

Act! 365: El componente crítico en el éxito de ventas en una empresa.

Cuando introdujeron Act! 365 los nuevos dueños de un distribuidor, fundado desde hace mucho, de refacciones para casas prefabricadas, el efecto sobre las ventas fue sobresaliente.



A lo largo de los Estados Unidos, más de 20 millones de estadounidenses viven en casas prefabricadas. Las cuales se rigen por códigos de construcción específicos, por lo que cualquier reparación e instalación necesita de productos especializados.

“La compañía era sólida y sana, pero habían estado haciendo las mismas cosas durante demasiado tiempo, y sus sistemas ya no eran tan eficaces como deberían serlo. Los datos de contacto de los clientes simplemente se guardaban en una hoja de Excel. Cosas como esa estaban frenando a la compañía”.

Lou Braun
CEO

Dado que a menudo, estas partes y estos materiales, no están disponibles en las tiendas genéricas para la mejora del hogar. Los contratistas y los propietarios de las comunidades de casas prefabricadas, deben comprar estos insumos de proveedores exclusivos, como Westland Distributing.

Con almacenes en Arizona, California y Colorado, Westland encabeza el mercado en los estados del sudoeste. Pero sus procesos no han cambiado mucho durante cuatro décadas.

De modo que, cuando los nuevos dueños se hicieron cargo de la empresa en el verano de 2017, se necesitó de un breve ciclo de actualización para lograr agilizar sus sistemas.

Para una versión de prueba sin costo, visite www.act.com

Los viejos métodos frenaban a la compañía

“La compañía era sólida y sana”, dijo Lou Braun, el nuevo CEO de la compañía. “Pero habían estado haciendo las mismas cosas durante demasiado tiempo, y sus sistemas ya no eran tan eficaces como deberían serlo. Los datos de contacto de los clientes simplemente se guardaban en una hoja de Excel. Cosas como esa estaban frenando a la compañía”.

Así que, cuando Lou y su equipo decidieron introducir una solución de CRM, necesitaban de un sistema, que pudiera ser rápidamente dominado por personal con poca experiencia en la tecnología de negocios.

“Elegimos Act! 365 porque no tan solo es rentable”, dice Lou, “además es una plataforma fácil de usar”. Supimos que el personal se sentiría cómodo y que sería capaz de comenzar a usar el software de inmediato”.

Aunque hubo unas cuantas dudas acerca de una posible resistencia para poner en marcha un nuevo sistema, éstas resultaron infundadas, los empleados adoptaron de inmediato Act! 365 de manera entusiasta.

“El equipo estaba emocionado y dispuesto a usar Act! Debido a que vieron el modo en el que los ayudaría a generar más ventas y acumularlas a sus comisiones”, dice Lou.

Un nivel de ventas sin precedentes

Luego de la capacitación inicial de los empleados, la primera tarea fue la de exportar todos datos de los clientes desde una hoja Excel hacia Act! 365.

“Usábamos un campo personalizado para identificar a los que no nos habían comprado en los últimos 6 meses”, dice Lou. “Luego dividimos a estos clientes entre diferentes representantes de ventas, que los llamaban durante su tiempo de inactividad”. “Esto era algo nunca habían hecho antes”.

Con el uso de Act!, para darle un mayor enfoque a sus esfuerzos de ventas, el equipo de Westland rápidamente comenzó a ver resultados positivos. No solo captaron nuevos clientes y aumentaron las ventas de los clientes existentes, sino que además recuperaron a los clientes “perdidos”.

“Dimos nuestro máximo esfuerzo para lograr algunos éxitos rápidos y, a partir de éstos comprobamos lo que sucede cuando se usa Act! 365 de manera eficaz,” dice Lou.

“De pronto, nuestros diez representantes hicieron labor en usuarios de alto potencial, que de manera global acumularon cientos de miles de dólares en ventas desde que comenzaron a usar Act!”, dice Lou. “Esa es una alza en las ventas increíble, que nunca antes había tenido la compañía”.

Los representantes viajeros de Westland también notaron los beneficios de Act! 365, ya que les permite planear sus días de manera más efectiva y para ser más productivos.

“Nuestros representantes hicieron labor en usuarios de alto potencial, que de manera global acumularon cientos de miles de dólares en ventas desde que comenzaron a usar Act! 365, una increíble alza en las ventas que nunca había tenido la compañía”.

Lou Braun
CEO



El uso del teléfono y del email de manera conjunta

Lou también es entusiasta con las funciones de marketing vía email de Act! 365. “Logramos algunas increíbles tasas de apertura con el uso del email,” dice Lou, “pero lo nuestro son los negocios al estilo de la vieja escuela, de modo que las llamadas en frío son importantes para nosotros”. “Es cuando combinamos las dos cosas que en verdad obtenemos el mayor valor de parte del sistema”.

Eso se agiliza en gran medida por la función de Lista de Llamada de Act! 365, siempre que Westland pone en marcha una campaña vía email, esto genera automáticamente una lista de números de teléfono de aquellos con quienes se tiene contacto vía email, facilitando muchísimo su seguimiento.

Act! 365 también mejora las cosas desde el punto de vista de la gerencia. “Porque podemos dar un mejor seguimiento a las ventas del equipo, tenemos ahora una comprensión actualizada de la situación de nuestras ventas”, dice Lou.

El caso de Westland Distributing muestra la verdadera diferencia que representa el CRM correcto en las ventas de una empresa. Con Act! 365, que se adapta muy bien, especialmente en las empresas que no habían adoptado las opciones tecnológicas.

También muestra que la introducción de un nuevo sistema no necesita ser un proceso difícil ni provocar reacciones adversas de parte del personal. De hecho, un software de CRM como el de Act! 365 puede ser muy valorado por los trabajadores más antiguos, a quienes se les da la capacidad, de inmediato, para hacer mejor su trabajo.



RESULTADOS

- Unos cuantos “éxitos relámpago”, permitieron que el equipo de ventas se diera cuenta de que el uso de Act! 365 les sería de provecho con una mayor cantidad en ventas y comisiones.
- Los representantes han acumulado cientos de miles de dólares adicionales en ventas desde que introdujeron Act! 365.
- La segmentación efectiva de los contactos dentro de grupos permite que el equipo de ventas capte nuevos clientes, aumente las ventas con los que ya tiene, y recupere los clientes perdidos.
- Con el uso de la función de envío de email de Act! 365, y con el seguimiento posterior con llamadas telefónicas, el equipo de ventas de Westland obtiene el mayor provecho de parte del sistema.
- Un proceso de ventas visual permite que la gerencia vea la situación actual de las ventas y dé seguimiento al proceso de ventas.
- Los representantes viajeros aprovechan la accesibilidad del sistema al planear sus horarios de un modo más efectivo y siendo más productivos.

Para una versión de prueba sin costo, visite www.act.com

act!TM