

ACT!

by Sage

Zarządzaj lepiej
Sprzedawaj więcej
Osiągaj lepsze wyniki
Zainstaluj i gotowe!



Transcontinental Printing - sukces wydawcy

Po latach konsekwentnego budowania pozycji rynkowej kanadyjska grupa wydawnicza Transcontinental Printing osiągnęła w swoim kraju pozycję lidera. Zaliczana jest także do największych wydawnictw w Ameryce Północnej. Grupa od 1976 roku prowadzi działalność wydawniczą obejmującą m.in. książki, czasopisma, katalogi, gazety. Ma wiele oddziałów i jest wiodącym kanadyjskim wydawcą czasopism konsumenckich oraz drugim pod względem wielkości wydawcą gazet lokalnych.

Dział katalogów i czasopism Transcontinental Printing, który ma najczęstsze bezpośrednie kontakty z klientami, stosuje od kilku lat program ACT! by Sage do pracy grupowej, aby skutecznie realizować cele sprzedażowe i zarządzać kontaktami.

Jednak nie zawsze odbywało się to w ten sposób.

Kiedy Bruce Jensen rozpoczął pracę w amerykańskim oddziale firmy na stanowisku Wiceprezesa ds. sprzedaży zauważył, że firma wprawdzie utrzymuje relacje z klientami, ale nie dysponuje żadnymi narzędziami udostępniania tej wiedzy pracownikom. „Firma podjęła próby wdrożenia systemu zarządzania kontaktami dziesięć lat wcześniej, ale czyniła to bez pełnego zrozumienia oczekiwań stawianych przed oprogramowaniem i w rezultacie inicjatywa upadła.”

– wyjaśnia Bruce Jensen.

„Każdy z konsultantów wykonywał tylko swoje zadania, w zakresie obsługi klienta bez porozumienia z innymi konsultantami” – dodaje. **Bruce Jensen był przekonany, że dobrze wdrożony system zarządzania relacjami może wspierać monitorowanie szans sprzedaży i kompleksowych działań marketingowych, a w efekcie przekładać się na wyniki firmy.**

Wybór rozwiązania

Transcontinental Printing wybrał ACT! by Sage, ale zanim tego dokonał zebrał informacje i ocenił dostępne na rynku rozwiązania do zarządzania relacjami. Ostatecznie zdecydowano o zakupie systemu ACT! ze względu na intuicyjny interfejs i łatwość obsługi oraz funkcjonalności programu.

Podczas instalacji i konfiguracji programu oraz szkolenia personelu Transcontinental Printing współpracował z certyfikowanym konsultantem ACT! Program został dostosowany do specyfiki firmy m.in. zaadaptowane do potrzeb firmy zostały opcje raportowania i układ graficzny.

„Wprowadzenie zespołu do pracy z systemem było płynne i bezbolesne, również kosztowo. Inne firmy wchodzące w skład Transcontinental Printing doceniły nasz sukces i rozważają podobny krok” – mówi Bruce Jensen.

BRANŻA POLIGRAFICZNA

PROFIL KLIENTA

Firma:

Transcontinental Printing

Profil działalności:

wydawca prasy

Siedziba:

Montreal, Kanada

Liczba pracowników: 14000

ROZWIĄZANIE:

ACT! by Sage do pracy grupowej

Liczba użytkowników: 60

Wielkość bazy danych: 4000 rekordów

„Dzięki ACT! by Sage do pracy grupowej wyprzedzamy konkurencję o lata świetlne”

Nagroda za efektywny marketing

W 2007 roku Transcontinental Printing został wyróżniony przez Stowarzyszenie Marketingu Bezpośredniego, cenioną w branży nagrodą *Echo Award*, za doskonałość w zakresie strategii marketingowej na poziomie koncepcji i jej realizacji.

