

**act!**TM

Geringere Kosten, mehr Effizienz: Wie Act! einem Kleinunternehmen die Arbeit erleichtert

Unternehmen, die persönliche Beziehungen zu potentiellen Kunden aufbauen möchten, müssen auf ihre Bedürfnisse eingehen. Genau darum ist Act! so wertvoll für diesen Baumpfleger, der noch dazu sehr viel unterwegs ist.



„Für mich ist Act! so, als hätte ich zwei oder drei kostengünstige Angestellte. Ich denke, dass es meine Effizienz um etwa 40 Prozent gesteigert hat.“

Ken Porter
Inhaber



„Ich nutzte Act! das erste Mal als Chef einer kleinen Baufirma“, so Ken Porter. „Damals hatte ich drei oder vier Angestellte, und es war die beste Möglichkeit, unseren Vertrieb im Blick zu behalten.“

Als Porter seinen Baumpflegebetrieb My Treeman gründete, stand für ihn außer Frage, dass Act! wieder mit an Bord sein musste.

Porter bedient die US-Stadt Atlanta in einem Umkreis von rund 50 km, was bedeutet, dass er einen Großteil seines Arbeitstages außerhalb des Büros verbringt und Kundenanrufe oft auf seinem Handy entgegennehmen muss.

„Wenn ein Kunde anruft, öffne ich kurz meine Notizen und weiß sofort, worum es geht. Die Kunden sind dann immer überrascht und fragen ganz erstaunt: ‚Sie erinnern sich an alle Details unseres Gesprächs?‘ Und

ich antworte immer: ‚Ja, natürlich.‘ Dieser persönliche Touch kann einen großen Unterschied für den Kundenservice ausmachen. Man kann sich nicht jedes Angebot merken, das man einem Kunden gemacht hat, auch wenn es erst eine Woche oder zehn Tage zurückliegt.“

Mit Act! schneidet Porter besser ab

„Dank Act! muss ich mir keine Details merken oder wie andere mühsam in meinen Notizbüchern blättern, um herauszufinden, was ich mit einem Kunden besprochen habe.“

Da Porter alle Daten selbst in Act! speichern kann, muss er außerdem „keine zusätzliche Arbeitskraft bezahlen, die von ihrem Schreibtisch aus Daten in das System eingibt. Die Kundendaten fließen direkt in meine Datenbank. Für mich ist Act! also so, als hätte ich zwei oder drei kostengünstige Angestellte. Ich denke, dass es meine Effizienz um etwa 40 Prozent gesteigert hat.“

Act! schafft Markenbewusstsein

„Wenn mich unterwegs jemand anruft, sende ich dem Anrufer einfach einen Link, wo er seine Daten eingeben kann. Diese werden dann automatisch in Act! gespeichert.“ So ist es überhaupt kein Problem für Porter, später zurückzurufen – was, wie er findet, dazu beiträgt, dass Kunden beim Gedanken an einen Baumpfleger als Erstes an My Treeman denken.

„Wenn man nicht mit seinen Kunden spricht, dann werden sie nach und nach andere Wege gehen“, so Porter. „Anrufer, die keine Rückmeldung erhalten,

denken, dass das Unternehmen nicht interessiert ist. Daher schätze ich die Erinnerungen in Act! besonders, die immer zur richtigen Zeit angezeigt werden. Dann weiß ich, dass ich jemanden zurückrufen muss.“

Um potentielle Kunden auf seine Dienstleistungen aufmerksam zu machen, erstellt Porter mit Act! E-Mail-Kampagnen für das Drip-Marketing. Darüber hinaus hilft ihm die Software, bezüglich Angeboten, Anfragen und Entscheidungen bei Kunden nachzufassen. „Und falls jemand einen anderen Anbieter wählt, sende ich mit Act! einfach eine nette Mail, in der ich Verständnis äußere und hoffe, beim nächsten Mal zum Zug zu kommen.“

„Da ich die Daten der Interessenten in Act! erfasst habe, kann ich sie einfach zurückrufen, wenn ich ihnen drei oder vier Tage später helfen kann. Act! sorgt dafür, dass ich keine Geschäftschance verpasse.“

Ken Porter
Inhaber



Stürmische Geschäfte

In Gegenden wie Atlanta herrscht in der Sturmsaison Hochbetrieb für viele Baumpfleger. „Vorletztes Jahr erhielt ich in nur zwei Tagen 300 Anrufe“, erzählt Porter. „Nur mit Notizbuch und Stift hätte ich nie den Überblick behalten. Wenn sie ausgelastet sind, gehen viele meiner Mitbewerber gar nicht ans Telefon, da sie kein System zur Anfragenverwaltung haben.“

„Aber da ich die Daten der Interessenten in Act! erfasst habe, kann ich sie einfach zurückrufen, wenn ich ihnen drei oder vier Tage später helfen kann. Act! sorgt dafür, dass ich keine Geschäftschance verpasse.“

Wenn andere in stürmischen Zeiten den Wald vor lauter Bäumen nicht sehen, dann hat Porter dank Act! sehr wohl den Durchblick.



Ergebnisse

- Für Porter ist Act! so, als hätte er zwei oder drei zusätzliche kostengünstige Angestellte. Er schätzt, dass Act! ihm geholfen hat, seine Effizienz um rund 40 Prozent zu steigern.
- Die Erinnerungen von Act! sind besonders nützlich, wenn Porter nicht im Büro ist, damit er alle Kunden zeitgerecht zurückrufen kann. Von dieser Art von Kundenservice können andere, die mit Stift und Papier arbeiten, nur träumen.
- Wenn Porters Handy unterwegs klingelt, sendet er dem Anrufer einfach einen Link, über den er seine Daten eingeben kann. Diese werden dann automatisch in der Act! Datenbank von My Treeman gespeichert.
- Unterwegs nutzt Porter Handheld Contact, um Notizen zu Gesprächen mit Kunden sowie potentiellen Aufträgen in Act! einzugeben. Er muss also nicht extra ins Büro fahren oder jemanden einstellen, der das für ihn tut.

Kontakt

Vereinigtes Königreich: **020 3095 7158**

Irland: **0766 801 364**

Australien: **1300 724 327**

Schweiz: **043 508 2364**

Deutschland: **0800 181 2014**

Vereinigte Staaten: **866 873 2006**

Südafrika: **0105 003 672**

Frankreich: **09 75 18 23 09**

Belgien: **078 483 840**

Neuseeland: **0800 443 163**

<https://www.act.com/de>

act!TM