

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

# Industrieunternehmen schöpft mit Act! Optimierungspotenzial aus

Act! ist eine schlüsselfertige Softwarelösung für das Kunden- und Kontaktmanagement. Die Williams Engineering Ltd, Hersteller der bekannten Industriesauger „Big Brute“, konnte die CRM-Lösung daher sofort im Unternehmen einsetzen. Im Laufe der Zeit optimierte das Unternehmen dann die Verwendung der CRM-Software mithilfe eines Act! Certified Consultants weiter.



„Ich erinnere mich an einen Anruf meines Vaters im Jahr 2001“, erzählt James Williams. „Er fragte mich nach einer Software, die seinem Vertriebsteam nützlich sein könnte. Damals machten sich die Mitarbeiter schriftliche Notizen, während sie mit Kunden telefonierten. Erinnerungen an Rückrufe wurden auf Notizzetteln festgehalten. Leider gingen lose Zettel regelmäßig verloren.“

„In den letzten Jahren haben wir Tausende Angebote erstellt. Dies ist nur mit Act! möglich.“

**James Williams**  
Director

Aber Williams kannte keine solche Software. Dann entdeckte er zufällig Act! in einem Geschäft der Einzelhandelskette „PC World“. Er kaufte die Software, da er dachte, sie könnte vielleicht geeignet sein.

Das Vertriebsteam war von Act! sofort begeistert. Das Unternehmen kaufte weitere fünf Exemplare und richtete auf einem alten Windows®-Computer ein Netzwerk ein.

Schriftliche Notizen waren jetzt überflüssig. Bestellungen wurden nicht mehr umgeschrieben. Und jeder Rückruf war pünktlich. Vorbei war die Zeit, als Mitarbeiter auf der Suche nach Informationen schriftliche Notizen überflogen, sobald ein Kunde anrief.



Als James Williams dann ein paar Jahre später dem Familienunternehmen beitrug, war das Vertriebsteam immer noch über Act! glücklich. Auch das Managementteam war beeindruckt: Die Software stellt einen herausragenden Kundendienst sicher. Die Produktionsplanung ist durch die bessere Verwaltung der Auftragseingänge effizienter geworden.

„Wir dachten, dass wir Act! bereits optimal verwenden würden“, meint Williams. „Aber als wir einen Act! Certified Consultant im Unternehmen hatten, erkannten wir weitere Möglichkeiten zur Optimierung. Uns wurde erklärt, wie wir unsere Verkaufschancen besser ausschöpfen und Leads verwalten können. Nach einer kurzen Schulung ging die Lernkurve also noch einmal nach oben. Davon profitierte unser Unternehmen.“

## Act! unterstützt internationale Expansion

Das Unternehmen expandierte stark und verkaufte höhere Stückzahlen der Big Brute-Industriesauger nicht nur im Vereinigten Königreich, sondern auch in Teilen Europas sowie in Australien und Neuseeland.

„Dann kam ein weiterer Act! Certified Consultant ins Unternehmen und konfigurierte für uns Act!“, sagt Williams. „Und wieder entdeckten wir starke Funktionen. Uns wurde das Act! Add-on „Seamless Opportunities“ vorgestellt. Damit konnten wir plötzlich richtig gute Angebote erstellen.“

„Wir dachten, dass wir Act! bereits optimal nutzen. Aber ein Act! Certified Consultant zeigte uns weitere Möglichkeiten zur Optimierung.“

**James Williams**  
Director

Die wurden vorher mit Microsoft® Word erstellt. Der Nachteil: Mit Microsoft® Word ist kein konsistentes Corporate Look & Feel möglich. Zudem schlichen sich manchmal Fehler in unsere Zahlen ein.

Mit „Seamless Opportunities“ erstellen wir jetzt fehlerfreie Angebote in unserem Corporate Design und mit geringem Zeitaufwand. So haben wir in den letzten Jahren Tausende Angebote geschrieben. Ohne Act! ist das gar nicht denkbar.“

Der ACC unterstützte das Unternehmen auch beim Einrichten eines Webzugangs. Der Vertriebsdemonstrator kann jetzt mit Laptop und 4G-Dongle unterwegs oder von zu Hause aus Informationen hochladen und abrufen. Die Mitarbeiter bei der Williams Engineering Ltd haben somit am Hauptsitz in Cambridge sofort alle Informationen parat, auf die sie sonst hätten Tage warten müssen.

