

Act! assure la réussite long-terme de l'un de ses pionniers



act!

C'est grâce à **son service client personnalisé** que cette entreprise familiale suisse parvient à se démarquer dans un marché ultra compétitif. Il a donc été primordial pour la société de se doter dès le départ d'un système CRM **bien adapté à des besoins complexes en communication.**



schoch
werkhaus. switzerland.

“ Act! s'adapte facilement aux besoins de divers utilisateurs et son **principal atout est sa flexibilité** en matière de processus commerciaux. ”

Jan Schoch

Propriétaire de Schoch Werkhaus

Il y a quelques années, Jan Schoch, à la tête de Schoch Werkhaus, avait un défi à relever : il lui fallait une solution de gestion de la relation client (CRM) efficace qui puisse fonctionner parallèlement au progiciel de gestion intégrée (ERP) de la société.

En effet, la société, spécialisée dans **l'aménagement de bureaux et espaces de travail innovateurs**, ne possédait pas de logiciel avec lequel enregistrer avec exactitude des informations détaillées sur ses relations client et fournisseur. Pourtant, comme l'explique Jan : « ce qui nous distingue de nos concurrents sur le marché, c'est justement les relations personnalisées que nous entretenons avec nos clients et notre habilité à transmettre les valeurs de la marque. **C'est pour ça qu'un système de gestion des clients ultra-flexible est capital pour nous.** »

La solution pour Jan ? Act!.

À vrai dire, Schoch Werkhaus, qui compte parmi les utilisateurs précurseurs, a suivi toutes les évolutions du logiciel de plus en plus sophistiqué mais toujours aussi **ergonomique** ...

Aujourd'hui, sur les 15 000 contacts enregistrés dans la base de données Act! de la société, **plus de 1 000 sont des clients actifs.**

Mais pour Schoch Werkhaus, Act! représente bien plus qu'une banque d'informations client. **C'est un véritable pôle d'activités** où sont enregistrées et documentées les notes sur les réunions, les informations sur les activités internes, en quelque sorte l'ensemble du **système organisationnel de l'entreprise**. Essentiellement, la gestion quotidienne de l'entreprise repose sur la solution.

D'une part, l'enregistrement des données client et la possibilité de définir les processus commerciaux permettent aux employés de **connaître chaque relation client** en long, en large et en travers et d'autre part, les flux de travail automatisés simplifient leurs activités marketing.

Jan ajoute : « Act! est extrêmement polyvalent. Grâce au logiciel, nous pouvons organiser nos contacts et relations client et nous faire une meilleure idée de nos données client, des dates butoir **et de la planification logistique**. Act! nous sert même à publier et à distribuer notre newsletter à une liste filtrée de prospects pour revenir dessus plus tard et évaluer nos activités marketing. »

La démarche est d'une grande simplicité : allumer l'ordinateur, ouvrir Act! et se laisser guider.

Par ailleurs, Schoch Werkhaus est toujours passé par un consultant certifié Act! (ACC) pour le transfert des données et l'intégration d'Act! aux activités de la société, afin de pouvoir, entre autre, personnaliser les écrans des utilisateurs en fonction de demandes précises. Le constat de Jan est plus que positif : « Nous avons été ravis de son intervention ; ça a incité les équipes à adopter rapidement le logiciel ».

L'ACC a également formé les employés au système, pour permettre à toutes les équipes d'aborder les futures transitions (sorties de nouvelles versions d'Act!) avec confiance. Résultat : Jan et sa société ne jurent plus que par Act! et ses excellentes capacités logicielles.



Résultats

- Act! permet à Schoch Werkhaus de configurer l'ensemble de ses processus commerciaux de la façon qui lui convient le mieux.
- Sur toute la société, environ **50 employés** utilisent Act!, ce qui permet à Schoch Werkhaus de réaliser **des ventes dépassant les 21 millions** de francs suisses.
- En faisant fonctionner le système de gestion client Act! en parallèle à son système ERP, la société bénéficie d'une base de données pour enregistrer les données contact, améliorer **l'efficacité des activités marketing** ainsi que la **transparence des relations client** au moyen d'un historique client détaillé.
- Grâce à certaines fonctions comme le partage d'agenda et la planification logistique, **Act! a permis d'identifier davantage d'opportunités marketing** et de mieux gérer les contacts client existants.
- Avec Act!, le marketing e-mail de Schoch Werkhaus **a gagné en efficacité**, en optimisant la rédaction et l'envoi d'e-mails à une liste d'adresses client ciblées.
- L'excellente automatisation des processus commerciaux et des communications de la société d'Act! permettent à Schoch Werkhaus de **promouvoir activement** ses valeurs d'entreprise sur le marché.

Nous contacter

France : 09 75 18 23 09
Suisse : 043 508 2364
Royaume-Uni : 0845 268 0220
Afrique du Sud : 0105 003 672
Australie : 39 111 0500

Belgique : 078 483 840
Allemagne : 069 643 508 433
Irlande : 0766 801 364
États-Unis : 866 873 2006
Nouvelle-Zélande : 0800 775 617

vente@swiftpage.com

www.act.com/fr

act!