Korzystając z ACT! by Sage do pracy grupowej firma zaprojektowała i przeprowadziła niezwykle skuteczną kampanię marketingu bezpośredniego, ukierunkowaną na grupy docelowe wyselekcjonowane z bazy danych. Jednym z elementów kampanii było przesłanie wybranej grupie potencjalnych klientów przesyłki, zawierającej zamkniętą szyfrowo skrzyneczkę z upominkiem – niespodzianką. Zawieszkę na pudełku opatrzono napisem: „Podaj prawidłową kombinację” i zachętą do wypełnienia ankiety w trybie on-line. Nagrodą było otrzymanie kodu umożliwiającego otwarcie skrzynki.

Wskaźnik odpowiedzi na kampanię był niezwykle wysoki i wyniósł 75%. Jej efektem były również bezcenne informacje o oczekiwaniach klientów względem firmy. Informacje zwrotne, uzyskane w toku kampanii, są przechowywane w programie ACT! i można je wykorzystać do dalszego ukierunkowania i doskonalenia działań marketingowych. *„Dwa lata temu nie mogliśmy nawet sprawnie zestawić listy wysyłkowej”* – mówi Bruce Jensen – *„Nato miast dziś zostaliśmy nagrodzeni za efektywność naszego marketingu!”*

Zarządzanie sprzedażą

Przedstawiciele handlowi w Transcontinental Printing korzystają z ACT! również do rejestrowania nowych szans sprzedaży i zarządzania nimi. Mają lepszą kontrolę nad procesem sprzedaży. Co tydzień Bruce Jensen przegląda „lejek sprzedaży” (pipeline), który w formie graficznej przedstawia potencjalne transakcje i prawdopodobieństwo ich zakończenia. Dyrektor handlowy może szybko uaktualnić status każdej szansy albo skorygować przewidywaną datę zakończenia.

„Przed wdrożeniem ACT! by Sage do pracy grupowej brakowało nam przejrzystości procedur sprzedaży. Teraz nasz dział jest postrzegany w firmie jako lider – wzór skuteczności konsultantów i pracowników marketingu. Dzięki ACT! wyprzedzamy konkurencję – o lata świetlne” – wyjaśnia Bruce Jensen.

ACT! został zaakceptowany przez personel firmy. Pracownicy dostrzegli, że dzięki sprawniejszemu monitorowaniu szans i lepszej komunikacji z klientami ich firma zwiększa sprzedaż.

Najlepszy handlowiec w dziale początkowo nie był przekonany do zmiany, ale możliwości programu przekonaly go na tyle, że teraz jest największym zwolennikiem tego produktu. Stosując szablony wiadomości e-mail jest w stanie skontaktować się z większą liczbą potencjalnych klientów w krótszym czasie. *„W rezultacie zaczął finalizować więcej sprzedaży – pozostali pracownicy widzą sukces, jaki odnosi dzięki ACT! i to ich motywuje”* – mówi Bruce Jensen. ***„Nasi handlowcy widzą, że ACT! jest nie tylko narzędziem do zarządzania – ale po prostu pomaga więcej sprzedać i więcej zarobić.”***

WYZWANIE

Przyjęty przez Transcontinental Printing model działania zakładał, że konsultanci pracowali w oparciu o odrębne bazy – niezależnie od siebie monitorowali kontakty z obecnymi i potencjalnymi klientami oraz szanse sprzedaży. W rezultacie firma traciła zasoby na wielokrotne komunikowanie się różnych konsultantów z tymi samymi klientami, co także odbijało się niekorzystnie na wizerunku firmy.

ROZWIĄZANIE

Intuicyjny i łatwy w obsłudze program ACT! by Sage do pracy grupowej zapewnia firmie centralną bazę danych o klientach i zestaw narzędzi do wszechstronnego zarządzania relacjami i procesem sprzedaży.

KORZYŚCI

Firma zwiększyła sprzedaż oraz zintensyfikowała działania marketingowe, otrzymując nawet nagrodę branżową za kampanię marketingu bezpośredniego. Podniosła efektywność handlową i precyzyjnie monitoruje szanse sprzedaży. Pracownicy cenią program ACT! jako narzędzie które ułatwia pozyskiwanie kolejnych zleceń.

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.