

ACT! : DES POSSIBILITÉS QUI EN ONT SCIÉ PLUS D'UN !

La société Vens & Thiers, située à Heule près de Kortrijk, est spécialisée en machines de scierie et de menuiserie high tech. L'entreprise vend, livre et installe ses produits dans l'industrie de transformation du bois et particulièrement dans la fabrication de panneaux et de mobilier.

Freddy Lioen d'ACS a implémenté ACT! chez Vens & Thiers en 2004 et revient sur une collaboration fructueuse : "En tant que Certified Consultant ACT! nous avons pris le temps d'analyser en profondeur les demandes de Vens & Thiers pour mettre sur pied un programme d'implémentation sur mesure. Nous avons commencé avec une demidouzaine de licences pour passer ensuite à la version Premium à neuf licences utilisateurs. Suite à la reprise d'une entreprise hollandaise début 2008, le nombre d'utilisateurs a été brusquement multiplié pour atteindre une soixantaine aujourd'hui. En soi, c'est déjà un signe que le client est satisfait ! Tant à Heule qu'en Hollande, nous avons formé le personnel de sorte qu'ils soit rapidement opérationnel pour une série de tâches spécifiques. L'importance de ces formations ne doit pas être sous-estimée dans la mesure où elles garantissent une utilisation performante mais aussi uniforme du programme ! Chez Vens & Thiers, toutes les fonctionnalités CRM sont utilisées à plein : les offres sont suivies pas à pas du statut d' « opportunité » à celui de « commande ». Un bel exemple de client qui utilise nos produits au maximum de leurs capacités.



Marc Vens, VENS & THIERS

UNE MEILLEURE GESTION DE LA RELATION CLIENT AUGMENTE LES CHANCES DE VENTE

Marc Vens se souvient encore bien des raisons de son choix. "Nous étions déjà depuis un certain

temps à la recherche d'un nouveau système ERP ; la database que nous avons écrite pour nos propres besoins en Filemaker et dans laquelle nous stockions les infos sur les machines et sur nos clients montrait clairement ses limites.

Que cherchions-nous ? Une solution de gestion d'entreprise « tout-en-un » qui intègre aussi des fonctionnalités CRM. Inutile de dire que ce n'était pas très réaliste ; ce que le marché offrait était soit trop léger soit trop lourd. Jusqu'au jour où des vendeurs nous ont parlé de ACT ! La première chose qui m'a sauté aux yeux fut la simplicité d'utilisation. ACT ! convenait en outre parfaitement à mon objectif principal : la gestion de la relation client. Ce que je souhaitais améliorer le plus dans notre process CRM était le suivi des opportunités de vente. C'est pourquoi j'ai décidé avec le service 'vente' de passer à ACT ! Les gens d'ACS nous ont accompagnés avec professionnalisme et pertinence dans la création de notre database. Ce support efficace nous a permis de prendre ACT ! entièrement en mains et de le personnaliser en fonction de nos besoins propres. »

ACT! EN QUATRE MOTS

Marc Vens résume en quatre lignes ce que ACT! apporte concrètement à son entreprise : « Premièrement, ACT ! gère la relation-client en stockant toutes les informations utiles sur nos clients existants mais aussi sur nos prospects. Deuxièmement, ACT ! met nos opportunités de ventes en graphiques, un outil en or sur lequel nos forces de ventes peuvent baser leur action. Troisièmement, ACT ! nous aide au quotidien à organiser notre travail en réglant nos agendas et to-do lists. Et enfin, ACT ! fournit au management des rapports essentiels. Quatre





Sage

ACT!

points que Marc Vens réussit encore à résumer en ces quatre mots : « **simplicité, efficacité, supervision et chiffres d'affaires** » !

UN PASSAGE RAPIDE

Comment avez-vous effectué la transition vers ACT ! dans toute l'entreprise ? Avez-vous rencontré des difficultés

d'adaptation ? Des débuts difficiles, des maladies de jeunesse ? « Ca s'est passé beaucoup mieux qu'on ne pensait. La transition s'est faite très rapidement, en partie je crois parce que certains collègues connaissaient le produit. »

« Les premières années il est vrai, avec l'aide d'ACS, nous avons dû peaufiner certaines choses

et combler certains manques mais tout était au point au moment de la reprise de la Hollande, ce qui a permis d'intégrer nos collègues hollandais au système sans problème. Nous travaillons aujourd'hui sur le même serveur avec la même database, c'est idéal » !

UNE SOLUTION D'AVENIR

Comment réagissent vos collaborateurs au contrôle qu'exerce ACT ! sur leur travail ? C'est un point sensible chez vous ? Marc Vens : « ACT ! enregistre et rapporte tout, c'est vrai. Mais le contrôle est essentiel pour deux choses : il permet aux décideurs de prendre les bonnes décisions pour l'entreprise mais aussi d'orienter le travail des personnes. Nous ne pourrions pas nous passer des rapports que nous fournit ACT ! ».



L'intégration pour Vens & Thiers a été réalisée par A.C.S. sprl, ACT! Certified Consultant depuis 1989.

Contact A.S.C. sprl:

www.acs-act.be

Tél: 056 62 76 86

Processiestraat 2

8790 Waregem

En savoir plus sur Sage: www.sage.be

En savoir plus sur ACT! by Sage: www.sage.be/act

Living Your Business