

Une entreprise médicale soigne bien sa croissance avec Act!



act!™

Act! permet à une entreprise de fournitures médicales, dont l'exceptionnelle performance ne cesse d'impressionner ses sociétés mères de l'international, d'offrir des délais de livraison jamais vus dans le secteur.

pfmmedical
Quality and Experience

Pour les professionnels de la santé, c'est la réputation qui prime. Toute entreprise cherchant à développer ses activités doit donc impérativement faire preuve de professionnalisme.

C'est une réalité à laquelle échappent encore moins les TPE qui visent une position de force dans un marché hautement compétitif, comme pmf medical UK.

Succursale d'une société mère allemande, pmf medical UK fournit des produits médicaux de qualité au service de santé britannique, à des hôpitaux privés et à des laboratoires de tout le pays. L'entreprise compte trois unités commerciales, dont la plus importante, Histotechnology, génère plus de la moitié du chiffre d'affaires.

« Sans Act!, nous n'en aurions jamais été capables, affirme Sue Wollington, responsable ventes et marketing chez

« La remarquable croissance de notre entreprise n'aurait pas été possible sans Act! ».

Sue Wollington

Responsable ventes et marketing

Histotechnology. Quand j'ai été recrutée en 2009 pour mettre en place l'unité Histotechnology, je savais qu'un système CRM serait indispensable à notre croissance mais il n'y en avait pas à l'époque ».

L'expérience de Sue du CRM se limitant à ProspectSoft, elle s'est mise à chercher d'autres solutions. Comme pmf medical UK utilisait déjà un système de comptabilité Sage, elle a vite réalisé qu'Act! était la solution qu'il lui fallait, en raison de sa capacité à connecter les deux systèmes.

Sept ans plus tard, Act! joue un rôle central dans la réussite de l'entreprise et Sue décrit son potentiel avec enthousiasme.

Avec environ 1 500 contacts répartis sur 350 comptes, il faut une solution efficace et flexible pour assurer la gestion des ventes de produits variés qui vont des solutions économiques à des fournitures fréquemment achetées, en passant par des équipements de grande valeur avec des cycles d'achat plus longs.



« Je suis impressionnée par toutes les fonctions intégrées à Act! et par la façon dont le logiciel a été personnalisé pour répondre aux besoins de chaque commercial. C'est à Act! qu'on doit une grande part de notre réussite ».

Gemma Borgert, Directrice Générale

« Vu les quantités d'informations générées par Act! et sa capacité à faire un suivi et contrôle des activités au quotidien, mon équipe ne s'en sortirait jamais sans le logiciel, avoue Sue.

Avec Act!, on a tout ce qu'il nous faut dans un seul logiciel. Du coup, même quand quelqu'un est en congé ou ne travaille plus pour l'entreprise, un collègue peut prendre le relais. Cela nous donne un maximum de souplesse et il y a toujours quelqu'un pour aider le client parce que le pire pour un client, c'est d'être renvoyé d'un service à l'autre ».

Une telle coordination témoigne de l'efficacité et du professionnalisme de l'entreprise et montre aux clients que tous les employés de l'unité sont bien renseignés.

L'équipe de Sue a parfaitement intégré Act! à son travail. Preuve à l'appui, ils réalisent un taux de livraison le lendemain avec respect des délais de 99%, ce dont pourraient difficilement se vanter leurs plus gros concurrents.

Un CRM vraiment personnalisé

« J'ai toujours trouvé qu'un système CRM bien utilisé est essentiel dans le cadre du travail des commerciaux, dit Gemma Borget, la directrice générale. Je suis impressionnée par toutes les fonctions intégrées à Act! et par la façon dont

le logiciel a été personnalisé pour répondre aux besoins de chaque commercial. C'est à Act! qu'on doit une grande part de notre réussite ».

« Aujourd'hui, Act! répond exactement à nos besoins. Nous bénéficions d'un accompagnement projet de qualité et notre Consultant Certifié Act! nous a aidé à ajuster le système pour personnaliser les colonnes et segmenter la base de données en fonction de nos besoins spécifiques ».

Malgré une personnalisation adaptée, Sue et ses collègues ont conscience que, pour être performant, tout système CRM doit être renseigné avec des données précises et actualisées.

