



act!™

Act! fournit à INEX une solution de CRM simple, intuitive et logique

inex | 20 YEARS

« Act! est notre moteur depuis plus de 20 ans – nous nous en servons pour tout. »

Corrine Bryson
Fondatrice et PDG d'INEX

INEX est installée à Ottawa, en Ontario, et aide les professionnels de l'industrie funéraire à mettre en place des relations de génération en génération depuis 2000. Aujourd'hui, l'entreprise propose une gamme d'outils de préparation qui simplifient la planification successorale familiale, et compte des entreprises de pompes funèbres, des cimetières et des centres de soins palliatifs indépendants au Canada et aux États-Unis parmi ses clients.

Les offres d'INEX comprennent « En cas d'urgence », une trousse à outils qui aide les familles à rassembler tous leurs documents importants pour faciliter leur prise de décision dans les moments difficiles. La trousse « Règlement des démarches » constitue une source d'information complète pour guider les exécuteurs testamentaires dans le processus long et complexe de règlement d'une succession. INEX offre également des ours en peluche aux enfants afin de soulager la douleur de la perte d'un être cher, en plus de la production et de la commercialisation de « Cortèges professionnels », une gamme d'articles qui améliorent la sécurité et la visibilité des cortèges funéraires.

Act! assure la continuité des activités à distance de l'équipe

Depuis la création de l'entreprise, INEX s'appuie sur Act! CRM et Act! Marketing Automation (AMA) pour gérer les comptes clients, les campagnes d'emailing, les envois de newsletters, les calendriers des projets,

etc. Plus récemment, Act! a mis en place une plateforme essentielle pour soutenir la continuité des activités pendant la pandémie de COVID-19. Pendant plus d'un an, toute l'équipe de l'entreprise, qui est composée de responsables commerciaux, de spécialistes du marketing, de personnel logistique et d'experts numériques, a travaillé à distance, et il était indispensable de trouver un moyen d'assurer les opérations commerciales sans interruption.

« Act! est notre moteur depuis plus de 20 ans – nous nous en servons pour tout », a déclaré Corinne Bryson, fondatrice et PDG d'INEX. « Pendant la pandémie, alors que toute notre équipe travaillait à distance, nous avons utilisé Act! pour bien plus que le marketing et la gestion des contacts. Cet outil nous a permis de collaborer avec transparence en nous offrant la possibilité de consulter le calendrier et la liste de tâches de chacun à tout moment. En cas de doute, il nous suffit d'aller sur Act! pour y trouver toutes les informations nécessaires, de sorte que nous pouvons répondre à nos propres questions sans avoir besoin d'envoyer un e-mail supplémentaire ou de passer un coup de téléphone », a-t-elle affirmé.

Act! permet de centraliser les données et d'uniformiser les opérations commerciales

Malgré sa grande expérience du logiciel Act!, l'équipe d'INEX a décidé de faire appel à son consultant certifié Act!, Keystroke.ca, afin de bénéficier d'une formation supplémentaire et

de davantage de personnalisation dans le but de tirer parti au maximum de la plateforme. Avec l'aide de Keystroke.ca, l'entreprise a complètement centralisé et amélioré la qualité de ses données de vente et de marketing. Elle a notamment pu améliorer sa gestion des coordonnées des clients et éviter d'entrer des données inexactes ou en double.

Aujourd'hui, grâce à des données de haute qualité et à une interface personnalisée, les représentants de compte d'INEX peuvent cibler des tranches de clientèle précises pour leurs communications marketing. Ils peuvent notamment programmer des appels de contrôle bimestriels avec leurs clients existants, ou effectuer un suivi des nouvelles opportunités ou des pistes après une période prédéterminée. Plus important encore, les employés sont en mesure de proposer des offres et des mises à jour adaptées aux caractéristiques et aux besoins particuliers des clients tout en assurant un suivi régulier afin de fournir le meilleur service client et de faire aboutir davantage de leads.

« La principale préoccupation d'INEX était de garantir l'intégrité des données », a déclaré Michael Kadlub, responsable de l'assistance chez Keystroke.ca. « Après avoir pris connaissance de toutes les capacités d'automatisation d'Act!, ils ont vraiment été en mesure de faire passer leurs opérations commerciales au niveau supérieur », a déclaré Kadlub.

