

ACT!

by Sage

Zarządzaj lepiej
Sprzedawaj więcej
Osiągaj lepsze wyniki
Zainstaluj i gotowe!



ACT! by Sage usprawnia komunikację w Gordon Rogers Architecture

Gordon Rogers Architecture to niewielka, ale świetnie prosperująca firma projektowa z Kalifornii. Jej szef Gordon Rogers jest użytkownikiem i sympatykiem systemu ACT! od pierwszego wydania produktu w roku 1987. Po ponad 20 latach używania ACT! zaczął się zastanawiać, czy nie powinien przestawić swojej firmy z wiodącego światowego rozwiązania w zakresie zarządzania kontaktami na bardziej zaawansowany system CRM.

Uznał, że jego firma potrzebuje dodatkowych funkcjonalności do zarządzania relacjami z klientem i zespołem sprzedaży, ale nie był pewien, czy ACT! spełni te oczekiwania. Jednak zdawał sobie sprawę, że mniejsze firmy z reguły nie wdrażają pełnozakresowego systemu CRM ze względu na ewentualną niewygodę i możliwość spowodowania niepotrzebnych komplikacji w środowisku i procesach pracy.

Po analizie kilku wiodących rozwiązań CRM i porównaniu ich z najnowszą wersją ACT! by Sage do pracy grupowej – podjął zaskakującą decyzję, pozostania przy programie ACT! **„Byłem pod wrażeniem poziomu obsługi klienta, stopnia zaangażowania w sferę zarządzania relacjami z klientem i kierunku rozwoju produktu, że postanowiłem pozostać przy ACT! i nie żałuję”**

– powiedział Gordon Rogers.

Lepsze wyniki zespołu

Gordon Rogers Architecture zatrudnia 12 specjalistów, wszyscy używają programu ACT! Każdy z nich ma dostęp do centralnej bazy informacji o klientach i procesach biznesowych, a dodatkowe funkcjonalności wersji do pracy grupowej poprawiają efektywność zespołu oraz zapewniają lepszą organizację procesu sprzedaży.

W firmie szczególnie ceni się bezpośrednią integrację pomiędzy ACT! a Microsoft® Outlook®, bo upraszcza działania w zakresie planowania grupowego i oszczędza czas. Do programu ACT! wprowadzono także szablony dokumentów, takie jak papier firmowy czy wzory pism przewodnich, dzięki czemu pracownicy mogą szybciej i łatwiej tworzyć profesjonalną oraz zgodną z wizerunkiem firmy korespondencję.

BRANŻA BUDOWLANA

PROFIL KLIENTA

Firma:

Gordon Rogers Architecture

Profil działalności:

- usługi projektowe
- nadzory projektowe i wykonawcze

Siedziba:

Roseville w Kalifornii, Stany Zjednoczone

Liczba pracowników: 12

ROZWIĄZANIE:

ACT! by Sage do pracy grupowej

Liczba użytkowników: 12

„Przejrzysta struktura ACT! zapewnia swobodną pracę z programem. Jest naprawdę łatwy w obsłudze. Nawet nowi użytkownicy szybko się wdrażają, nie muszą przechodzić długotrwałych szkoleń”

Podobnie, jak w przypadku poprzedniej wersji ACT! firma rejestruje w programie każdy kontakt z klientem. **„Gdy klient ma wątpliwości co do zasadności wykonania danej czynności, możemy mu przypomnieć dokładną datę i godzinę rozmowy, w czasie której zgodził się na jej wykonanie. W naszym przypadku dane gromadzone przez ACT! mają ogromne znaczenie również dla zarządzania płatnościami, bo odnotowujemy w programie datę płatności i fakt jej dokonania. Na kilka dni przed upływem terminu płatności nasz pracownik kontaktuje się z klientem, aby mu przypomnieć o dokonaniu przelewu.”** – wyjaśnia Gordon Rogers.

ACT! ułatwia zarządzanie firmą

ACT! usprawnia i przyspiesza działania firmy związane z prowadzeniem projektów, pozwala także na szybką ocenę skuteczności pracy poszczególnych pracowników. Kierownik projektu przydzielony do danego zadania, często telefonuje do klienta, aby uzyskać informacje o pracy wykonywanej przez innych prowadzących projekty. Dzięki szybkiemu dostępowi do centralnej bazy danych można sprawnie zarządzać procesem wymiany informacji.

„ACT! zapewnia bardzo szybkie wyszukiwanie danych, co ma kluczowe znaczenie dla sprawnej organizacji procesu budowlanego.” – zauważa Gordon Rogers – „Jeżeli mechanik musi skonsultować się z elektrykiem, dowolny pracownik może natychmiast wyszukać i przekazać stosowną informację, dzięki czemu nie mamy opóźnień w realizacji projektów.”

Aby usprawnić działania marketingowe, Gordon Rogers Architecture korzysta z funkcji Grupy. Kierownik projektu może błyskawicznie rozesłać e-mailem korespondencję seryjną, aby przekazać informacje określonej grupie klientów lub dostawców. Pracownicy nie tracą czasu na wysyłanie indywidualnych wiadomości w sytuacji, gdy przy pomocy jednej operacji można przekazać aktualne informacje całej grupie.

Dzięki możliwości aktualizowania danych klienta, działalność firmy i realizowane przez nią projekty przebiegają płynnie. Jeżeli klient zmieni adres albo dokonana istotnej zmiany organizacyjnej, jak na przykład zmiana domeny internetowej, kierownik projektu w Gordon Rogers Architecture może automatycznie zaktualizować wszystkie kontakty powiązane z tym klientem.

„ACT! to bezcenne narzędzie dla naszego biznesu. Jesteśmy w stanie zarządzać tysiącami kontaktów, łączyć dokumenty w Grupy oraz rejestrować Uwagi i Historię dla każdego kontaktu. Gdybyśmy musieli za każdym razem chodzić do kartoteki albo telefonować do ludzi, aby dowiedzieć się, czy mają w danym terminie czas na spotkanie, nie wyobrażam sobie ile czasu i energii musielibyśmy zmarnować. Teraz wszystko robimy w ACT!” – podsumował Gordon Rogers.

WYZWANIE

Firma korzystała z ACT! od wprowadzenia pierwszej wersji programu, ale po 20 latach zaczęła analizować rynek rozwiązań do zarządzania relacjami z klientami (CRM) by wybrać bardziej zaawansowane rozwiązanie.

ROZWIĄZANIE

Po analizie kilku wiodących rozwiązań CRM i porównaniu ich z najnowszą wersją ACT! by Sage do pracy grupowej, firma Gordon Rogers Architecture postanowiła pozostać przy ACT!.

KORZYŚCI

Gordon Rogers Architecture skuteczniej komunikuje się z klientami, poprawiła efektywność i wydajność. ACT! ułatwia zarządzanie projektami i przyczynił się do zmniejszenia kosztów obsługi klientów.