

ACT!

by Sage

Zarządzaj lepiej
Sprzedawaj więcej
Osiągaj lepsze wyniki
Zainstaluj i gotowe!



ACT! wspiera działalność Golden Flame Distributing

Golden Flame Distributing to firma handlowo-usługowa, dostawca kominków gazowych dla odbiorców indywidualnych oraz firm budowlanych z sektora mieszkaniowego. Firma działa od ponad 13 lat w stanie Arizona, w Stanach Zjednoczonych.

Podstawowym narzędziem wspierającym działalność Golden Flame Distributing jest ACT! by Sage. Program jest używany do śledzenia szans sprzedaży, planowania dat przeprowadzenia instalacji oraz monitorowania wizyt serwisowych. ACT! w Golden Flame Distributing przyczynił się do znacznego podniesienia poziomu obsługi klientów.

„ACT! pomógł nam usprawnić działalność w każdym aspekcie” – mówi Mark Williamson, Kierownik Działu Obsługi Klienta.

Rozwój biznesu

Sprzedaż produktów firmy Golden Flame Distributing gwałtownie wzrosła po tym, jak władze stanu Arizona wprowadziły zakaz instalowania w nowobudowanych obiektach tradycyjnych kominków. Firma weszła wówczas w fazę dynamicznego rozwoju, a jej wewnętrzna organizacja okazała się niedostosowana do takiej dynamiki. Gromadzenie i przechowywanie danych, śledzenie szans sprzedaży, planowanie dat przeprowadzenia instalacji i monitorowanie wizyt serwisowych stały się trudne do ogarnięcia, a firma zaczęła pogrążyć się w chaosie organizacyjnym.

Wspomina Mark Williamson: **„Wszystko robiliśmy na piechotę. Nasze kartoteki pękały w szwach. Gdy wykonawca dzwonił, żeby umówić datę przeprowadzenia instalacji, musieliśmy dosłownie zatrzymać go na linii, przejść do kartoteki, odnaleźć dokumenty i przekartkować segregator w poszukiwaniu potrzebnych informacji”**.

Aby usprawnić proces obsługi klientów firma Golden Flame Distributing zdecydowała się na zakup rozwiązania do zarządzania kontaktami z klientem i wybrała ACT! by Sage do pracy grupowej.

„Program jest łatwy w obsłudze. Jednym z jego najważniejszych atutów jest elastyczność, m.in. możliwość dodawania pól i dostosowania widoku ekranu” – podkreśla Mark Williamson.

Program dostosowany do profilu firmy

Firma używa ACT! do zarządzania projektami. W programie zostały dodane nowe karty do umieszczania danych istotnych do prowadzenia projektów, które można sortować. *„Teraz nie korzystamy już z kartotek, wszystkie potrzebne informacje są w ACT!”*

– śmieje się Mark Williamson.

„Obecnie rozmowa telefoniczna z klientami wygląda zupełnie inaczej. Po prostu przywołujemy właściwy rekord w programie i od razu widzimy wszystkie informacje potrzebne do zaplanowania spotkania lub odpowiedzi na pytanie.” – opowiada – **„Gdyby nie ACT! to z pewnością musielibyśmy zatrudnić co najmniej jednego pełnoetatowego pracownika do obsługi procesu planowania”**.

BRANŻA BUDOWLANA

PROFIL KLIENTA

Firma:

Golden Flame Distributing, Inc.

Profil działalności:

dystrybucja urządzeń grzewczych

Siedziba:

Phoenix, stan Arizona, Stany Zjednoczone,

Liczba pracowników: 24

ROZWIĄZANIE:

ACT! by Sage do pracy grupowej

Liczba użytkowników: 20

„W ostatnich latach intensywnie się rozwijamy i przewidujemy utrzymanie tego trendu. Trudno sobie wyobrazić, by nasza firma mogła nadążyć za tym rozwojem bez ACT!”

„ACT! jest bardzo elastyczny: zmieniliśmy nazwy wielu pól, np. pole Firma na Wykonawca budowlany, co lepiej pasowało do naszej specyfiki. Możemy usunąć pola, które nie są nam potrzebne, zmienić układ widoków, kolor, czcionkę – dosłownie wszystko” – cieszy się Mark Williamson. Przy pomocy uniwersalnego kreatora raportów, dostępnego w programie, został opracowany formularz zamówienia usług. Jest on drukowany i przekazywany serwisantom przed wizytą u klienta. Dokument zawiera informacje kontaktowe klienta, opis dojazdu, uwagi z ostatnich wizyt oraz miejsce na odręczne uwagi serwisanta, które po powrocie do biura wprowadzane są do bazy danych ACT!

