

Act! – die positive Antwort auf personalisierten Service

Ob Snacks, Getränke, Chips oder Kaffee: Act! hilft einem führenden Anbieter von Verkaufsautomaten, besser mit seinen Kunden in Verbindung zu treten.



Connect Vending

Seit der Firmengründung im Jahr 1996 steht ausgezeichneter Kundenservice bei Connect Vending an oberster Stelle. Kein Wunder also, dass sich dieses im englischen Oxfordshire ansässige Unternehmen als führender unabhängiger Anbieter und Betreiber von Verkaufsautomaten in Großbritannien etabliert hat. Mittlerweile betreut Connect Vending Kunden im ganzen Land.

Dieser Erfolg wäre jedoch nicht möglich gewesen, hätte sich das Unternehmen nicht so sehr auf den **Aufbau und die Pflege starker Kundenbeziehungen konzentriert** – und Act! hat den Mitarbeitern diese Aufgabe beträchtlich erleichtert, so Dasha Skelton von Connect Vending.

„Dank Act! konnten wir den Aufbau unserer internen Systeme verbessern, um externe Daten besser zu nutzen.“

Dasha Skelton

Leiterin der Personalabteilung

„Vom ersten Kontakt bis zum Geschäftsabschluss, mit Act! können wir an jedem Punkt der Kundenbeziehung relevante Informationen erfassen. Wir erhalten ein vollständiges Bild aller Interaktionen mit einem Kunden und wissen über seinen aktuellen Status Bescheid, **sodass wir unseren Service genau an seine Bedürfnisse anpassen können.**“

Eine viel bessere Konversionsrate

Umfangreiche Echtzeitinformationen, die auf Abruf verfügbar sind, lassen das Kundenbetreuungsteam intelligenter arbeiten. Nun können die Mitarbeiter nicht nur mehr Anrufe in kürzerer Zeit erledigen, sondern auch viel relevantere Gespräche mit

den Kunden führen, was in weiterer Folge die Zahl der Geschäftsabschlüsse erhöht.

„Durch die verstärkte Nutzung von Act! können wir mehr Kontakte in Verkaufserfolge umwandeln – und die Tatsache, dass 30 Prozent der Aufträge von Bestandskunden kommen, zeigt, dass unser höheres Serviceniveau die Kundenbindung fördert.“

Nachdem Connect Vending seine Kundenbeziehungen optimiert hat, möchte das Unternehmen nun auch Act! emarketing in Gebrauch nehmen, um mit potentiellen Kunden effektiver in Dialog zu treten und Bestandskunden über neue Produkte zu informieren, die für sie von Interesse sein könnten.

Detailinformationen sind in Echtzeit abrufbar

„Act! liefert uns alle nötigen Detailinformationen in Echtzeit, um so produktiv wie möglich zu arbeiten“, so Skelton. „Und gleichzeitig können wir unseren Kunden die hohe Servicequalität bieten, auf die wir so stolz sind.“

Und mit zahlreichen neuen Aufträgen – darunter die Installation hochmoderner Lebensmittel- und Getränkeautomaten am britischen Firmensitz des internationalen Logistikriesen Dachser – stellt Connect Vending fest, dass sich ausgezeichneter Service wirklich auszahlt.

Ergebnisse



Die Effizienz von Act! hat die Produktivität des Vertriebsteams gesteigert – die Mitarbeiter können nun mehr Kundenanrufe pro Tag abwickeln. Dadurch, dass die Kundenbetreuer wissen, an welchem Punkt des Vertriebszyklus sich ein Kunde gerade befindet, können sie zudem zum optimalen Zeitpunkt mit ihm in Kontakt treten.

Da das Vertriebsteam nun in der Lage ist, Kunden und Interessenten die richtigen Produktinformationen zur richtigen Zeit zukommen zu lassen, konnte die Zeitspanne von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Geschäftsabschluss verkürzt werden.

Aus administrativer Sicht können Daten zudem schneller erfasst und dem gesamten Team leichter zugänglich gemacht werden. Die Mitarbeiter können sich darauf verlassen, dass die Informationen, die sie vor sich haben, stimmen und auf dem neuesten Stand sind.

Kontaktieren Sie uns:

Deutschland: 0800 1812014
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

www.act.com/de

act!