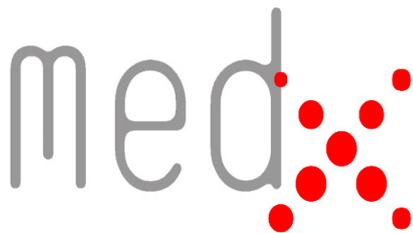


**act!**<sup>TM</sup>

# Langjähriger Nutzer von Act! reduziert mit der Act! Growth Suite seine Kosten für E-Marketing um 30 %

Kleine bis mittlere Unternehmen aus wettbewerbsintensiven Branchen müssen ihre Verkaufschancen stets im Blick haben und sich selbst möglichst kosteneffizient vermarkten können. MedX Health, Anbieter für medizinische Geräte und Software aus Toronto, meistert diese beiden Herausforderungen dank Act! bravourös.



„Mit Act! können wir zuverlässige Prognosen erstellen. Nur so bleiben wir wettbewerbsfähig.“

**Peter Elliott**  
MedX Sales Manager



**Der Medizingeräte-Anbieter MedX Health verkauft seit knapp 20 Jahren therapeutische Lasergeräte und Systeme für Hautkrebs-Screening in Nordamerika sowie weltweit.**

Zu den Kunden von MedX Health zählen Zahnärzte, Chiropraktiker und Physiotherapeuten, zu denen das Unternehmen enge Kontakte pflegt. Seit zwei Jahren unterstützt Peter Elliott den Medizingeräte-Anbieter als Sales Manager, dessen Aufgabe es unter anderem war, Act! als Schlüsselkomponente in die Geschäftssysteme zu integrieren.

Peter Elliott nutzt das CRM-System Act! bereits seit 1996, als das Kundenmanagementsystem mit der Version 2 auf dem Markt kam. Da er also das Potenzial von Act! gut kennt, war er auch von Anfang an vom Nutzen der Act! Growth Suite für sein Unternehmen überzeugt.

## Mit Act! spart MedEx Health am richtigen Ende

„Unsere Märkte sind in der Regel fest definierte Zielgruppen“, erläutert Elliott. „Deshalb müssen wir in der Lage sein, zielgruppengerechte Nachrichten an das entsprechende Publikum zu senden. Die Act! Growth Suite unterstützt uns dabei, da sie alle Funktionen der CRM-Lösung Act! sowie eine Marketing-Automatisierung umfasst. Für unsere Geschäftstätigkeit ist die Suite von elementarer Bedeutung, denn wir können so nachverfolgen, wie ein Interessent oder Kontakt auf unser Marketing reagiert.“

MedX hat früher für sein E-Mail-Marketing die Software MailChimp eingesetzt. Doch laut Elliott bezahlte der Medizingeräte-Anbieter häufig für eine Dienstleistung, die nicht genutzt wurde, da MedX nicht regelmäßig monatlich Kampagnen versendet. Peter Elliott weiter: „Auch mit Act! können wir pro Monat 10.000 E-Mails senden, jedoch viel kostengünstiger.“

Aber mit Act! hält MedX Health nicht nur seine Kosten gering. Das Unternehmen profitiert außerdem von verbesserten und zielgenauen Marketingaktivitäten. „Wir arbeiten unablässig daran, unsere E-Mails zu optimieren“, erzählt Elliott. „Trotzdem erzielen wir bereits eine Öffnungsrate von mehr als 40 Prozent.“

Der Sales Manager ist von dieser Zahl sichtlich beeindruckt, denn die durchschnittliche Öffnungsrate liegt üblicherweise bei 15 bis 20 Prozent!

## Act! als digitales Gedächtnis

Peter Elliott nutzt Act! als eine Art digitales Gedächtnis: „Ich könnte mir ohne Act! gar nicht alles merken, mit wem ich wann gesprochen habe und worum es in diesem Gespräch ging. Aber ich kann in Act! alle Informationen speichern und abrufen, wenn ich sie benötige. Außerdem erhalte ich automatische Erinnerungen an anstehende Aufgaben.“

Der Sales Manager benötigt einen detaillierten Überblick über jede bevorstehende Verkaufschance in der Sales Pipeline. „Vertriebsmitarbeiter oder Marketingexperten, die ohne ein CRM wie Act! arbeiten? Für mich kaum vorstellbar!“ MedX Health kann mithilfe von Act! verlässlichere Prognosen aufstellen und muss so nicht mit Umsatzerwartungen arbeiten, die häufig viel zu optimistisch ausfallen. „Ohne Act! könnte ich die Leistung meines Vertriebsteams nur dann einschätzen, wenn Bestellungen eintreffen“, ergänzt Elliott.

## Act! verbessert die Produktivität und den Kundenservice

Seit der Einführung von Act! stellt Peter Elliott fest, dass sich auch seine Produktivität enorm gesteigert hat.

