

Act! Essentials – der entscheidende Faktor für den Verkaufserfolg eines Unternehmens

Als die neuen Inhaber eines traditionsreichen Teilerhändlers für vorfabrizierte Mobilheime Act! Essentials einführten, wirkte sich dies äußerst positiv auf die Verkaufszahlen aus.



In den USA leben mehr als 20 Millionen Menschen in Mobilheimen. Da diese transportablen Wohneinheiten eigenen Baunormen unterliegen, sind für Reparaturen und Installationen Spezialprodukte erforderlich.

„Das Geschäft war solide und stabil, sie hatten jedoch zu lange an denselben Arbeitsweisen festgehalten und die Systeme waren einfach nicht effektiv genug. Kontaktdaten von Kunden wurden in einer simplen Excel-Tabelle gespeichert. Dinge wie diese bremsen das Unternehmen.“

Lou Braun
CEO

Diese Teile und Materialien sind in gewöhnlichen Baumärkten oft nicht erhältlich, also müssen Handwerksfirmen und Betreiber von Mobilheimsiedlungen diese von speziellen Zulieferern wie etwa Westland Distributing erwerben.

Mit Teilelagern in Arizona, Kalifornien und Colorado ist Westland der Marktführer im Südwesten der Vereinigten Staaten. Die Arbeitsabläufe des Unternehmens änderten sich in den letzten vier Jahrzehnten allerdings kaum.

Als Westland im Sommer 2017 den Besitzer wechselte, waren daher einige technologische Anpassungen notwendig, um die Systeme auf den neuesten Stand zu bringen.

Starten Sie jetzt einen kostenlosen Test: www.act.com/de

Durch veraltete Arbeitsweisen gebremst

„Das Geschäft war solide und stabil“, so der neue CEO Lou Braun. „Sie hatten jedoch zu lange an denselben Arbeitsweisen festgehalten und die Systeme waren einfach nicht effektiv genug. Kontaktdaten von Kunden wurden in einer simplen Excel-Tabelle gespeichert. Dinge wie diese bremsten das Unternehmen.“

Als sich Braun und sein Team für die Einführung einer CRM-Lösung entschieden, musste es ein System sein, das auch für Mitarbeiter mit weniger Computererfahrung schnell zu erlernen war.

„Wir haben uns nicht nur aufgrund seines Preises für Act! Essentials entschieden, sondern auch, weil es so einfach zu verwenden ist“, so Braun. „Wir wussten, dass es unseren Mitarbeitern gefallen würde und dass sie sofort mit der Software arbeiten könnten.“

Es gab zwar Bedenken, dass das Team einem neuen System ablehnend gegenüberstehen könnte, aber diese erwiesen sich als grundlos. Act! Essentials wurde auf Anhieb und mit Begeisterung angenommen.

„Die Mitarbeiter konnten es kaum erwarten, Act! kennenzulernen, da sie sahen, wie es ihre Verkaufszahlen steigern und in weiterer Folge ihre Provisionen erhöhen würde“, erzählt Braun.

Noch nie dagewesene Verkaufserfolge

Nach der anfänglichen Einschulung mussten die

„Unsere Mitarbeiter wurden zu ‚Powerusern‘ und haben seit der Einführung von Act! Essentials bereits hunderttausende Dollar an zusätzlichen Umsätzen erzielt. Das ist eine unglaubliche Steigerung der Verkaufszahlen, die es in unserem Unternehmen noch nie gegeben hat.“

Lou Braun
CEO

Kundendaten zunächst aus der Excel-Tabelle in Act! Essentials übertragen werden.

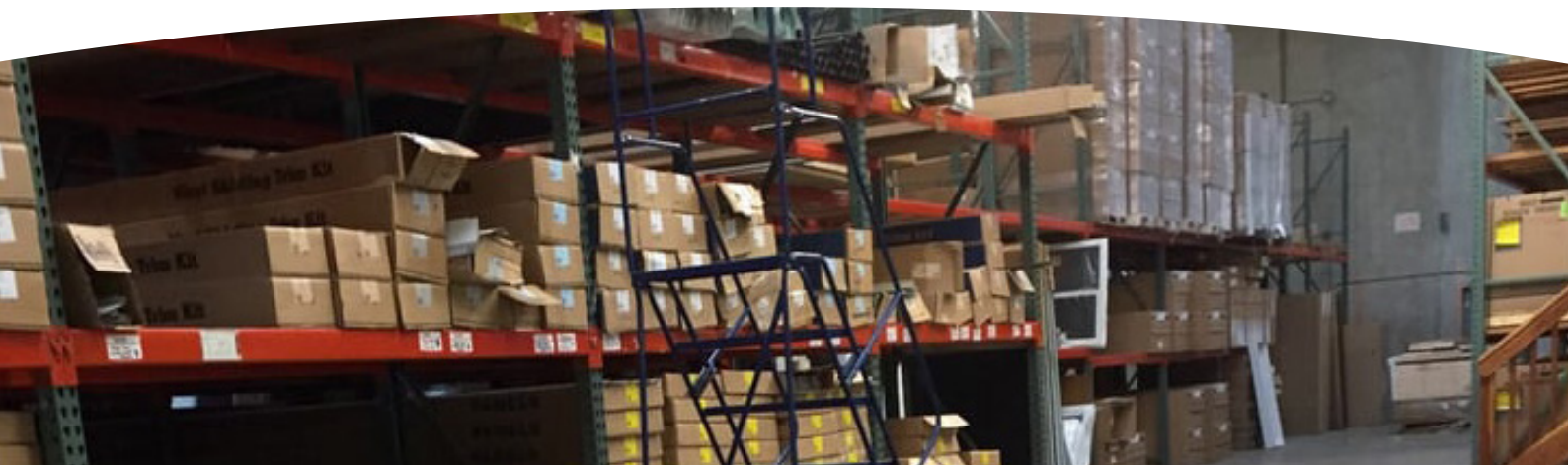
„Mit Hilfe eines benutzerdefinierten Feldes identifizierten wir Kunden, die in den letzten sechs Monaten nichts bei uns gekauft hatten“, so Braun. „Dann wiesen wir diese Kunden verschiedenen Schaltermitarbeitern zu, die sie in ruhigeren Momenten anriefen. So etwas hatten sie bisher noch nie getan.“