Kontrolowanie i poprawa jakości

Do programu wprowadzane są daty i wyniki każdej instalacji oraz serwisu – to dane niezwykle cenne dla Golden Flame Distributing.

„Opracowałem raporty wykazujące średnią liczbę wizyt niezbędnych do wykonania zlecenia. Korzystam z tych danych także jako narzędzia wspierającego sprzedaż, aby zaprezentować potencjalnym klientom naszą efektywność. W raportach można także sortować dane np. wg wykonawcy budowlanego, co pozwala stwierdzić czy dany kooperant nie powoduje opóźnień lub serwisantów, dla uzyskania informacji o efektywności ich pracy. Te analizy wykorzystujemy do poprawienia jakości usług i naszej wydajności” – opowiada Mark Williamson.

Kolejny raport prezentuje łączną liczbę zleceń zrealizowanych w określonym czasie, a jeszcze inny – zlecenia w trakcie realizacji. „W takim raporcie przy każdej pozycji dodaję wartość sprzedaży, dzięki czemu możemy skoncentrować się na intratnych zleceniach” – dodaje.

W przypadku wycofania przez producenta elementu kominka, firma może natychmiast określić każdy dom, do którego sprzedano określony model, a następnie wygenerować pismo do jego właściciela – wszystko w programie ACT! „To byłoby prawie niemożliwe w naszym wcześniejszym „papierowym” systemie” – dodaje Mark Williamson.

Większa wydajność

Funkcja kalendarza grupowego, dostępna w ACT! ułatwia zarządzanie zespołem serwisantów. Dystrybutorzy mogą precyzyjnie zaplanować daty instalacji i wizyty serwisowe każdego technika, a każdy z nich codziennie rano otrzymuje zaplanowany kalendarz wizyt.

Podczas wizyty wstępnej – przed przeprowadzeniem instalacji – technik robi zdjęcia obiektu, które są dołączane do rekordu kontaktu w ACT! Dzięki temu może je obejrzeć specjalista, który będzie przeprowadzał instalację. Zdjęcia wykonane po zakończeniu instalacji także są dołączane do rekordu w celach referencyjnych oraz w przypadku ewentualnych pytań.

Golden Flame Distributing intensywnie korzysta z ACT! do zarządzania całokształtem działalności, a program jest na tyle wydajny i elastyczny, że może sprostać potrzebom dnia dzisiejszego i wyzwaniom stawianym przez przyszłość.

WYZWANIE

Rozwój Golden Flame Distributing sprawił, że dotychczas praktykowane, ręczne wprowadzanie danych przestało być efektywne – było ich zbyt dużo. Firma potrzebowała wydajnego narzędzia do planowania dat przeprowadzania instalacji, śledzenia szczegółów dotyczących produktów oraz monitorowania wizyt serwisowych.

ROZWIĄZANIE

Wybrano ACT! by Sage do pracy grupowej – ze względu na dużą elastyczność i możliwość łatwego dostosowania do indywidualnych potrzeb firmy.

KORZYŚCI

Centralna baza danych, zawierająca szczegóły każdej przeprowadzonej instalacji, znacznie poprawiła wydajność operacyjną Golden Flame Distributing. Firma wykorzystuje dane gromadzone w ACT! aby podwyższać poziom obsługi i pozyskiwać nowe kontrakty.

Polska wersja ACT! została przygotowana z inicjatywy i przy współpracy Sage Symfonia Sp. z o.o. Twórcą programu ACT! jest Sage Software.

Spółki wchodzą w skład Sage Group plc, notowanej na Londyńskiej Giełdzie Papierów Wartościowych. Grupa należy do grona trzech największych na świecie dostawców rozwiązań wspomagających zarządzanie. © 2008 Sage Group plc. Wszelkie prawa zastrzeżone. Logo Sage Symfonia oraz ACT! są zastrzeżonymi znakami towarowymi, znakami towarowymi Sage Group plc lub spółek powiązanych. Wszelkie inne znaki towarowe są własnością ich właścicieli.