

# Avec Act! CRM, tout roule pour un spécialiste néer- landais du vélo



**JAN KUIPERS**  
NUNSPEET

“ Le facteur décisif qui nous a fait opter pour Act! CRM a été sa flexibilité.”

John Herik, Directeur de l'informatique et des achats

Quand Jan Kuipers Nunspeet, fabricant néerlandais d'équipements de stationnement pour vélos, en a eu marre des systèmes bricolés en interne et mal adaptés à ses besoins, il a compris qu'il était temps de trouver une solution pro. Et aujourd'hui, c'est Act! qu'il utilise pour assurer la libre circulation des informations entre ses différentes opérations.

En matière de solutions innovantes de stationnement pour vélos, aucun fabricant n'est plus réputé aux Pays-Bas que Jan Kuipers Nunspeet. L'offre de Nunspeet, qui comprend non seulement des abris et racks à vélos, mais également des bancs, poubelles, dispositifs de protection, rails et bornes anti-stationnement, est aussi diversifiée que la demande.

Forcément, dans un pays connu pour sa culture du vélo, ce fabricant n'a eu aucun mal à s'imposer. Nunspeet, qui fournit déjà le gouvernement et de très grandes organisations, n'est jamais en manque d'opportunités à ajouter à sa liste de contrats. Jusqu'à récemment, pourtant, cette entreprise de près de 90 ans n'était pas au top de sa croissance parce qu'elle n'avait pas de vision claire et complète de sa base de clients.

Act! CRM a apporté la solution, comme l'explique John Herik, directeur de l'informatique et des achats chez Nunspeet :

« Les bases de données que nous avons créées nous-mêmes pour le suivi des devis et des ventes étaient en format papier et ne fonctionnaient pas avec notre système ERP. Du coup, il fallait transférer les informations manuellement d'un système à l'autre. Alors même si le traitement, la production et la facturation des commandes fonctionnaient plutôt bien, c'était impossible de bien voir ou comprendre ce qui se passait avant l'étape commande. »

Jan Kuipers Nunspeet savait qu'un système CRM efficace lui permettrait de créer un pipeline commercial capable de fonctionner sur l'ensemble des systèmes.

Après avoir étudié plusieurs possibilités (notamment Microsoft Dynamics et Sugar CRM), c'est Act! CRM que John et ses collaborateurs ont retenu.

« Le facteur décisif qui nous a fait opter pour Act! CRM a été sa flexibilité. Avec Act!, on pouvait configurer des

champs nous-mêmes et créer des rapports. En plus, le logiciel était intuitif et ergonomique et l'investissement initial peu coûteux. Act! était donc la meilleure solution pour toutes ces raisons. »

### Un seul système coordonné

« On a remarqué des améliorations tout de suite après l'installation d'Act! CRM, dit John. D'un coup, les communications étaient envoyées régulièrement aux leads, les offres bien coordonnées et on pouvait calculer les probabilités de conclusion de nouveaux contrats. »

Les employés arrivaient également à relier divers éléments de l'entreprise :

« Maintenant qu'on utilise Act! CRM, si le service compta a un problème avec un client par rapport à un paiement, il peut informer les commerciaux pour les prévenir de ne pas accepter de nouvelles commandes de ce client. On n'aurait pas pu faire ça avant. »



“ On a remarqué des améliorations tout de suite après l'installation d'Act! CRM.”

John Herik, Directeur de l'informatique et des achats

La compagnie utilise Power BI (un plug-in Microsoft pour Act!) pour pouvoir mieux identifier et évaluer les opportunités susceptibles de donner les meilleurs résultats.

Le fait d'avoir accès à toutes les données et analyses d'Act! permet à Nunspeet de cibler les destinataires les plus réceptifs pour l'envoi de ses mailings et campagnes marketing.

### Données utiles et gain de temps

Pour John, l'impact est considérable : « Avec Act!, on a accès à plein de nouvelles données exploitables mais on gagne surtout beaucoup de temps. Comme tous les modèles et calculs sont sauvegardés sous format digital, au lieu des classeurs qu'on avait avant, on arrive à trouver les informations qu'on recherche facilement et rapidement. C'est l'affaire de deux clics ! ».

Une conséquence inattendue de l'utilisation d'Act! CRM est que même si les employés passent plus de temps sur l'ordinateur, ils communiquent bien plus qu'avant.

À présent, l'entreprise a des réunions d'équipe tous les deux ou trois mois pour vérifier qu'Act! est à jour et pour voir s'il faut ajouter ou retirer des processus. « On tient à éviter d'encombrer le système pour pouvoir l'exploiter au max », dit John.

Autant dire que depuis que Nunspeet utilise Act!, ce spécialiste d'équipement pour vélos vise le maillot jaune de la croissance !



## RÉSULTATS

- Grâce aux calculs précis qui indiquent les probabilités de conclusion de nouveaux contrats, les commerciaux peuvent concentrer leur attention et leur travail sur les meilleures opportunités.
- Les emailings et campagnes marketing peuvent être ciblés plus efficacement et envoyés aux meilleurs destinataires.
- Les communications et interactions entre collègues se sont nettement améliorées.
- L'entreprise gagne beaucoup de temps et est plus productive depuis que les données sont sauvegardées dans des fichiers numériques au lieu de classeurs.

## 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](mailto:vente@swiftpage.com)

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

**act!**<sup>TM</sup>