C'est ce qui a poussé pmf medical UK à définir des normes strictes pour garantir la maintenance de la base de données et la saisie de données. Par conséquent, grâce à une synchronisation quotidienne intégrale du système, chaque employé travaille avec les informations les plus récentes.

Sue dit qu'elle ne pourrait pas se passer d'Act! pour faire les devis, un élément capital du développement des activités commerciales. Grâce à Act!, ses devis comptent parmi « les plus professionnels de toute l'entreprise ».

L'ambition de pfm medical UK ne s'arrête pas là puisque l'entreprise prévoit déjà d'améliorer la mise en page des devis en ajoutant, entre autres, des images de fournitures.

Email marketing et capacités efficaces des add-on

Parallèlement à cette expertise commerciale interne, pmf medical UK utilise également Act! emarketing pour les campagnes d'émiling sur plusieurs unités commerciales.

David Haykin, responsable de l'unité Accès vasculaire, déclare : « Nous avons réalisé plusieurs campagnes Act! emarketing avec réussite pour le lancement de

Powerwand XL et la promotion de la gamme Wound Drainage. Suite à leur grand succès, nous prévoyons de continuer à renforcer notre marque et à cibler notre clientèle ». John Carr, qui dirige l'unité Implants chirurgicaux, ajoute : « Avec Act! emarketing et une base de données exacte et actualisée, nous sommes capables de cibler les bonnes personnes et de leur proposer des produits de grande qualité ».

Si chacun, sur l'ensemble des services, apprécie l'offre d'add-on Act!, c'est la fonction Handheld Contact qui suscite un enthousiasme tout particulier.

Sue précise : « On a accès aux données client et produit même si on veut éviter de prendre un ordinateur portable en déplacement ou s'il n'y a pas de connexion internet. Du coup, les commerciaux en mission peuvent accéder aux notes et entrer des données dans le système et, comme ils ont moins de travail administratif, ils sont plus productifs et plus performants ».

De quoi impressionner l'international

La réussite de Sue et de son équipe avec Act! n'est pas passée inaperçue et le reste de l'entreprise, ainsi que deux autres filiales britanniques, ont adopté le système de devis.

Les homologues allemands de Sue ont constaté l'efficacité d'Act! et Sue espère les convaincre de s'y mettre aussi :

« Ils sont toujours impressionnés que je puisse leur donner un aperçu aussi précis de notre éventail de ventes et produits vu qu'ils en sont incapables ».

Parallèlement à cette expertise commerciale interne, pmf medical UK utilise également Act! pour les campagnes d'emailing pour tous les services et pour segmenter encore plus la base de données et s'orienter vers un marketing plus ciblé.

Une chose est sûre, cette entreprise dynamique peut bien se passer d'un bilan de santé !

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**

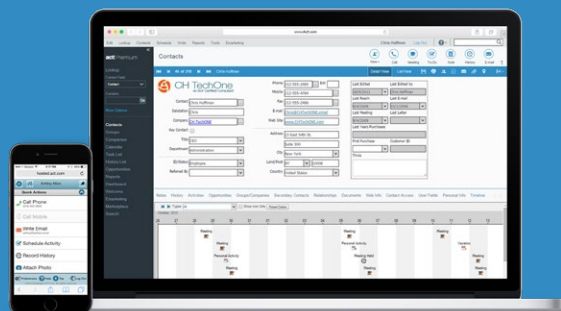
États-Unis : **866 873 2006**

Afrique du Sud : **0105 003 672**

Belgique : **078 483 840**

vente@swiftpage.com

www.act.com/fr



Résultats

- En raison du volume d'informations extraites par Act! et de sa capacité à suivre et à analyser les activités de l'entreprise au quotidien, l'équipe de Sue dépend de la solution pour travailler.
- Grâce à Act!, Sue et son équipe réalisent un taux de livraison le lendemain avec respect des délais de 99%, ce dont pourraient difficilement se vanter leurs plus gros concurrents.
- Avec Act! emarketing et une base de données exacte et actualisée, pmf medical UK est capable de cibler les bonnes personnes et de leur proposer des produits de grande qualité.

act!TM