



act!

The Scale People setzt mit Act! einen neuen Maßstab

Ein führender Anbieter von Wiegeanlagen machte seine Vertriebsmitarbeiter mit Act! mobil und konnte so seine Produktivität steigern, seine Vertriebsprozesse viel besser koordinieren und seinen Wettbewerbsvorteil ausbauen.

THE SCALE PEOPLE, INC.

Das im US-Bundesstaat Maryland ansässige Unternehmen The Scale People entwickelt hochtechnologische Lösungen, um das Gewicht von neugeborenen Babys bis hin zu ausgewachsenen Flugzeugen präzise zu messen. Sogar die Satelliten, die die NASA per Raumfähre in das Weltall schickt, werden mit Wiegeeinrichtungen von The Scale People gewogen.

Während jedoch viele Kunden dieses Familienbetriebs aus dem Hightech-Sektor stammen, war die Art und Weise, wie The Scale People seine Kundendaten verwaltete, definitiv nicht Hightech. „Als ich 1990 im Unternehmen zu arbeiten begann, bewahrte mein Vater die Kundendaten in einem Rolodex auf“, erinnert sich Chris Buck, der die Firma heute gemeinsam mit seinem Bruder leitet.

Dies mag früher einmal eine praktische Lösung gewesen sein, war aber keine zukunftsfähige Option für ein wachstumsorientiertes Unternehmen.

Buck, der zuvor im Computersektor tätig war, war damals von den nachverfolgbaren Kundenhistorien in Act! beeindruckt. Er führte die Software auch bei The Scale People ein und begann, alle Informationen in das neue System zu übertragen.

Heute sind die Daten von mehr als **44.000 Kunden** in Act! gespeichert und die Software ist nicht mehr aus dem Vertriebsprozess wegzudenken.

„Act! hat unsere Produktivität um mindestens 30 Prozent gesteigert. Unsere Mitbewerber nutzen immer noch ausschließlich Outlook und können nicht so wie wir auf Informationen zugreifen bzw. diese untereinander austauschen. Dank Act! sind wir ihnen stets einen Schritt voraus.“

Chris Buck

Operations Manager, The Scale People, Inc.

Alle Informationen am richtigen Ort

Mit seiner Erfahrung als Computerspezialist konnte Buck Act! genau an die Bedürfnisse des Unternehmens anpassen.

„Wir haben das System in QuoteWerks integriert“, so Buck. „Nun funktioniert unser Vertrieb nahtlos – wir können Kostenvoranschläge versenden, vielversprechende Verkaufschancen im Auge behalten und per E-Mail nachfassen.“

Den größten Unterschied machte allerdings die Installation einer neuen webbasierten Version von Act! sowie von Act! Premium Mobile auf den Smartphones der Vertriebsmitarbeiter.

„Nun können wir Lieferanten- und Kundendaten **immer und überall abrufen**“, so Buck. „Wir müssen nicht mehr im Büro anrufen und erklären, welche Informationen wir brauchen oder darauf warten, bis die Datenbanken

synchronisiert werden.“

Angesichts der Tatsache, dass die Vertriebsmitarbeiter bis zu 50 Prozent ihrer Arbeitswoche im Außendienst verbringen, ist das eine **enorme Zeitersparnis**.

Unglaubliche Effizienzgewinne

Dadurch, dass sie die Informationen nun **direkt zur Hand haben**, können Buck und seine Kollegen nicht nur die Kunden besser bei ihrem Kauf beraten, sondern auch viel effizienter arbeiten.

„Act! hat **unsere Produktivität um mindestens 30 Prozent gesteigert** – das ist ein unglaublicher Effizienzgewinn“, meint Buck, der als Betriebsleiter auch für die IT des Unternehmens verantwortlich ist und daher gut einschätzen kann, welche Auswirkungen die Software auf das Geschäft hat.

„Unsere Mitbewerber nutzen immer noch ausschließlich Outlook und können nicht so wie wir auf Informationen zugreifen bzw. diese untereinander austauschen. Dank Act! sind wir ihnen **stets einen Schritt voraus**.“

Act! macht The Scale People zudem transparent, sodass alle Mitarbeiter sehen, womit ihre Kollegen gerade beschäftigt sind. Dies ist besonders nützlich, wenn Mitarbeiter das Unternehmen verlassen, da ihr Wissen dann nicht verloren geht.

Stets einen Schritt voraus

„Wir machen nun von den Verkaufschancen in Act! Gebrauch, um uns auf die kommende Woche vorzubereiten und uns **auf die richtigen Bereiche zu konzentrieren**“, erklärt Buck. „Dies macht unseren Vertriebsprozess noch effektiver.“

Da das Wartungsangebot von The Scale People äußerst komplex ist, hat das Unternehmen noch nicht versucht, es ebenfalls in Act! zu integrieren. Diese Möglichkeit wird aber derzeit noch einmal überdacht – man könnte ein System entwickeln, das den Versand von E-Mails automatisiert, um Kunden über bevorstehende Wartungstermine zu benachrichtigen.

Wenn The Scale People also alle Vorteile von Act! abwägt, ist die Software in jedem Bereich das Maß aller Dinge.

Ergebnisse



Indem sich The Scale People für Act! entschieden hat, konnte das Unternehmen:

- Seine Produktivität beträchtlich steigern – um **mehr als 30 Prozent**.
- Die Daten von mehr als **44.000 Kunden** in das System einpflegen.
- Die Zeit, die die Vertriebsmitarbeiter mit Rückfragen an das Büro verbringen, **bedeutend reduzieren**.
- Seinen **Wettbewerbsvorteil gegenüber Mitbewerbern**, die eine weniger effektive CRM-Software nutzen, ausbauen.
- Ein nahtloses Anfrage- und Follow-up-System entwickeln, um die **Verkaufschancen optimal zu nutzen**.

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: 0800 1812014
Großbritannien: 0845 268 0220
USA: 866 873 2006
Irland: 0766 801 364
Australien: 39 111 0500

Schweiz: 043 508 2364
Belgien: 078 483 840
Frankreich : 09 75 18 23 09
Südafrika: 0105 003 672
Neuseeland: 0800 775 617

vertrieb@swiftpage.com

www.act.com/de

act!