

Tradebox setzt mit Act! seine Expansion fort und baut Kundenstamm und Mitarbeiterzahl aus

act!™

Das englische Unternehmen Tradebox bietet Software an, mit der Online-Einzelhändler im Vereinigten Königreich Bestellungen verwalten. Die CRM-Software Act! begleitete das Unternehmen bei seinem Entwicklungsweg vom Entwickler angepasster Softwarelösungen bis zum marktführenden Anbieter von Standardprodukten.



„Act! ist in unserem Alltagsgeschäft zum Standardwerkzeug geworden. Eine Geschäftsführung ohne Act! kann ich mir nicht mehr vorstellen.“

Stephen Bales
Gründer

Die neuen Geschäftsräume von Tradebox im englischen North Shields riechen noch nach frischer Farbe. Die großflächige, moderne Arbeitsumgebung ist ein Sinnbild für das Wachstum des Unternehmens.

Das Softwarehaus entwickelte zunächst maßgeschneiderte Softwarelösungen. Innerhalb von nur 10 Jahren erhöhte sich der Kundenstamm auf mehr als 1.100 Onlinehändler, die Tradebox-Software einsetzen. Mit den Desktop-Anwendungen von Tradebox kann der Verkauf von Produkten über verschiedene Märkte und mehrere E-Commerce-Websites hinweg effektiver verwaltet und betrieben werden.

Dass die Wachstumskurve von Tradebox so steil nach oben stieg, liegt auch an Act!. Die CRM-Software spielt eine entscheidende Rolle beim Unternehmenswachstum. Das Unternehmen hat sich zum Ziel gesetzt, in den nächsten 18 Monaten seinen Kundenstamm zu vervierfachen und seine Mitarbeiterzahl zu verdoppeln.

Mit Act! automatisch Erinnerungsnachrichten versenden

„Am Anfang haben wir unsere Kundendaten mit einer selbst erstellten Access-Datenbank verwaltet“, erzählt der Gründer von Tradebox, Stephen Bales. „Vor etwa acht Jahren reichte eine einfache Datenbank nicht mehr aus und wir benötigten mehr Funktionalität. Wir suchten also nach einer Alternative. Daher entschieden wir uns, eine CRM-Software für unsere Kunden- und Adressverwaltung einzusetzen, die mitwächst. Denn statt individueller Software wollten wir vollständige Produkte entwickeln.“

Laut Stephen Bales ist die Kundenverwaltungslösung Act! im Unternehmen fest verwurzelt. Bales ergänzt: „Act! ist in unserem Alltagsgeschäft zum Standardwerkzeug geworden. Eine Geschäftsführung ohne Act! kann ich mir nicht mehr vorstellen.“

Obwohl Stephen Bales sich gelegentlich über andere CRM-Lösungen informiert, bleibt sein Unternehmen Act! dank der vielen Funktionen treu.

„Die Software hat so viele nützliche Features, die wir im Unternehmen brauchen“, erklärt er. „Und diese Funktionen können wir sogar auf unsere Anforderungen hin anpassen.“


Mit Act! werden beispielsweise E-Mails erstellt, die durch ein Ereignis – wie das bevorstehende Auslaufen einer Softwarelizenz – automatisch ausgelöst und an die Empfänger gesendet werden. Act! identifiziert alle Kunden mit einer Lizenz, die erneuert werden muss. Anschließend wird eine Reihe geplanter Erinnerungsnachrichten versendet.

Die Daten aller Interessenten, Kunden und Lieferanten sind in Act! zentral gespeichert. Der Kundensupport von Tradebox bekommt bei einem eingehenden Anruf alle Informationen zum Gesprächspartner angezeigt: Lizenztyp, verwendete Softwareversion sowie Betriebssystem. Jeder personalisierter Bildschirm gibt dabei einen umfassenden und hochaktuellen Überblick über den Anrufenden. Der Support kann auf diese Weise schnellstmöglich und vor allem effizient abgewickelt werden.

Mit Act! neue Produkte einführen und vermarkten

Das Unternehmen steckt zurzeit in einer spannenden Entwicklungsphase und hat mit Tradebox One ein ganz frisches Produkt auf den Markt gebracht. Tradebox One ermöglicht es Einzelhändlern jeder Größe, den Online-Lagerbestand und das Bestellmanagement besser zu handhaben. Die brandneue Software wird Tradebox voraussichtlich viele Neukunden einbringen.

Ein größerer Kundenstamm führt zu einem höheren Volumen an Kundendaten und zu einer Zunahme der Informationsflüsse. Für Act! kein Problem. Im Gegenteil: Das CRM kann sogar noch mehr. Act! verwaltet nicht nur eine hohe Anzahl von Daten, sondern unterstützt Tradebox auch bei der Vermarktung des neuen Produkts auf noch nicht erschlossenen Märkten.



„Die Software hat so viele nützliche Features, die wir im Unternehmen brauchen und die wir sogar auf unsere Anforderungen hin anpassen können.“

Stephen Bales
Gründer

Mit Act! die besten Interessenten herausfiltern

Mit Act! werden neue Märkte segmentiert. „Wir sind in der Lage, Kunden anhand bestimmter Merkmale in verschiedene Gruppen einzuteilen“, berichtet Stephen Bales. „Solche Kriterien sind unter anderem die Branche oder der Markt oder die Höhe des Interesses. Daher können wir die besten Interessenten herausfiltern und uns auf diese Gruppe konzentrieren.“

Tradebox hat vor kurzem ein VoIP-Telefonsystem implementiert, in das Act! integriert werden soll. Der Vorteil dieser Integration ist, dass bei einem eingehenden Anruf alle Daten zum Kunden angezeigt werden. Die Mitarbeiter können über das System auch Anrufe tätigen. Das heißt konkret weniger Aufwand und mehr freie Zeit für andere Aufgaben.

Zudem können neue Nutzer in Act! schnell und einfach hinzugefügt werden. Davon profitiert ein kleines Unternehmen wie Tradebox mit großen Ambitionen, denn Unternehmenswachstum wie Einstellungsinitiative machen große Fortschritte.



Ergebnisse

- Tradebox vertraut auf Act!, um in den nächsten 18 Monaten seinen Kundenstamm zu vervierfachen und seine Mitarbeiterzahl zu verdoppeln.
- Tradebox ist seit 2006 auf dem Online-Einzelhandelsmarkt und zählt mittlerweile mehr als 1.100 Onlinehändler zu seinen Kunden.
- Durch die Integration von Act! in das VoIP-Telefonsystem werden die Supportmitarbeiter von Tradebox produktiver und können einen besseren Service bereitstellen.

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

www.act.com/de

