

Les entreprises au top de la croissance grâce à Act!

Pour être au top, les entreprises doivent concentrer leurs efforts sur les priorités importantes. C'est en utilisant Act! CRM qu'un fournisseur de systèmes de climatisation a pu réaliser ses objectifs et doper sa croissance en Europe ainsi qu'à l'international.

The logo for Biddle, with the word "Biddle" in a bold, sans-serif font. The "B" is red, and the "iddle" is dark blue.

“ Non seulement l'entreprise gagne plus d'argent, conclut Mark, mais on a amélioré la satisfaction de nos clients et l'efficacité de nos activités. Tout ça, c'est grâce à Act! CRM, il n'y a aucune autre explication possible. “

Mark Jousma
IT Coordinator de Biddle

Il y a 60 ans, Biddle n'était qu'une toute petite entreprise de la région des West Midlands en Grande-Bretagne. Suite à une croissance exponentielle, c'est aujourd'hui un fournisseur majeur de systèmes de climatisation en Europe et dans le monde, avec de multiples contrats en France, en Allemagne, en Belgique et au Canada.

La réussite de Biddle est loin d'être un hasard puisque, pour simplifier ses activités et maximiser son efficacité, l'entreprise a décidé d'externaliser les fonctions transport et logistique et d'automatiser le plus de processus possibles.

Biddle privilégie l'efficacité avant tout et cherche constamment à donner à ses employés les moyens de se concentrer sur les tâches les plus productives essentielles à l'entreprise. C'est à cette fin que la compagnie a opté pour Act! CRM, un choix qui lui a permis de faire exploser son chiffre d'affaire...

Une affaire de priorités

Mark Jousma, coordinateur informatique de Biddle, explique : « Dans notre entreprise, on privilégie le travail axé sur les priorités. Act! CRM a joué un rôle important quand il a fallu définir nos priorités. Par exemple, Act! CRM génère une liste de tâches quotidienne qui nous permet de travailler sur nos priorités avec 100% d'exactitude. Du coup, même s'il y a 30 choses différentes à faire, Act! CRM donne un ordre de priorité à chacune de ces tâches. »

Grâce à Act! CRM, Biddle a amélioré à la fois sa saisie et son utilisation de données.

« Par exemple, il suffit de deux ou trois clics pour afficher les prochaines opportunités et leur probabilité de réussite, dit Mark. Ça facilite la prise de décision comme on sait quel client il faut relancer en priorité, et à quel moment.

En plus, le service commercial reçoit un rapport chaque jour, ce qui lui permet de vérifier s'il atteint ses objectifs et s'il respecte son budget. Les commerciaux peuvent aussi consulter les prévisions de vente pour les prochains mois. Avec Act! CRM, l'entreprise a un aperçu clair des activités, ce qui simplifie notre travail stratégique. »

Vision globale parfaite

Jusqu'à récemment, les bureaux des Pays-Bas de Biddle n'avaient pas de système CRM mais, après avoir constaté l'efficacité d'Act! CRM dans d'autres pays du groupe, l'entreprise a décidé de l'utiliser pour toutes ses opérations sur le plan international.

L'impact a été immédiat. En plus de faciliter les interactions entre employés, Act! CRM a amélioré l'efficacité globale parce que tous les employés avaient enfin des informations claires pour savoir sur quel projet travailler à tel ou tel moment.

Mark constate : « Tout d'un coup, on avait une vision globale parfaite de l'entreprise et on voyait l'ensemble des activités. On a fait d'énormes progrès avec Act! CRM. »

« On s'était dit que le système allait nous permettre de mieux structurer nos activités, ajoute-t-il, et on a vu juste à ce niveau-là. Avec toutes ses capacités, Act! CRM a satisfait, voire dépassé, nos attentes. »

Installation harmonieuse

Mark explique que la mise en place d'Act! CRM s'est faite harmonieusement et sans difficulté.

“ Grâce à la liste de tâches d'Act CRM, on peut axer notre travail sur les priorités.”

Mark Jousma,
IT Coordinator de Biddle



« Pour éviter de surcharger Act! avec d'anciennes données lourdes et inutiles, on a décidé de ne pas transférer la totalité des fichiers de l'ancien système. Au lieu de cela, on a créé de nouveaux contacts dans Act! CRM et on en a profité pour faire un gros nettoyage de données et seulement garder et transférer les informations utiles, comme par exemple les réductions client. »

Biddle envisage d'adopter un nouveau logiciel ERP l'année prochaine et de le connecter à Act! CRM.

« Avec ces deux technologies, dit Mark, ce sera plus facile de repérer les profils d'achat à partir des commandes client et d'utiliser ces informations pour augmenter encore plus nos ventes. »

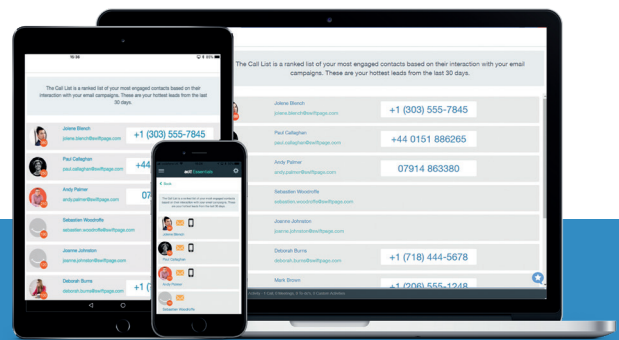
Choix de partenaire

Mark recommande vivement Act! CRM aux entreprises qui cherchent à simplifier leur business et à travailler plus efficacement, et il souligne l'importance du choix de partenaire pour l'implémentation et la maintenance du système.

Suite à divers problèmes avec le fournisseur qui avait implémenté Act! CRM, Biddle a décidé de faire appel à des Consultants Certifiés Act! (ACC). Une expérience complètement différente.

« L'installation d'Act! CRM fonctionnait parfaitement au bout d'une semaine, dit Mark. Ensuite, les consultants sont passés au développement de la boutique en ligne dédiée à la vente de pièces. La collaboration a été nickel, ce sont de vrais pros qui arrivent à détecter les problèmes potentiels en amont et à les solutionner avant même qu'on ne se rende compte de ce qui aurait pu bloquer. »

Pour Biddle, Act! CRM a une valeur concrète et tangible. « Non seulement l'entreprise gagne plus d'argent, conclut Mark, mais on a amélioré la satisfaction de nos clients et l'efficacité de nos activités. Tout ça, c'est grâce à Act! CRM, il n'y a aucune autre explication possible. »



Résultats

- Act! CRM enregistre toutes les données et communications client de Biddle (offres, listes de tâches, nouvelles opportunités etc), ce qui fait que les employés ont facilement accès à une ressource centrale.
- Depuis qu'elle utilise Act! CRM, l'entreprise dispose d'un aperçu plus clair des ventes actuelles et des futures opportunités, ainsi que des systèmes de production et de logistique.
- Avec Act! CRM, les employés de Biddle ont de meilleures interactions, ce qui a optimisé l'efficacité interne.
- L'entreprise a amélioré ses chiffres du fait qu'Act! CRM a permis d'optimiser son offre de services et ses taux de satisfaction client.