

# Unternehmen für Medizinprodukte wächst dank Act!

Ein Unternehmen für Medizinprodukte beeindruckt internationale Partner mit branchenführenden Lieferzeiten und außergewöhnlichem Service. Diese Leistung wurde mit Act! möglich.



act!™

**pfm**medical  
Quality and Experience

Im Gesundheitssektor ist ein guter Ruf essenziell. Unternehmen, die ihre Geschäftstätigkeit ausbauen möchten, müssen daher in allen Bereichen professionell auftreten.

Dies trifft insbesondere auf kleinere Unternehmen zu, die auf einem hart umkämpften Markt wettbewerbsfähig bleiben müssen. So wie bei der pfm medical UK.

pfm medical UK ist eine Vertriebsniederlassung des deutschen Unternehmens pfm medical. Das Unternehmen liefert in Großbritannien medizintechnische Produkte in hoher Qualität an die NHS, an private Krankenhäuser und Labore. Von den drei Geschäftsbereichen generiert der Bereich für Histotechnology mehr als 50 % des Gesamtumsatzes.

„Dies hätten wir ohne Act! nicht erreichen können“, sagt Sue Wollington, Managerin für Vertrieb und

„So ein hohes Geschäftswachstum hätten wir ohne Act! nie erreichen können.“

**Sue Wollington**

Head of Sales & Marketing, Histotechnology

Marketing im Bereich für Histotechnology. „Ich bin seit 2009 bei pfm medical UK beschäftigt und habe den Bereich für Histotechnology aufgebaut. Damals wurde noch kein Kundenmanagementsystem eingesetzt. Ich stellte aber schnell fest, dass wir ohne CRM-Software nicht wachsen können.“

Sue Wollington brachte erste CRM-Erfahrungen mit ProspectSoft mit, begann aber nach Alternativen zu suchen. Da pfm medical UK das Buchhaltungssystem von Sage verwendet, kam nur Act! als optimale CRM-Lösung in Frage. Beide Systeme können bequem miteinander verbunden werden.

Das ist jetzt sieben Jahre her. Heute ist Act! nicht mehr aus dem Unternehmen wegzudenken. Der Erfolg des Unternehmens beruht auf dieser Software. Kein Wunder, dass Wollington ein begeisterter Fan ist.



---

„Ich bin sehr von der Vielfalt der Tools beeindruckt, die Act! uns bietet. Und vor allem davon, wie die Software an die individuellen Bedürfnisse unseres Vertriebsteams angepasst wurde. Act! hat stark zu unserem Erfolg beigetragen.“

**Gemma Borgert**, Geschäftsleiterin

---

Leistung und Flexibilität sind gefragt: Es werden 1.500 Kontakte bei 350 Accounts sowie der Vertrieb von geringfügigen Verbrauchsprodukten bis hin zu kostenintensiven Produkten als Investition mit längeren Beschaffungszyklen verwaltet.

„Act! stellt unglaublich viele Informationen bereit. Wir können unsere Geschäftstätigkeit Tag für Tag nachverfolgen und überwachen. Für mein Team ist diese Software unverzichtbar“, gibt sie zu.

„Alle benötigten Daten sind in Act! zentral gespeichert. Wenn ein Mitarbeiter im Urlaub ist oder das Unternehmen verlassen hat, können andere auf diese Daten zugreifen. So ist unser Unternehmen viel agiler. Wir haben immer einen Mitarbeiter verfügbar, der unserem Kunden helfen kann. Es gibt nichts Schlimmeres, als einen Kunden von Pontius zu Pilatus schicken zu müssen“, meint Wollington.

Mit dieser koordinierten Herangehensweise erkennen die Kunden von pfm medical UK, dass alle Mitarbeiter ein eingespieltes Team sind. Somit kann sich das Unternehmen von der Konkurrenz abgrenzen, da es besonders effizient und jederzeit auf dem neuesten Stand ist.

Ein weiteres Beispiel zeigt, wie Act! und das Team von Sue Wollington perfekt zusammenarbeiten. Die Quote für eine

pünktliche Auslieferung und Lieferung am nächsten Tag beträgt 99 %. Eine Quote, von der die großen Mitbewerber nur träumen können.

## Eine maßgeschneiderte CRM-Lösung

„Ich war schon immer der Meinung, dass CRM-Systeme - wenn korrekt angewendet - eine enorme Unterstützung für Vertriebsteams sind“, sagt Geschäftsleiterin Gemma Borgert. „Ich bin sehr von der Vielfalt der Tools beeindruckt, die Act! uns bietet. Und vor allem davon, wie die Software an die individuellen Bedürfnisse unseres Vertriebsteams angepasst wurde. Act! hat stark zu unserem Erfolg beigetragen.“

„Wir haben Act! an unsere Bedürfnisse angepasst. Der Act! Certified Consultant hat uns dabei optimal unterstützt und das System für uns eingestellt. Die Spalten wurden angepasst und die Datenbank wurde gemäß unseren Anforderungen segmentiert.“

Sue Wollington und ihren Kollegen ist bewusst, dass eine zugeschnittene Kontaktmanagementlösung wie Act! nur dann einen Mehrwert bietet, wenn Informationen immer korrekt und sofort eingegeben werden.

