



ACT! by Sage wspiera kontakty handlowe, również międzynarodowe

ACT! – najczęściej wybierany CRM na świecie – stał się również oprogramowaniem Brytyjsko-Polskiej Izby Handlowej. Dzięki niemu instytucja ta łatwiej i efektywniej pozyskuje nowych partnerów.

Brytyjsko-Polska Izba Handlowa (BPCC) jest instytucją wspomagającą rozwój przedsiębiorstw brytyjskich w Polsce. Organizacja pełni rolę izby handlowej, łącząc funkcje podtrzymywania kontaktów zawodowych, handlowych, kulturalnych i towarzyskich pomiędzy Polską a Wielką Brytanią. Jednocześnie zapewnia ona usługi komercyjne, takie jak tłumaczenia, projektowanie materiałów promocyjnych, kompleksową pomoc w uruchomieniu działalności brytyjskich przedsiębiorców w Polsce, doradztwo i badania rynkowe.

Kontakty z partnerami biznesowymi – aktualnymi i potencjalnymi – odgrywają kluczową rolę w działalności BPCC. Dlatego nieodzowne jest efektywne oprogramowanie do zarządzania kontaktami.

Wyższa sprzedaż

W 2008 roku BPCC zdecydowała o zmianie dotychczasowego rozwiązania – autor-

skiego Data CRM – na w pełni profesjonalny standard branżowy w dziedzinie oprogramowania: ACT! by Sage.

– **Poprzednio stosowane oprogramowanie tylko w niewielkim stopniu zapewniało nam potrzebne funkcje.** – mówi Suzanne Adcock, Członek Zarządu i Dyrektor Operacyjny Brytyjsko-Polskiej Izby Handlowej.

W szczególności uciążliwy był brak możliwości rozwoju oprogramowania oraz niedostępność fachowej opieki serwisowej. Wszystko to uniemożliwiało rozszerzanie aplikacji o nowe, potrzebne funkcje. Po zapoznaniu się z możliwościami ACT! okazało się, że narzędzie to spełnia wszystkie kluczowe kryteria: pozwala sprzedawcom osiągnąć lepsze wyniki w krótszym czasie i jest łatwe w instalacji. To sprawdzone w wielu krajach rozwiązanie dało BPCC gwarancję rozwoju i serwisu.

– **W porównaniu z poprzednio wykorzystywanym narzędziem, ACT! by Sage oferuje znacznie bogatszą funkcjonalność, dając nam m.in. możliwość tworzenia historii kontaktów z konkretnymi firmami.** –

KLIENT

Brytyjsko-Polska Izba Handlowa
(British Polish Chamber of Commerce)

PROFIL DZIAŁALNOŚCI

Doradztwo, badania rynkowe, produkcja materiałów marketingowych i reklamowych dla klienta

ROZWIĄZANIE

ACT! by Sage
Liczba użytkowników: 14
Baza danych: około 30 tys. rekordów

dodaje Suzanne Adcock. Wdrażając nowe rozwiązanie, BPCC miało na celu stworzenie centralnej, uporządkowanej bazy danych z informacjami o aktualnych i potencjalnych członkach Izby i współpracujących z nią firmach oraz przypisanie do nich szczegółowych kryteriów, takich jak sektor, branża, region, dział w firmie i stanowisko reprezentanta.

Szybka i łatwa instalacja

Za wdrożenie odpowiedzialna była firma Chandney Software sp. z o.o. - Partner Sage (www.chandney.com.pl). Po przeanalizowaniu dotychczasowego systemu CRM i zidentyfikowaniu funkcjonalności, których w nim brakowało, przystąpiono do parametryzacji oprogramowania zgodnie z wymaganiami BPCC. Podczas dostosowywania ACT! wykorzystano narzędzia programistyczne Microsoft dla języka C#

Dzięki ACT! by Sage możemy określić poziom zaangażowania członków naszej Izby w poszczególne obszary działalności i - gdy tylko nadarzy się okazja - pozyskać ich do naszych inicjatyw.

Susan Adcock,
BPCC

oraz makra i zapytania przygotowane w Microsoft Excel i Microsoft Access. Potrzebne było m.in. przeniesienie danych ze „starego” CRM i plików programu Excel do ACT!. Ekipa wdrożeniowa zintegrowała dane z ok. 100 źródeł zawierających pliki „xls” i bazę wcześniejszego CRM – łącznie ponad 30 tys. rekordów. Po zakończeniu integracji systemów i raportów zainstalowano ACT!. Wdrożenie trwało 4 miesiące i zakończyło się przeszkoleniem wszystkich pracowników w zakresie obsługi programu.

Lepsze wyniki

ACT! wykorzystywany jest obecnie na 14 stanowiskach pracy. W efekcie sprawnej i prostej instalacji systemu powstała centralna, uporządkowana baza licząca ponad 20 000 kontaktów.

– Teraz ACT! by Sage jest wykorzystywany w programie wspierania dwustronnej wymiany handlowej między Polską i Wielką Brytanią. – mówi Suzanne Adcock.
– Pomaga nam osiągać lepsze wyniki, m.in.

naszych akcji marketingowych. ACT! by Sage jest bowiem wygodnym narzędziem do przygotowywania akcji telemarketingowych. Dzięki niemu Izba realizuje akcje mailingowe, by pozyskać nowych członków, uczestników konferencji i spotkań biznesowych, a także sponsorów. Wszystkie kontakty zapisywane są w bazie danych, a ich historia może być potem śledzona. Pracownicy m.in. wyszukują i filtrują kontakty według podanych przez siebie reguł, co automatyzuje pracę i oszczędza czas pozyskania informacji.

– Posiadanie wszystkich danych w jednym miejscu znacznie upraszcza naszą komunikację. – ocenia Suzanne Adcock.

Łatwiejsze zarządzanie

Szybszy dostęp do danych ułatwia także intuicyjny interfejs, dostosowany do potrzeb BPCC. Zdefiniowano także dodatkowe, niestandardowe pola, dzięki którym pracownicy mogą wpisywać potrzebne im informacje o kontaktach i przeszuki-

wać według nich bazę. W każdej chwili możliwy jest eksport danych dotyczących akcji marketingowych do dalszej obróbki lub przygotowania dodatkowych raportów.

– Dzięki ACT! możemy określić poziom zaangażowania członków naszej Izby w poszczególne obszary działalności i - gdy tylko nadarzy się okazja - pozyskać ich do naszych inicjatyw. – mówi Suzanne Adcock.

W ramach zadań powdrożeniowych system, działający w Izbie, został objęty wsparciem serwisowym Chandney Software sp. z o.o. Dzięki tej usłudze oprogramowanie może być na bieżąco modyfikowane. Firma ta w przyszłości zintegruje ACT! z oprogramowaniem Sare. Planowane jest także opracowanie wygodnych mechanizmów importu zewnętrznych baz kontaktowych dla potrzeb ACT!.

Wyzwanie

Stworzenie systemu, który umożliwiałby szybki i wygodny dostęp do informacji dla każdego pracownika opiekującego się kontaktami z klientem.

Rozwiązanie

ACT! by Sage, dostosowany do potrzeb British Polish Chamber of Commerce, pozwolił na zgromadzenie w jednym miejscu wszystkich informacji i znacznie uprościł komunikację.

Korzyści

Łatwiejsza i efektywniejsza sprzedaż poprzez wykorzystanie pełniejszej informacji o partnerach w codziennych kontaktach sprzedawców; lepsze wykorzystanie narzędzi wsparcia marketingu bezpośredniego.