Das Westland-Team konnte mit Hilfe von Act! gezieltere Vertriebsaktivitäten durchführen, und positive Ergebnisse machten sich schon bald bemerkbar. Das Unternehmen gewann nicht nur Neukunden dazu und vergrößerte seinen Absatz bei Bestandskunden, sondern konnte auch „verlorene“ Kunden zurückgewinnen.

„Wir wollten unbedingt einige schnelle Erfolge erzielen, die wir dann als Beweis dafür verwenden konnten, was durch den effektiven Einsatz von Act! Essentials alles möglich ist“, so Braun.

„Unsere zehn Mitarbeiter wurden innerhalb kürzester Zeit zu ‚Powerusern‘ und haben seit der Einführung von Act! bereits hunderttausende Dollar an zusätzlichen Umsätzen erzielt. Das ist eine unglaubliche Steigerung der Verkaufszahlen, die es in unserem Unternehmen noch nie gegeben hat.“

Auch die Außendienstmitarbeiter von Westland profitieren von Act! Essentials, da sie ihren Arbeitstag besser planen und mehr erledigen können.



Telefon und E-Mail im Einklang

Braun ist auch von der E-Mail-Marketingfunktion von Act! Essentials begeistert. „Wir verzeichnen eine ausgezeichnete Öffnungsrate unserer E-Mails“, so der CEO. „Da unser Unternehmen aber eher traditionell ausgerichtet ist, ist auch die telefonische Akquise sehr wichtig. Wenn wir diese beiden Methoden kombinieren, ziehen wir optimalen Nutzen aus dem System.“

Die Anruflistenfunktion von Act! Essentials leistet hierbei einen wichtigen Beitrag: Wenn Westland eine E-Mail-Kampagne versendet, wird automatisch eine Liste mit den Telefonnummern der Empfänger erstellt, was das Follow-up bedeutend einfacher macht.

Act! Essentials sorgt auch aus Sicht der Manager für Verbesserungen. Braun: „Da wir das Vertriebsteam besser überwachen können, sind wir nun auf dem neuesten Stand, was unsere Absatzposition betrifft.“

Die Geschichte von Westland Distributing zeigt, welchen Unterschied das richtige CRM-System für die Verkaufszahlen ausmachen kann – und dass sich Act! Essentials auch gut für Unternehmen eignet, die erstmals moderne Business-Technologien einführen.

Westland ist der perfekte Beweis, dass die Implementierung eines neuen Systems nicht zwangsläufig schwierig sein oder auf Ablehnung stoßen muss. Sogar ältere Mitarbeiter können eine CRM-Software wie Act! Essentials schnell zu schätzen lernen, da sie ihnen neue Möglichkeiten eröffnet.



ERGEBNISSE

- Einige „schnelle Erfolge“ zeigten dem Vertriebsteam, welche Vorteile Act! Essentials durch die gesteigerten Verkaufszahlen und Provisionen bringen konnte.
- Die Vertriebsmitarbeiter haben seit der Einführung von Act! Essentials bereits hunderttausende Dollar an zusätzlichen Umsätzen erzielt.
- Dank der effektiven Gruppierung von Kontakten kann Westland Neukunden gewinnen, den Absatz bei Bestandskunden steigern und verloren geglaubte Kunden zurückgewinnen.
- Die Verwendung der E-Mail-Funktion gefolgt von einem Telefonanruf maximiert den Nutzen von Act! Essentials für das Vertriebsteam.
- In einer visuellen Vertriebspipeline sieht die Geschäftsführung die aktuelle Absatzposition und kann den Vertriebsprozess überwachen.
- Da die Außendienstmitarbeiter auch unterwegs auf Act! zugreifen können, können sie ihren Arbeitstag effektiver planen und mehr erledigen.

Starten Sie jetzt einen kostenlosen Test:
www.act.com/de

act!TM