Aus diesem Grund verfasste das Unternehmen strenge Richtlinien, wie die Datenbank verwaltet und Daten eingegeben werden. Mit diesen Richtlinien wird sichergestellt, dass das System jeden Tag vollständig synchronisiert wird. Dadurch haben alle Mitarbeiter stets Zugriff auf aktuelle Informationen.

Act! ist für das Unternehmen beim Erstellen von Angeboten unverzichtbar, die ein wichtiger Baustein der Kundenbeziehung sind. Wollington ist der Ansicht, dass die Angebote ihres Geschäftsbereichs als die „professionellsten des gesamten Unternehmens angesehen“ werden.

Ein ambitioniertes Unternehmen wie pfm medical UK ist jedoch immer bestrebt, das Erstellen von Angeboten zu verbessern. Beispielsweise werden Abbildungen von Verbrauchsgütern hinzugefügt, um Angebote optisch ansprechend zu gestalten.

## Starke E-Mail-Marketing und Add-on-Funktionen

Neben internen Verkäufen werden mit Act! emarketing auch E-Mail-Marketing-Kampagnen in mehreren Geschäftsbereichen von pfm medical UK erstellt.

David Haykin leitet den Geschäftsbereich für Produkte für den Gefäßzugang. Er sagt: „Wir haben mit Act! emarketing mehrere erfolgreiche Kampagnen zur Einführung des Powerwand XL und zur Werbung für unsere Produkte für die Wunddrainage durchgeführt. Wir konnten dadurch unsere Marke stärken und unsere Kunden gezielt ansprechen.“ Und John Carr, Leiter des Produktbereichs für chirurgische Implantate, ergänzt: „Act! emarketing in Verbindung mit einer korrekten und aktuellen Datenbank unterstützt uns, unsere hochwertigen Produkte der passenden Zielgruppe anzubieten.“

Die Mitarbeiter aller Geschäftsbereiche schätzen außerdem die Add-ons, die für Act! verfügbar sind. Insbesondere die Kontaktfunktion für Handheld-Geräte kommt sehr gut an.

„Selbst ohne Laptop und ohne Internetverbindung können unsere Mitarbeiter Kunden- und Produktdaten aufrufen. Das heißt, unsere Vertriebssteams können auch unterwegs Notizen abrufen und Daten eingeben. Dadurch reduziert sich unser Verwaltungsaufwand enorm. Die Produktivität der Vertriebsmitarbeiter erhöht sich. Sie können deshalb mehr Aufgaben erledigen“, sagt Sue Wollington.

## International beeindrucken

Der Erfolg von Sue Wollington und ihres Teams hat sich herumgesprochen. Das System zur Angebotserstellung wurde mittlerweile auch in den anderen zwei britischen Niederlassungen eingeführt.

Sue Wollington hofft, dass auch die deutschen Niederlassungen nachziehen. Denn diese haben bereits mitbekommen, wie leistungsstark das Geschäftstool Act! ist.

„Sie sind stets beeindruckt, wenn ich einen exakten Überblick über unsere Vertriebszahlen und unseren Produktmix geben kann. Ihre Zahlen und Daten sind nicht so genau und umfassend wie unsere“, sagt Sue.

pfm medical UK wird Act! in Zukunft nicht nur für interne Verkäufe, sondern auch für E-Mail-Marketing-Kampagnen nutzen, die sich über alle Geschäftsbereiche erstrecken. Die Datenbank kann so weiter segmentiert werden. Dies bedeutet, dass die Marketingaktivitäten noch genauer auf die Zielgruppe zugeschnitten werden können.

Und das ist für dieses agile Unternehmen für Medizinprodukte das Erfolgsrezept für eine gesunde Zukunft.

## Ergebnisse

- Act! stellt unglaublich viele Informationen bereit. Daher kann das Team um Sue Wollington die Geschäftstätigkeit Tag für Tag nachverfolgen und überwachen. Act! ist daher ein unverzichtbares Werkzeug.
- Die Quote für eine pünktliche Auslieferung und Lieferung am nächsten Tag beträgt dank Act! 99 %. Eine Quote, von der die großen Mitbewerber nur träumen können.
- Act! emarketing in Verbindung mit einer korrekten und aktuellen Datenbank unterstützt pfm medical UK, seine hochwertigen Produkte der passenden Zielgruppe anzubieten.

## 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)

The logo for Act! is a large orange circle containing the word "act!" in white lowercase letters, with a small trademark symbol (TM) to the upper right of the exclamation point.