« Act! est notre moteur depuis plus de 20 ans – nous nous en servons pour tout. Pendant la pandémie, alors que toute notre équipe travaillait à distance, nous avons utilisé Act! pour bien plus que le marketing et la gestion des contacts. Cet outil nous a permis de collaborer de manière transparente en nous offrant la possibilité de consulter le calendrier et la liste de tâches de chacun à tout moment. »

Corinne Bryson

Fondatrice et PDG d'INEX

L'accès à des données clients de qualité accroît la valeur commerciale

INEX a été en mesure d'intégrer complètement ses plateformes de messagerie et d'uniformiser ses procédures d'accueil des clients. Le nouveau système garantit l'intégration de chaque nouveau client et client potentiel par un processus standardisé qui capture ses données détaillées, y compris les informations de contact, l'historique des achats, les notes sur le compte, les conversations avec les clients, etc. Le nouveau système permet donc à n'importe quel employé de visualiser l'historique complet d'une piste ou d'un client afin de proposer le meilleur service client et la meilleure communication — le tout sans aucune connaissance préalable du compte.

« Pour nous, Act! est comme un classeur numérique où stocker chaque interaction et mise à jour de compte client », a déclaré Bryson. « De cette façon, si un nouvel employé rejoint l'entreprise, l'ancien propriétaire responsable du compte n'a pas à passer du temps à expliquer tous les comptes. Act! est simple, intuitif et logique, et n'importe qui peut commencer à l'utiliser immédiatement. »

« En cas de doute, il nous suffit d'aller sur Act!, où se trouvent toutes les informations nécessaires, de sorte que nous pouvons répondre à nos propres questions sans avoir besoin d'envoyer un e-mail supplémentaire ou de passer un coup de téléphone »

Corinne Bryson
Fondatrice et PDG d'INEX

Act! aide INEX à augmenter ses revenus et à acquérir de nouveaux clients

Avec Act! Marketing Automation (AMA), INEX dispose désormais de systèmes opérationnels adaptés pour communiquer de manière personnalisée avec les nouveaux clients. Cela a permis à l'entreprise d'élargir sa base de clients pour inclure des planificateurs financiers qui souhaitent proposer des kits d'outils de préplanification INEX afin d'offrir une valeur ajoutée à leurs clients actuels et potentiels. Les centres de soins palliatifs désireux de fournir ces trousseaux à outils pour l'assistance « de fin de vie » aux familles constituent un autre marché en expansion. Avec AMA, les représentants commerciaux d'INEX peuvent lancer des campagnes d'emailing pour cibler ces marchés ainsi que d'autres en fonction de leur secteur d'activité, de leur géolocalisation et de leurs besoins.

« La possibilité de trier les entreprises par caractéristiques et par zone géographique s'est avérée extrêmement utile pour nos campagnes marketing », a déclaré Mike Burnett, vice-président du service commercial d'INEX.



« Par exemple, nous pourrions avoir envie d'adresser nos offres à la personne chargée de la planification préalable dans les entreprises de services financiers basées aux États-Unis, ou de mettre à disposition des outils de mise en marché tels que des vidéos, des PDF et des présentations pour aider les entrepreneurs de pompes funèbres installés au Canada à offrir des services de planification successorale aux familles.

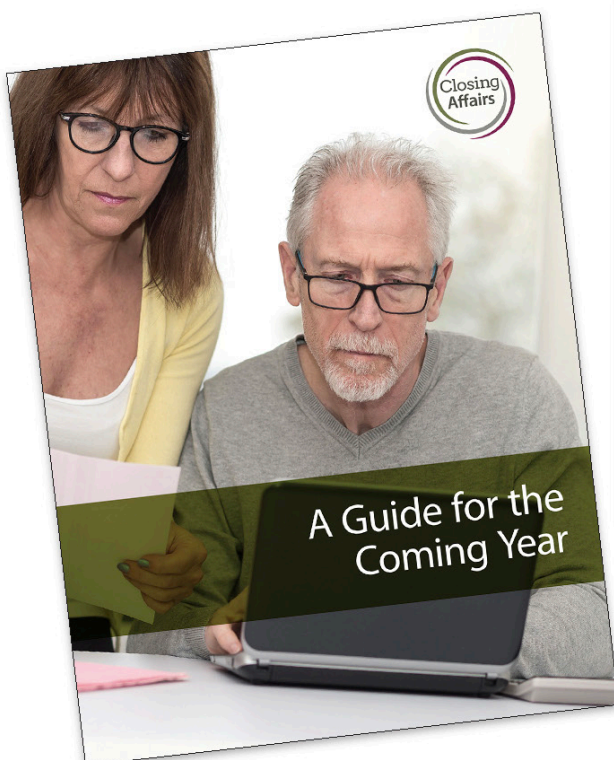
Avec AMA, nous pouvons créer, personnaliser et automatiser toutes ces campagnes, et programmer leur envoi hebdomadaire, bimensuel ou selon les besoins. Plus important encore, cela nous permet de nous assurer d'atteindre le bon public avec les bonnes offres et le bon message, afin de continuer à entretenir cette relation », a-t-il déclaré.

