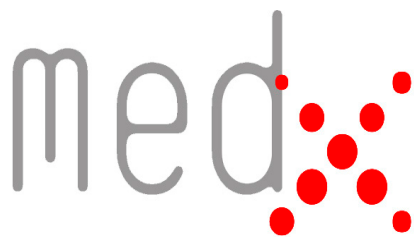


**act!**<sup>TM</sup>

# Un utilisateur Act! réduit ses dépenses e-marketing de 30% avec la Suite Croissance Act!

Comme de nombreuses PME de secteurs compétitifs, cette entreprise de Toronto a dû trouver un moyen de gérer ses opportunités et ses actions marketing sans dépenser trop. Deux objectifs facilement réalisables avec Act!...



“ Act! me garantit une visibilité optimale. Je n'arriverais pas à m'en passer ! ”

**Peter Elliott**  
Directeur commercial chez MedX



---

Créée il y a 20 ans, MedX Health est une entreprise qui fabrique des lasers et systèmes de dépistage du cancer de la peau en vente en Amérique du Nord et dans le monde entier.

Il y a deux ans, pour optimiser les communications avec sa clientèle de dentistes, chiropraticiens et kinésithérapeutes, MedX a recruté Peter Elliott comme directeur commercial et lui a confié la tâche d'intégrer Act! aux systèmes commerciaux de l'entreprise.

Expert chevronné, Peter utilisait Act! depuis la sortie de la version 2 en 1996 et avait conscience de son potentiel. Il a donc vite voulu exploiter la nouvelle Suite Croissance Act!.

---

## Act!, une décision financière logique

Peter explique : « Comme nous ciblons généralement des marchés très spécifiques, nous devons impérativement être en mesure d'envoyer des communications ciblées aux bons prospects. La Suite Croissance nous facilite la démarche à l'aide des fonctions CRM et marketing automation intégrées dans Act!. C'est un outil commercial indispensable pour notre entreprise, qui me permet de, par exemple, vérifier comment un prospect ou un contact réagit à notre marketing. »

Avant, MedX utilisait MailChimp pour son email marketing mais ce n'était pas sans inconvénients : « On ne fait pas toujours une campagne par mois, dit Peter, donc c'était un service trop cher pour l'utilisation qu'on en faisait. Avec Act!, on peut continuer à envoyer 10 000 emails par mois, à un tarif bien plus intéressant ! »

Rien qu'à ce niveau, opter pour Act! a été une décision financière logique, sans parler des avantages au niveau de la performance marketing de MedX. Des résultats qui ont de quoi enthousiasmer Peter : « Même si ça nous arrive encore de retravailler nos mails, nos taux d'ouverture atteignent déjà les 40%, ce qui est énorme ! »

Et quand on sait que le taux d'ouverture moyen est de 15 à 20%, on comprend cet enthousiasme...

## Act!, le deuxième cerveau de Peter

Peter plaisante en disant qu'Act! est son deuxième cerveau : « Si je ne l'avais pas, je n'arriverais jamais à retenir à qui j'ai parlé, quand, ou de quoi. Avec Act!, toutes ces données sont enregistrées dans le système et j'arrive à retrouver rapidement des informations ou je peux créer des rappels. En tant que directeur commercial, il me faut une vision claire des prochaines opportunités du pipeline. J'ai du mal à croire qu'un commercial ou un marketeur puisse se passer d'un système comme Act! au quotidien. Act! me garantit une visibilité optimale et m'évite de devoir me fier à des prévisions commerciales trop optimistes. Sans cela, je devrais attendre que les ventes soient conclues pour connaître le niveau de

productivité de mes commerciaux. »

## Act!, un levier de productivité et service client

Depuis que MedX a adopté Act!, Peter a remarqué qu'il est lui-même plus productif que d'habitude :

« Je sais que certaines personnes prétendent pouvoir travailler efficacement avec des systèmes papier et des échéanciers mais il n'y a rien de plus fastidieux et chronophage. Les risques d'oubli ou de perte sont nettement plus élevés quand on n'a pas de fonction de recherche. Si je promets à un prospect de le rappeler, je veux éviter de le faire avec trois mois de retard ! C'est comme ça qu'on passe à côté d'une vente et il est hors de question que ça arrive... »

Il est évident aujourd'hui que, tous secteurs confondus, c'est le service client qui fait la différence. Peter exploite Act! pour améliorer la réactivité et le temps de traitement des demandes client.

« Comme Act! renferme chaque détail de chaque vente, je m'appuie sur des certitudes absolues, constate-t-il. Du coup, si un client a une question sur une réduction ou une garantie, j'accède à ces informations en deux-trois clics, ce qui me permet de régler directement sa demande. »

« Comme Act! renferme chaque détail de chaque vente, je m'appuie sur des certitudes absolues. »

**Peter Elliott**

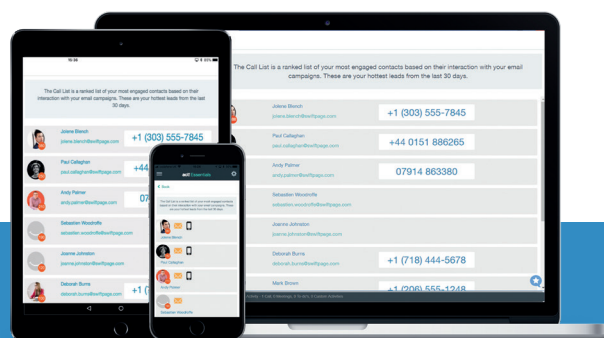
Directeur commercial chez MedX



## Facilité de personnalisation

Peter n'a aucun mal à personnaliser le logiciel lui-même en ajoutant de nouveaux champs ou en modifiant des modèles parce que, comme il le dit lui-même, « Act! est vraiment facile à prendre en main, même pour les gens qui ne pigent rien aux technologies, comme moi ! ». Par contre, il préfère confier le travail d'installation et de mise à jour à Keystroke, le partenaire réseau Act! de MedX :

« Le service d'assistance de Keystroke est impeccable et si on a un petit problème, ils solutionnent ça à distance. Mais comme Act! est encore plus fiable et performant qu'avant, ça n'arrive que très rarement. »  
Ce qui a de quoi satisfaire ce fabricant de lasers axé sur les résultats.



## Résultats

- Peter estime que son entreprise a économisé entre 25 et 30% en dépenses e-marketing depuis qu'elle utilise la Suite Croissance Act!.
- Grâce à Act!, Peter a augmenté sa productivité personnelle, ce qui lui permet de consacrer plus de temps à la gestion de ses équipes commerciales et à son service client.
- La Suite Croissance Act!, qui intègre le CRM et le marketing automation, est un outil indispensable pour MedX. Peter est ainsi en mesure d'envoyer plus facilement des communications personnalisées à ses cibles de dentistes, chiropraticiens et kinésithérapeutes.
- Les notes ultra-détaillées que Peter enregistre sur les conversations client dans Act! lui donnent accès à des données précises sur chaque vente. Quand un client lui pose une question, il suffit à Peter de faire appel à sa « mémoire imbattable » pour pouvoir résoudre les ambiguïtés dans les meilleurs délais.

## Nous contacter

France : 09 75 18 23 09  
Australie : 39 111 0500  
Irlande : 0766 801 364  
Suisse : 043 508 2364  
Allemagne : 0800 1812014

Royaume-Uni :  
États-Unis :  
Afrique du Sud:  
Belgique :

0845 268 0220  
866 873 2006  
0105 003 672  
078 483 840

[www.act.com/fr](http://www.act.com/fr)

**act!**<sup>TM</sup>