„Ich kenne Leute, die von sich behaupten, dass sie mit papiergestützten Systemen, Wiedervorlagen und Notizbüchern effizienter sind“, sagt Peter. „Aber diese lassen sich nur schwer verwalten und sind umständlich.“ Traditionelle Papiersysteme besitzen keine Suchfunktionen, sodass viele wichtige Informationen verloren gehen oder nicht mehr gefunden werden. „Wenn ich einem Interessenten verspreche, ihn in drei Monaten noch einmal anzurufen, möchte ich dieses Versprechen auch einhalten“, erklärt der Sales Manager. „Versäumte Termine und Aufgaben sind verpasste Verkaufschancen. Und das ist nicht unser Ziel.“

Zudem ist ein guter Kundenservice ein wichtiger Wettbewerbsvorteil und nimmt in jeder Branche eine immer größere Rolle ein. Daher setzt Peter Elliott ebenfalls auf Act!, wenn Kundenanfragen bearbeitet werden.

In Act! werden alle Einzelheiten zu einem Verkaufsabschluss gespeichert, die jederzeit abgerufen werden können. Elliott erzählt, wie ihm diese Tatsache bei seiner täglichen Arbeit unterstützt: „Wenn ein Kunde telefonisch Informationen über Rabatte oder Gewährleistungen einholt, habe ich unmittelbaren Zugriff auf alle Informationen. Somit kann ich den Kunden optimal beraten und ihm weiterhelfen.“

„In Act! werden alle Einzelheiten zu einem Verkaufsabschluss gespeichert, die jederzeit abgerufen werden können.“

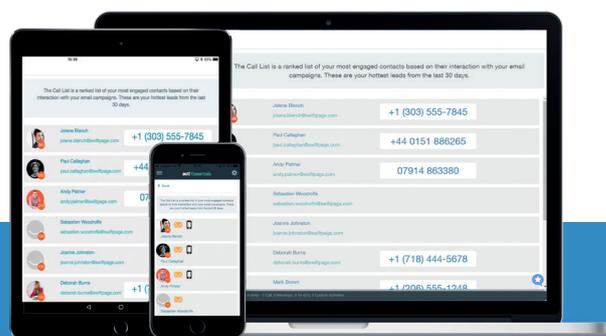
**Peter Elliott**  
MedX Sales Manager



## Act! lässt sich nutzerfreundlich anpassen

Peter Elliott sagt von sich selbst, dass er kein Technikfreak ist, dennoch empfindet er das Anpassen von Act! als sehr einfach. Der Sales Manager schneidet die Software gern selbst an seine Bedürfnisse zu, indem er neue Felder hinzufügt oder Vorlagen bearbeitet. Installationen und Updates überlässt er aber lieber Keystroke, dem Act! Channel-Partner von MedX Health.

„Keystroke liefert uns einfach einen hervorragenden Support“, erklärt Elliott zufrieden. Act! ist laut Elliott äußerst zuverlässig und sehr stabil, daher treten so gut wie nie Probleme auf. Elliott weiter: „Und sollten doch mal kleinere Probleme auftreten, werden diese in kürzester Zeit von Keystroke remote behoben.“



## Ergebnisse

- Die Kosteneinsparungen bei seinen E-Marketing-Aktivitäten, die MedX Health nach dem Wechsel zur Act! Growth Suite erzielen konnte, werden von Sales Manager Peter Elliott auf 25 bis 30 % geschätzt.
- Peter Elliott konnte dank Act! seine eigene Produktivität erhöhen. Somit kann er sich vermehrt auf die Leitung seines Vertriebsteams und auf die Verbesserung des Kundenservices konzentrieren.
- Die Act! Growth Suite ist das wichtigste Werkzeug für den Medizingeräte-Anbieter, da sie alle Funktionen der CRM-Lösung Act! sowie eine Marketing-Automatisierung umfasst. MedX Health kann so zielgruppengerechte Nachrichten an fest definierte Zielgruppen wie Zahnärzte, Chiropraktiker und Physiotherapeuten senden.
- Da Peter Elliott alle Einzelheiten seiner Kundengespräche in Act! speichert, besitzt er detaillierte Datensätze zu jedem Verkaufsabschluss. Der Sales Manager nutzt Act! als digitales Gedächtnis und hat bei Kundenanfragen unmittelbaren Zugriff auf alle notwendigen Informationen, um Kunden zu beraten und zu helfen.

## Kontakt

Vereinigtes Königreich: 0845 268 0220

Irland: 0766 801 364

Australien: 1300 724 327

Schweiz: 043 508 2364

Deutschland: 0800 181 2014

Vereinigte Staaten: 866 873 2006

Südafrika: 0105 003 672

Frankreich: 09 75 18 23 09

Belgien: 078 483 840

Neuseeland: 0800 443 163

<https://www.act.com/de>

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