Kam für das englische Unternehmen jemals ein anderes Kontaktmanagementsystem in Frage? James Williams gibt zu, dass ein Wechsel zur CRM-Software von Sage in Betracht gezogen wurde. Denn das Unternehmen nutzt das ERP-System Sage 200.

„Diese CRM-Lösung war uns aber zu kompliziert. Sie mag für ein riesiges, multinationales Unternehmen geeignet sein, aber für unser kleines Familienunternehmen ist Act! perfekt“, so Williams.

Die Williams Engineering Ltd schätzt die Stärken von Act!. Daher konnte das Unternehmen seine Vertriebshändler für die Big Brute-Industriesauger in Australien und Neuseeland davon überzeugen, ebenfalls Act! zu implementieren. Das Familienunternehmen gibt seine Erfahrungen weiter und unterstützt die Vertriebshändler, die Software anzupassen.

## Neue E-Mail-Marketing-Offensive

Die Williams Engineering Ltd exportiert inzwischen seine Industriesauger unter dem Namen „Big Mike“ in die USA und nach Kanada. Das Unternehmen hat zudem einen neuen Marketingleiter und einen externen Marketingberater eingestellt, um die Bekanntheit der Marke zu stärken. Act! spielt hierbei eine große Rolle. Die von der Software erfassten Daten werden für Marketingaktivitäten ganz gezielt eingesetzt.

Darüber hinaus plant das Unternehmen, Act! emarketing in den nächsten 12 Monaten verstärkt einzusetzen. Mit Act! holte sich das Unternehmen erfolgreich Kundenfeedback zur Vogelabwehranlage „Bangalore Bird Scarer“ ein. Dieses Agrargerät, das seit 40 Jahren produziert wird, soll überarbeitet und noch besser werden. Das überwiegend positive Feedback der Landwirte bestätigte das Unternehmen in seinem Vorhaben. Noch in diesem Jahr wird eine neue Version der Vogelabwehranlage in Produktion gehen.

Selbst wenn Act! bereits seit vielen Jahren erfolgreich eingesetzt wird, gibt es dank der zahlreichen Funktionen immer noch Optimierungspotenzial. Manchmal ist dazu die helfende Hand wie die eines ACC notwendig, der auf starke Funktionen aufmerksam macht.

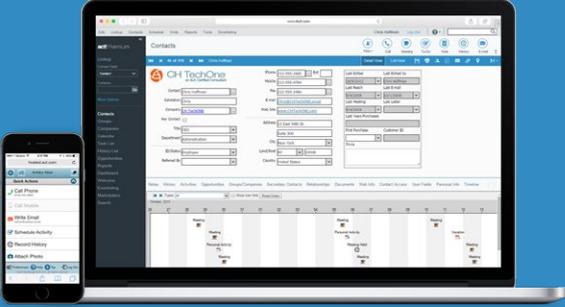
## Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**  
USA: **866 873 2006**  
Australien: **39 111 0500**  
Irland: **0766 801 364**  
Schweiz: **043 508 2364**

Großbritannien: **0845 268 0220**  
Südafrika: **0105 003 672**  
Frankreich: **09 75 18 23 09**  
Belgien: **078 483 840**

[vertrieb@swiftpage.com](mailto:vertrieb@swiftpage.com)

[www.act.com/de](http://www.act.com/de)



## Ergebnisse

- Dank Act! ist jetzt Schluss mit der Zettelwirtschaft. Bestellungen werden nicht mehr umgeschrieben. Und jeder Rückruf ist pünktlich.
- Die Software garantiert einen herausragenden Kundendienst. Die Produktionsplanung ist durch die bessere Verwaltung der Auftragseingänge viel effizienter.
- Mit dem Act! Add-on „Seamless Opportunities“ erstellt die Williams Engineering Ltd schnell und einfach fehlerfreie Angebote im Corporate Design.

