

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

# Act! bringt neue Energie in die Organisation

Für viele Unternehmen, die in erster Linie ihre Umsatzzahlen und ihren Kundenservice verbessern wollen, ist das CRM-System Act! die erste Wahl. Act! ist aber auch ein leistungsfähiges Werkzeug zur Verwaltung einer Organisation, das dabei hilft, den Überblick über mehrere Projekte zu behalten.



„Wenn ich Informationen in Act! nicht finde, dann sind diese für mich quasi nicht vorhanden“.

**Brian Cross**  
Project Manager

CRM-Systeme wie Act! werden in der Regel eher als Marketingtool betrachtet. Diese Software bringt aber auch für nicht kommerzielle Organisationen viele Vorteile. So wie bei der Energy Technology Partnership (ETP), einem Zusammenschluss von zwölf schottischen Universitäten.

Die ETP ist in der Forschung und Entwicklung weltweit ganz vorn dabei. Ihre Aktivitäten beziehen sich auf energiebezogene Technologien, darunter Wind-, Meeres-, Solar- und Biomasseenergie. Mit etwa 250 Wissenschaftlern und 600 Forschern ist die ETP die größte Forschungspartnerschaft ihrer Art in Europa.

Brian Cross ist Projektmanager bei ETP. Häufig arbeitet er an 120 bis 130 Projekten gleichzeitig, die sich alle in verschiedenen Phasen befinden. Dank Act! behält er den Überblick.

„Mein Team besteht aus sieben Managern, die für die Geschäftsentwicklung verantwortlich sind. Sie sitzen in verschiedenen schottischen Forschungseinrichtungen. Jedes Gespräch und jedes Meeting zu einem Projekt werden in Act! gewissenhaft eingetragen“, berichtet Cross. „Daher habe ich zu jeder Zeit ein vollständiges Bild von einem Projekt – vom ersten Kontakt bis hin zum Projektabschluss.“

Brian Cross und viele andere Projektmanager sind von der Berichtsfunktion in Act! besonders begeistert. Dadurch weiß Cross, mit wie vielen Unternehmen ETP derzeit im Gespräch ist und wie der Stand des Projekts ist. Die generierten Fortschrittsberichte enthalten hochaktuelle Informationen und zeigen, welche Tätigkeiten in Vorbereitung oder Planung sind.

„Act! ist für uns ein Audit-Trail-Werkzeug zur Überwachung und Protokollierung, mit dem wir unseren Geldgebern wie Scottish Enterprise jederzeit den Stand der Dinge mitteilen können“, erläutert Cross.

## Bessere Organisation

Brian Cross und sein Team sind in jeder Hinsicht produktiver: Mit Act! reduziert sich der Zeit- und Arbeitsaufwand. Die größte Stärke von Act! liegt jedoch darin, dass die Projektorganisation enorm verbessert wird. In weniger als 12 Monaten nach der Implementierung von Act! kann der Executive Director von Brian Cross mit Fug und Recht behaupten, dass ETP effizienter als je zuvor arbeitet.

Eine hohe Effizienz ist bei ETP keine betriebswirtschaftliche Notwendigkeit. Jedoch muss sichergestellt werden, dass alle verfügbaren Gelder pünktlich zugewiesen werden. Hinzu kommt, dass ETP mit Act! einen umfassenden Überblick über die Planung des Projekts bekommt. Alle Projektparameter können ganz einfach überwacht werden. Mit Act! können einem bestimmten Projekt viele Informationen mühelos hinzugefügt werden. Beispielsweise wie viele neue Arbeitsplätze über die Projektfinanzierung geschaffen wurden oder ob ein Unternehmen seinen Umsatz erhöhen konnte.

## Höhere Nutzerfreundlichkeit

Brian Cross schätzt die intuitive Bedienbarkeit von Act!. Aufgrund seiner 30-jährigen Tätigkeit in diesem Sektor hat er verschiedene CRM-Systeme kennengelernt, die seiner Meinung nach beim Einrichten und Nutzen viel zu kompliziert sind.

Die Nutzung von Act! ist nicht nur anwenderfreundlich, sondern auch personalisierbar. Brian Cross kann die Software an seine Bedürfnisse anpassen. Dies war mit den anderen Kontaktmanagementsystemen nie möglich, obwohl er durchaus akzeptable Ergebnisse erzielen konnte. Aber: „Wir waren zwar mit der Arbeitsweise zufrieden, aber viele verstanden nicht, dass enorm viel Arbeit und Mühe investiert werden muss, um gute Arbeitsergebnisse zu erhalten“, meint Cross.

Seit Brian Cross für ETP arbeitet, unterstützt er sein Team bestmöglich bei der Arbeit mit Act!. Mit einer Mischung aus Begeisterung für die funktionsreiche Software und „leichtem Druck“ konnte er seine Geschäftsmanager überzeugen, Daten konsistent einzugeben und die richtige Methode zu nutzen. Diese Faktoren sind ihm wichtig.



## Der Nutzen von Act!

„Selbst wenn ein Mitarbeiter nicht in einer Vertriebsorganisation tätig ist, muss er dennoch Daten sehr sorgfältig eingeben“, sagt Cross. „CRM-Software ist kein passives Werkzeug“, so Cross weiter. „Den größtmöglichen Nutzen erhält man nur, wenn die Software aktiv genutzt wird. Es reicht nicht, sich zurückzulehnen und die Software für sich arbeiten zu lassen. Wer Unsinn eingibt, bekommt unsinnige Ergebnisse angezeigt.“

Deshalb werden alle Mitarbeiter dazu motiviert, vor jedem Team-Meeting die aktuellen Projektdaten in Act! einzugeben. „Wenn ich Informationen in Act! nicht finde, dann sind diese für mich quasi nicht vorhanden“, so Cross.

Brian Cross hat im letzten Jahr hart daran gearbeitet, dass sein Team zusammenwächst. Jetzt möchte er sich darauf konzentrieren, noch mehr aus Act! herauszuholen. Insbesondere aus der E-Marketing-Funktion. Beim Versuch, andere CRM-Lösungen mit E-Mail-Marketing zu integrieren, hat er früher negative Erfahrungen gemacht. Deshalb hat er diese Aufgabe ein bisschen vor sich hergeschoben. „Die E-Marketing-Funktion von Act! sieht aber sehr vielversprechend aus“, kommentiert Cross. Seiner Meinung nach lohnt es sich also, Energie darin zu investieren.



## Ergebnisse

- Das Team aus sieben Managern, die für die Geschäftsentwicklung verantwortlich sind und in verschiedenen schottischen Forschungseinrichtungen sitzen, tragen jedes Gespräch und jedes Meeting zu einem Projekt gewissenhaft in Act! ein.
- Mit der Berichtsfunktion von Act! kann ETP Berichte mit hochaktuellen Informationen generieren und den Überblick zu geplanten Aktionen behalten.
- Es wurde festgestellt, dass Act! viel benutzerfreundlicher als andere CRM-Systeme ist und sogar an eigene Bedürfnisse angepasst werden kann.

## 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)

