louis Vuitton et Kenzo, vient tout juste de mettre en place un réseau de signalisation numérique trans-européen pour l'enseigne commerçante Primark.

Act! mis à l'épreuve pendant 30 ans

C'est en grande partie à Act! qu'Handy AV doit la réussite de son développement et de ses capacités de gestion d'un nombre croissant d'installations AV pour des clients si renommés.

« À vrai dire, explique Aubrey Wright, Act! est le pilier qui structure les informations de l'entreprise et qui fédère nos équipes commerciales internes et externes, ainsi que les comptes clients. Nous ne pourrions tout simplement pas organiser nos activités sans le logiciel ».

Si Aubrey utilise la solution CRM depuis 30 ans, avec Handy AV et deux autres entreprises, c'est pour sa capacité à fournir des informations détaillées et actualisées au moment voulu.

Vu qu'Act! lui sert pour son activité depuis si longtemps et qu'il dispose par ailleurs d'une expérience pratique en tant que partenaire de développement, Aubrey est plutôt bien placé pour faire le constat des évolutions du logiciel CRM sur trente ans :

« Au milieu des années 80, Act! n'avait rien à voir avec l'outil CRM efficace qu'on connaît aujourd'hui. C'était plutôt une base de données avec des fiches client, sa puissance de traitement et ses fonctionnalités étaient limitées comme le logiciel était basé sur MS-DOS ».

Pour les lecteurs qui sont trop jeunes pour s'en souvenir, MS-DOS était le système « d'exploitation de disque » basique développé par Microsoft®, la norme en matière de système d'exploitation pour les ordinateurs compatibles avec IBM avant l'ère Windows®.

« L'une des meilleures améliorations d'Act!, c'est les opportunités ».

Aubrey Wright
Directeur

Aubrey se rappelle des évolutions d'Act! depuis ses débuts, du passage à Windows®, de la fonction qui permettait de relier un document Word que l'on pouvait ensuite imprimer et envoyer aux clients, puis de l'intégration fax qui a vu le jour au début des années 90.

Il ajoute : « Aujourd'hui, on a l'emmarketing et les systèmes basés dans le cloud » et ces fonctions offrent une grande flexibilité à son équipe, qui peut travailler de partout.

Meilleure fonctionnalité d'Act!

Comme pour la plupart des entreprises, Act! a un fort impact sur la performance de tous les services, qui travaillent plus rapidement et efficacement, avec une amélioration de la productivité au jour le jour, grâce par exemple aux modèles standardisés pour toute sorte de documents (factures, notes d'envoi etc).

Or, ce qui fait toute la différence, c'est de pouvoir saisir des données client rapidement et facilement et de les récupérer plus tard.

« L'accès à une base de données centrale avec des informations client fiables et actualisées à la minute près fait que n'importe quel collaborateur peut reprendre les comptes d'un collègue en son absence ». Aubrey fait remarquer que cette situation est plus courante aujourd'hui qu'avant parce que les gens prennent plus de congés qu'il y a 30 ans.

Par ailleurs, Aubrey trouve deux fonctionnalités d'Act! particulièrement utiles, à savoir le reporting (trop peu utilisé par les entreprises selon lui) et les opportunités :



« L'une des meilleures améliorations d'Act!, c'est les opportunités, dit-il, parce que ça permet d'être plus réactif au niveau de l'enregistrement et du suivi des informations ». C'est comme un système qui donne des avertissements à l'avance. Par exemple, les responsables des ventes peuvent se servir d'Act! pour vérifier l'avancée d'un projet et si ça bloque à une étape du processus, ils peuvent vite faire redémarrer les choses. Cette approche garantit la bonne circulation des flux des données commerciales dans toute l'entreprise, ce qui a une grande utilité !

Cap sur l'avenir

On sent bien l'enthousiasme d'Aubrey pour Act! mais est-ce qu'il a déjà envisagé d'autres systèmes CRM ?

« Évidemment, on demande toujours à nos nouveaux employés de nous parler de leur expérience avec d'autres systèmes pour voir s'il y a des offres plus intéressantes », reconnaît Aubrey. Pour l'instant, Handy AV n'a pas l'air d'avoir trouvé de meilleure solution. Preuve à l'appui, l'entreprise vient de passer à la version 19 d'Act!.

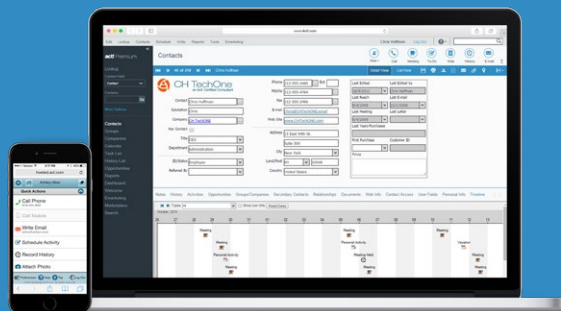
Quand il parle des projets futurs, Aubrey pense à de nouvelles opportunités avec divers commerçants et le monde de l'entreprise, le secteur de la finance en particulier. Sans oublier bien sûr les écrans en grand format des stades pour diffuser les temps forts des matchs, ainsi que les panneaux publicitaires.

Handy AV, qui envisage de développer encore plus ses activités, s'apprête à prolonger sa licence de 10 utilisateurs pour mieux intégrer Act! au système de comptabilité Sage de l'entreprise.

Aubrey a quelques idées pour l'avenir lorsqu'il évoque le potentiel d'Act!, qu'il voit devenir un véritable pôle d'informations et d'activités, auquel s'intègrent, via d'autres systèmes, des documents, feuilles de calcul, PDF, pages web ...

« Et si on pouvait relier Act! à Skype et d'autres outils collaboratifs pour les conférences web ? », s'interroge-t-il à voix haute.

Étant donné le nombre croissant de commerçants qui recherchent des expériences audiovisuelles plus interactives, Handy AV voit le monde de l'AV avec un grand A et un grand V.



Résultats

- Act! a un fort impact sur la performance de tous les services, qui travaillent plus rapidement et efficacement, avec une amélioration de la productivité au jour le jour.
- Act! est le pilier qui structure les informations de l'entreprise et qui fédère les équipes commerciales internes et externes, ainsi que les comptes client.
- L'accès à une base de données centrale avec des informations client fiables et actualisées à la minute près fait que n'importe quel collaborateur peut reprendre les comptes d'un collègue en son absence.

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