ACT! bezorgt Contact Belgium het etiket van een serene werkomgeving

Contact Belgium werd in 1987 in Oostmalle opgericht als handelszaak van manuele etiketteerapparaten en is ondertussen uitgegroeid tot een volwaardige leverancier inzake scanning, labelling en printing. Naast een ruim assortiment etiketten en handapparaten levert het bedrijf kant- en klare oplossingen met een degelijk aanbod thermische en transferprinters en bijpassende software voor allerhande online en offline toepassingen. Het bedrijf bezorgt etiketten voor zowel de retail (GB, Spar, enz.) als de industrie (verpakkingen, reclame, enz.).

Voor Contact Belgium de beslissing nam om over te schakelen op ACT!, werden de klantendossiers op erg elementaire wijze bijgehouden: de contactgegevens werden verzameld in een Excel lijst en de dossiers werden op papier neergepend en verenigd in een fichesysteem. Midden 2006, toen Theo Rombouts werd aangenomen als Algemeen Directeur, overtuigde hij het management van de crucialiteit van een krachtige CRM tool voor een optimaal klantenbeheer. “Een database met klanten en prospecten moet leven.”, licht hij toe. “Een dergelijke dynamiek en interactiviteit kan je onmogelijk verkrijgen met een lijst en fiches.”

“Door de steeds snellere evoluties in de algemene industriële en dienstensector (schaalvergroting, omzetverhoging,...), is het vitaal om te beschikken over een extensie van je geheugen om je contacten zo de aandacht te geven die ze verdienen en verwachten.”, verduidelijkt de heer Rombouts. “Wil je op concurrentiële manier meedraaien in de hedendaagse maatschappij, dan heb je een instrument nodig om sneller te werken, vlotter je dossiers op te volgen en de klant de service en aandacht te verlenen waarop hij recht heeft..”

In hun zoektocht naar de juiste tool, was het antwoord bij Contact Belgium snel gevonden. Theo Rombouts had in zijn voorbije loopbaan reeds 15 jaar positieve ervaringen met ACT! achter de rug, en dat bij vier verschillende bedrijven. “Toen ik in 1992 voor het eerst uitkeek naar een geschikte CRM software, heb ik uiteraard een aantal alternatieven tegen elkaar afgewogen. ACT! bleek echter de absolute overwinnaar dankzij haar uitgebalanceerde evenwicht tussen perfomantie en prijs. Hoewel alle CRM systemen vanzelfsprekend hetzelfde beogen, blinkt ACT! uit in haar ruime overzichtelijkheid, haar duidelijk zorgvuldig geresearchte ergonomie en ultra-logisch en eenvoudig gebruik.”

In augustus 2006 werd ACT! finaal geïntroduceerd in Contact Belgium, na een erg vlotte vertaling van de vorige database naar de huidige. Alle 8 medewerkers kregen een eigen licentie zodat de data binnen het ACT! systeem voor iedereen toegankelijk waren. Deze openheid zorgde ervoor dat zowel de binnen- als de buitendienst op ieder moment kon beschikken over de meest recente klantengegevens, zowel op informatief als op commercieel vlak: wanneer werden ze voor het laatst gecontacteerd en door wie, wanneer werden ze voor het laatst bezocht, wanneer wordt de volgende afspraak gelegd, wat zijn hun specifieke noden enz?

Eén van de meest positieve punten van Sage Bob Software’s CRM systeem is haar diepgaande flexibiliteit. “Het is belangrijk voor een KMO dat bij een investering in een nieuw programma onverwijld een return gemerkt wordt.”, aldus Contact Belgium’s Algemeen Directeur. “Vele KMO’s zijn geen voorstanders van extra maatwerk uit angst voor een onaangename financiële verrassing. De ACT! tool is in die mate soepel dat het bedrijf zelf haar maatwerk kan uitvoeren zonder hiervoor de diensten van een IT specialist te moeten inschakelen.”

Contact Belgium heeft voorlopig gekozen voor de stand alone versie van ACT! en niet voor de webversie aangezien internet nog niet overal beschikbaar is, ook al neemt de connectiviteit ervan gestaag toe. De vertegenwoordigers nemen hun laptop mee op de baan en kunnen zo makkelijk tijdens de middagpauze informatie bijwerken op de remote copy van de database. Iedere avond wordt gesynchroniseerd zodat alle

data perfect up to date blijven. Pluspunt is de extra beveiliging die de stand alone database verschaft waardoor de copy niet geëxporteerd kan worden bij diefstal van de laptop.

Door de gebruiksvriendelijkheid en eenvoud van Sage Bob Software's CRM product, was het Contact Belgium personeel op korte tijd moeiteloos vertrouwd met het systeem en even enthousiast over de vele voordelen die het hen verschafte. Ook de vertegenwoordigers waren opgetogen over de aanwinst, ondanks hun karakteristieke reserves tegenover rapporteren en dichte opvolging. "Verkopers werken graag zelfstandig zonder dat ze het gevoel hebben teveel gecontroleerd te worden.", verklaart Theo Rombouts. "Met ACT! kunnen wij hen zonder probleem die vrijheid gunnen omdat alle informatie die zij in de database plaatsen, algemeen beschikbaar is. Dit systeem verschaft ons zodus de luxe om op constructieve manier met ons verkoopspersoneel samen te werken."

ACT! is de ideale tool om de communicatie tussen de interne en externe commerciële dienst te optimaliseren. Een opdracht tot het opstellen van een offerte viel soms door de mazen van het net en de verkopers volgden dit niet altijd op bij de interne dienst. Nu "kleeft" de offerte vast aan de fiche van de klant en er wordt in het agenda gezet dat die moet opgevolgd worden. Er bestaat zelfs een mogelijkheid om commentaar aan het elektronische dossier te hangen die dan verschijnt in de vorm van een paperclip.

Ook snelheid en efficiëntie zijn doorslaggevend in commercieel opzicht: je mag absoluut geen tijd verspillen met het opstellen van een offerte. Bij ACT! wordt dit in een handomdraai geregeld. Waar dit vroeger ongeveer 1 uur in beslag nam, is deze opdracht nu op 15 minuten geklaard dankzij de gepersonaliseerde template. Samen met de directe aanzet tot opvolging die ACT! daarbij verschaft zijn dit cruciale elementen.

"Als je ACT! vergelijkt met de manuele methode die Contact Belgium voordien hanteerde, kunnen nu tot zes keer meer klanten concreet opgevolgd worden." meent de heer Rombouts. De portefeuille beheerd door 1 werkkracht neemt op die manier niet enkel heel wat toe in volume, maar ook in efficiëntie en uiteraard, in snelheid. Onze 5000 klanten kunnen onmogelijk allemaal jaarlijks bezocht worden door onze sales. Gerekend op basis van een 8-tal klanten per dag, kan één verkoopsverantwoordelijke zo'n 700 klanten per jaar bezoeken. Met ACT!, daarentegen, kunnen deze klanten veel beter beheerd en opgevolgd worden. Ook voor prospectie is dit een ideaal middel: als je bedrijf meer dan 10 000 prospecten bezit, kan dit onmogelijk effectief bijgehouden worden zonder een degelijke CRM.

Een tevreden Theo Rombouts blikt terug op zijn ervaringen met ACT!: "Ik kan deze energieke tool aan iedereen aanraden. Het verschaft je het comfort van innerlijke rust aan het einde van je werkdag: je hebt de zekerheid dat je al het nodige gedaan hebt en je weet precies wat je de volgende dag moet doen. Alles is zoals het hoort. In deze stresserende tijden is zoiets van onschatbare waarde."