



# Act! ist die perfekte Hülle

Als MCJ Casings, ein Familienbetrieb mit hundertjähriger Tradition, **seinen Kundenservice auf die nächste Stufe heben wollte**, war eine Lösung gefragt, mit der der „**persönliche Touch**“ nicht verloren gehen würde.

## M.C.J. Casings Ltd.

SAUSAGE CASINGS MANUFACTURERS  
& BUTCHERS SUNDRIES SUPPLIERS

MCJ Casings aus Liverpool ist einer der letzten unabhängigen Hersteller von Naturdärmen in ganz Großbritannien und hat sich im Laufe der Jahre einen **ausgezeichneten Ruf für die Qualität seiner Produkte sowie seinen Kundenservice aufgebaut**.

Als das Unternehmen im Zuge seiner Expansion einen Anbieter von Fleischereibedarf übernahm, war es eine der obersten Prioritäten, die Beziehungen zu seinen Kunden – von Supermärkten über Großhändler bis hin zu unabhängigen kleinen Metzgereien – zu pflegen und weiter zu festigen.

„Unser persönlicher Touch ist es, was uns von unseren Mitbewerbern abhebt“, meint Angela Banks, die Vertriebsleiterin von MCJ Casings. „Während unserer Expansion **wollten wir unsere starken Kundenbeziehungen daher unbedingt aufrechterhalten**.“

Der Umzug auf ein neues Firmengelände war die ideale Gelegenheit, um gleichzeitig auf ein neues Kundenverwaltungssystem umzustellen.

„Dank Act! können die Mitglieder unseres Vertriebsteams **alle nötigen Kundendaten mit nur einem Klick abrufen**, was unsere Kundenbeziehungen vereinfacht und verbessert hat.“

### Angela Banks

Sales Manager von MCJ Casings

#### Kundeninformationen sind direkt abrufbar

„Bis zu diesem Zeitpunkt verwalteten wir unsere zirka 400 aktiven Kunden über ein einfaches Kalendersystem“, so Banks. „Dies erwies sich jedoch zunehmend als unpraktisch, da wir, wenn ein Kunde anrief, nicht alle nötigen Informationen zur Hand hatten. Es wurde daher immer offensichtlicher, dass wir ein besseres System für das Kundenmanagement brauchten.“

MCJ Casings testete einige CRM-Lösungen wie Microsoft Dynamics und Workbooks und entschied sich schließlich für Act!.

Banks: „Schon als ich die Online-Demo sah, **wusste ich, dass wir mit Act! unsere Servicequalität steigern könnten**. Dank Act! hat das Vertriebsteam sofort alle nötigen Informationen zur Hand, wenn ein Kunde anruft.“

Auch das Kalendersystem von Act! erweist sich als ein leistungsstarkes Tool für MCJ Casings, um im Voraus zu planen und potentielle Probleme, die früher vielleicht übersehen wurden, zu vermeiden.

### Bessere Upselling-Möglichkeiten

„Der bessere Kundenservice, den Act! uns ermöglicht, hat natürlich auch positive Auswirkungen auf die Kundenbindung“, so Banks.

In einem Bereich ist Act! ganz besonders effektiv: MCJ Casings kann **Upselling-Möglichkeiten für bestehende Kunden noch besser ausnutzen**. Das Vertriebsteam muss nur einen Blick auf die früheren Bestellungen und Notizen eines Kunden werfen und kann so zusätzliche Produkte vorschlagen, die für ihn relevant sein könnten – z. B. Zutaten, Wurstbrät oder auch Verpackungen, die der Kunde schon einmal bestellt hat oder an denen er früher einmal Interesse gezeigt hat.

### Schnellere Überprüfung der Kundendaten

Vor der Implementierung von Act! musste MCJ Casings dazu alle früheren Bestellungen eines Kunden einzeln durchgehen, was für alle Beteiligten sehr zeitaufwändig war.

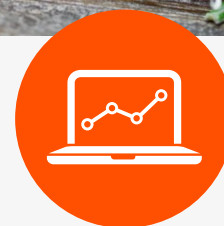
„Dank Act! können wir unsere Verkaufsgespräche viel **besser planen und genau zum richtigen Zeitpunkt mit einem Kunden in Kontakt treten**. Wir sehen aus unseren Aufzeichnungen, an welchem Punkt des Kaufzyklus sich der Kunde gerade befindet, und können uns daher immer nach seinen Bedürfnissen richten“, so Banks.

### Effizientere Abwicklung von Anrufen

Act! gibt Banks und ihren Mitarbeitern einen viel besseren Einblick in die Historie jedes Kunden. Auch die Effizienz des Vertriebsteams lässt sich problemlos analysieren, da die Anzahl der Verkaufsgespräche direkt mit dem erzielten Umsatzvolumen verglichen werden kann.

Parallel zum Launch seiner neuen Website und der verstärkten Nutzung von Social Media möchte MCJ Casings **nun von den E-Marketing-Funktionen von Act! Gebrauch machen**, um neue Kunden zu gewinnen und bestehende an sich zu binden.

Mit Hilfe von Act! stellt dieses traditionsreiche Unternehmen also sicher, dass seine Zukunft genauso erfolgreich werden wird wie die Vergangenheit.



Seitdem MCJ Casing Act! im gesamten Vertriebs- und Kundenmanagement-Prozess einsetzt, **konnte die Produktivität beträchtlich gesteigert werden**: Banks und ihr Team betreuen nun statt bisher **400** gleich **700** Kunden – ohne dass **zusätzliche Mitarbeiter eingestellt werden mussten**.

## Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: **069 643 508 433**  
Großbritannien: **0845 268 0220**  
USA: **866 873 2006**  
Irland: **0766 801 364**  
Australien: **39 111 0500**

Schweiz: **043 508 2364**  
Belgien: **078 483 840**  
Frankreich : **09 75 18 23 09**  
Südafrika: **0105 003 672**  
Neuseeland: **0800 775 617**

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

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

**act!**