



act!

Act! - het keurmerk voor klant- en contactbeheer

Toen een honderd jaar oud familiebedrijf besloot de klantenservice nog verder te verbeteren, ging het op zoek naar een oplossing waarmee het nog steeds de ‘persoonlijke aanpak’ kon bieden waar het bedrijf om bekendstond.

M.C.J. Casings Ltd.

SAUSAGE CASINGS MANUFACTURERS
& BUTCHERS SUNDRIES SUPPLIERS

MCJ Casings is een van de weinige nog bestaande onafhankelijke verwerkers van natuurlijke worstvellen in het Verenigd Koninkrijk. Het bedrijf heeft een welverdiende reputatie opgebouwd dankzij kwaliteitsproducten en een uitstekende klantenservice.

Dus toen MCJ Casings een vleesverwerkingsbedrijf overnam, was het extra **gemotiveerd om de relaties met klanten te onderhouden en te versterken**, of het nu ging om supermarkten en groothandelaars of onafhankelijke slagerijen.

“Wij onderscheiden ons van de concurrentie door onze persoonlijke aanpak”, zegt Angela Banks, salesmanager van MCJ Casings. “Het was dus heel belangrijk voor ons om ook na de uitbreiding een goede relatie met onze klanten te blijven onderhouden.”

Toen het bedrijf naar een nieuw gebouw verhuisde, leek dit het perfecte moment om ook een nieuw onderkomen te zoeken voor het accountbeheersysteem.

“Dankzij Act! kunnen al onze salesmensen met één klik alle informatie opvragen over een klant. Zo kunnen we veel gemakkelijker een goede relatie met onze klanten onderhouden.”

Angela Banks

Salesmanager bij MCJ Casings

Klantgegevens binnen handbereik

“Tot dan toe gebruikten we een eenvoudig agendasysteem om zo’n 400 actieve accounts te beheren”, zegt Angela. “Maar dat bleek steeds onpraktischer, omdat het ons niet alle informatie bood die we nodig hadden als een klant ons belde. Het werd steeds duidelijker dat we een beter systeem nodig hadden om onze accounts te beheren.”

Nadat het bedrijf een aantal producten had uitgeprobeerd, zoals Microsoft Dynamics en Workbooks, viel de keuze op Act! als de nieuwe CRM-software.

Angela: “Zodra ik de online demo zag, wist ik dat Act! ons kon **helpen om onze klanten nog betere service** te bieden doordat het onze salesmensen alle klantgegevens biedt die ze nodig hebben op het moment dat een klant belt.”

Ook het agendasysteem van Act! **blijkt een krachtige tool** om vooruit te plannen en potentiële problemen te voorkomen die voorheen over het hoofd werden gezien.

Meer mogelijkheden voor upselling

“Omdat onze service nu nog beter is”, zegt Angela, “blijven nog meer klanten ons trouw. En dat allemaal dankzij Act!.”

Act! blijkt vooral heel effectief omdat het MCJ Casings meer mogelijkheden biedt voor **upselling aan bestaande klanten**. Op basis van de accounthistorie en aantekeningen bij contacten kan het salesteam nu suggesties doen voor andere producten die relevant kunnen zijn voor individuele klanten, zoals ingrediënten, worstmixen en zelfs verschillende soorten verpakkingen die klanten eerder hebben besteld of waarin ze interesse hebben getoond.

Sneller inzicht in accounts

Zonder Act! zou het salesteam hiervoor de eerdere orders van een klant hebben moeten doornemen, een tijdrovende klus.

“Dankzij Act! kunnen we onze salestelefoontjes veel beter plannen en **op het juiste moment contact opnemen met onze klanten**. We kunnen op basis van onze records vooruitlopen op waar zij zich in hun inkoopcyclus bevinden. Zo weten we zeker dat we op dezelfde lijn zitten als zij”, zegt Angela.

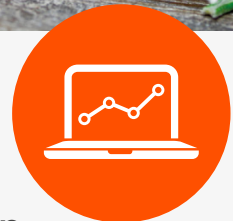
Efficiënter afhandelen van telefoontjes

Act! biedt Angela en haar team een veel beter inzicht in de historie van elk account. Bovendien hebben ze een beter beeld van hoe efficiënt ze werken door het aantal telefoontjes te vergelijken met de verkoopcijfers.

MCJ Casings heeft net een nieuwe website gelanceerd en maakt inmiddels steeds meer gebruik van social media. De volgende stap is dan ook om de **e-marketingmogelijkheden van Act!** te gaan gebruiken om nieuwe klanten aan te trekken en bestaande klanten te behouden.

Dankzij Act! kan dit heel traditionele bedrijf er zeker van zijn dat de toekomst net zo rooskleurig zal zijn als de afgelopen honderd jaar.

Resultaten



Sinds de volledige integratie van Act! in het sales- en klantbeheerproces is de **productiviteit bij MCJ Casings aanzienlijk verbeterd**. Het aantal accounts dat Angela met haar team beheert is gestegen van **400** naar **700**. En dat alles zonder dat er meer personeel is aangenomen.

Contact

Verenigd Koninkrijk: **0845 268 0220**
Ierland: **0766 801 364**
Australië: **39 111 0500**
Zwitserland: **043 508 2364**
Duitsland: **069 643 508 433**

Verenigde Staten: **866 873 2006**
Zuid-Afrika: **0105 003 672**
Frankrijk: **09 75 18 23 09**
België: **078 483 840**
Nieuw-Zeeland: **0800 775 617**

orders@swiftpage.com

www.act.com

act!