Une véritable assurance technique fournie par de vraies personnes fait toute la différence

Selon l'équipe d'INEX, l'une des plus grandes différences entre Act! et les autres plateformes concerne sa facilité d'utilisation. Lorsque des

questions se posent ou que des problèmes voient le jour, il suffit néanmoins d'appeler l'assistance technique d'Act!.

« J'ai utilisé de nombreuses plateformes de CRM différentes au fil des ans, et AMA est de loin le logiciel de ce domaine le plus simple et le plus intuitif », a déclaré Burnett. « Mais des interrogations et des problèmes surgissent inévitablement. Avec certains services techniques, vous pouvez passer des heures à essayer de joindre un être humain et, quand vous y arrivez enfin, on vous répond de consulter un tutoriel vidéo. Avec Act!, il suffit de passer un coup de téléphone pour obtenir de l'aide. Il m'est arrivé qu'une personne de l'assistance technique visualise et contrôle mon écran à distance pour résoudre instantanément un de mes problèmes. Je n'ai jamais reçu ce genre d'assistance de la part d'un autre fournisseur de CRM ».



Banking

FINANCIAL INSTITUTION _____ ADDRESS _____
CONTACT NAME _____ PHONE NUMBER _____
MEETING DATE AND TIME _____
DOCUMENTATION TO BRING _____

NOTES _____

Bank Accounts

BANK _____
ACCOUNT NUMBER _____
ACCOUNT TYPE _____ BALANCE _____

BANK _____
ACCOUNT NUMBER _____
ACCOUNT TYPE _____ BALANCE _____

Line of Credit

BANK _____
ACCOUNT NUMBER _____
ACCOUNT TYPE _____ BALANCE _____

Other Loans

BANK _____
ACCOUNT NUMBER _____
ACCOUNT TYPE _____ BALANCE _____

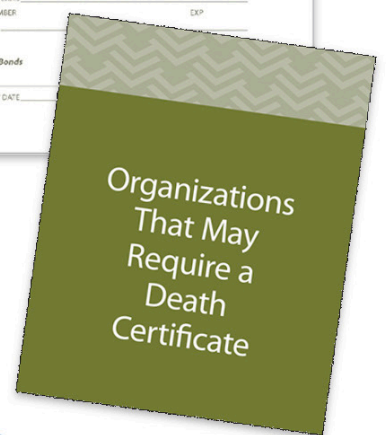
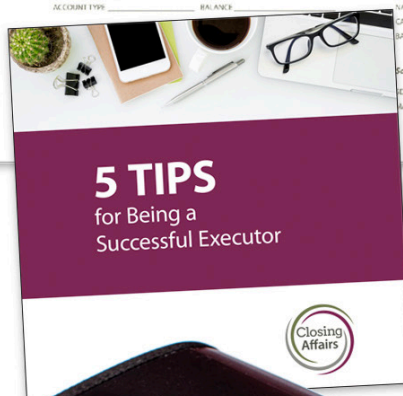
Credit Cards

COMPANY _____
NAME ON CARD _____
CARD NUMBER _____ EXP _____
BALANCE _____

COMPANY _____
NAME ON CARD _____
CARD NUMBER _____ EXP _____
BALANCE _____

Savings Bonds

SERIES _____
MATURITY DATE _____



Un coup d'œil sur l'avenir : hausse des revenus et acquisition de nouveaux clients

À l'avenir, INEX devra poursuivre le développement de sa base de clients et augmenter ses revenus. C'est pourquoi l'équipe utilise Act! de manière innovante.

« Bien qu'Act! ne soit pas techniquement une plateforme de gestion de projet, c'est vraiment de cette manière que nous commençons à l'utiliser », a déclaré Bryson. « Cela nous permet d'avoir un aperçu de chaque projet en cours au sein de l'entreprise. Nous pouvons voir qui travaille dessus ainsi que toutes les parties mobiles. Il nous fournit instantanément la visibilité nécessaire pour mieux suivre les étapes, les dates et les objectifs afin de garantir leur respect. Act! constitue vraiment une plateforme puissante qui est devenue la pièce maîtresse de la gestion de notre entreprise aujourd'hui et qui continuera de l'être à l'avenir ».



Industrie : funéraire

Zone géographique : Amérique du Nord

Raisons d'adopter Act!

- Mise à disposition d'une plateforme de CRM et d'e-marketing simple, intuitive et logique à la portée de toute
- Intégration aux principales plateformes de messagerie pour simplifier les opérations commerciales
- Fourniture d'une assistance technique rapide et personnalisée par un simple appel téléphonique

act!TM