



act!™

Act! hilft einem Spezialisten für Flüssigabfälle beim Füllen seiner Vertriebspipeline

Ohne die Saugwagen von Keevac Industries würden viele Menschen im wahrsten Sinne des Wortes im Dreck versinken – und es ist Act!, das laufend neue Kunden zu diesem Unternehmen aus Denver führt.



„Wenn wir mit Act! Marketing Automation eine automatisierte E-Mail versenden, schnellst der Traffic auf unserer Website um etwa 30 Prozent in die Höhe.“

Jessica Smith
Marketingleiterin



Die Beseitigung von Flüssigabfällen mag nicht der schönste Job der Welt sein, ist aber unverzichtbar: Verunreinigtes und potentiell gesundheitsgefährdendes Schwarzwasser aus mobilen Toiletten und Klärgruben muss auf sichere und hygienische Weise entsorgt werden.

Keevac Industries aus den USA ist einer der Marktführer im Bau von Saugwagen, die diese Art von Schmutzwasser abpumpen.

Jessica Smith, die Marketingleiterin von Keevac Industries, setzt dabei auf Act!, damit ihre Kunden garantiert das zuverlässige und hochleistungsfähige Equipment für die Entsorgung von Flüssigabfällen bekommen, das sie brauchen.

Act! pflegt Kundenbeziehungen

Zusätzlich zum Verkauf von Saugwagen kümmert sich Keevac Industries auch um Aspekte wie Finanzierung, Wartung und Ersatzteile. Dabei wird jedes Detail zu jeder Transaktion genau in Act! vermerkt.

Das Unternehmen erfasst unter anderem alle Seriennummern. Smith: „Wenn wir in Wartungs- oder Gewährleistungsfällen ein Ersatzteil für einen Kunden bestellen müssen, sind diese Informationen sofort in Act! verfügbar. Wir bemühen uns dann gemeinsam mit dem Kunden und dem Zulieferer um eine möglichst rasche Problemlösung.“

Dadurch, dass alle Informationen auf Abruf verfügbar sind, kann Keevac Industries seinen Kunden ein sehr hohes Serviceniveau bieten und rasch auf ihre Anliegen reagieren, was in weiterer Folge die langfristigen Geschäftsbeziehungen mit Kunden und Zulieferern verbessert.

Schnell veränderliche Anforderungen von Kunden werden erfüllt

Smith möchte nicht mehr auf Act! als ihr CRM verzichten, aber auch Act! Marketing Automation ist ihr eine große Hilfe. „Wir sind in einer recht volumenstarken Branche, in der Dinge flott vorstattengehen, da sich die Anforderungen der Kunden häufig ändern. Beispielsweise durchlaufen uns ständig Lastwagen mit den verschiedensten Spezifikationen, also müssen wir unsere Kunden über unseren Bestand informieren. Da wir sowohl neue

als auch gebrauchte Lkw im Angebot haben, ist die Auswahl immer sehr groß.“

„Wir müssen Kunden über aktuelle Themen auf dem Laufenden halten, und das geht nur, wenn wir ständig mit unserem Markt in Verbindung sind. Ich versende über Act! regelmäßig Werbemails und fasse dann abhängig von der Reaktion der Empfänger bei ihnen nach.“

„Wenn wir mit Act! Marketing Automation eine automatisierte E-Mail versenden, schnellert der Traffic auf unserer Website um etwa 30 Prozent in die Höhe“, so Smith. „Und auch die Anzahl der Anrufe und E-Mails, die wir erhalten, steigt.“

„Die Informationen sind sofort in Act! verfügbar. Wir bemühen uns dann gemeinsam mit dem Kunden und dem Zulieferer um eine möglichst rasche Problemlösung.“

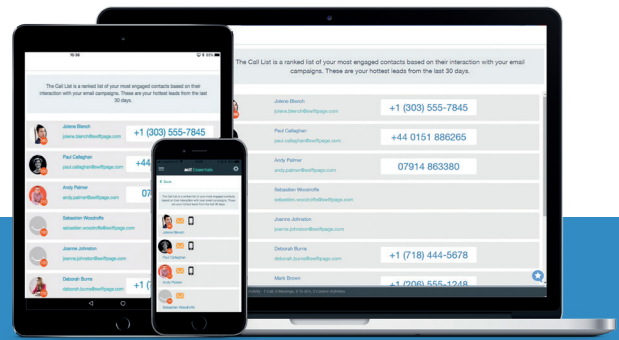
Jessica Smith
Marketingleiterin



An die Kundenbedürfnisse angepasst

Obwohl Smith vor ihrem Wechsel zu Keevac Industries noch nie mit Act! gearbeitet hatte, war sie innerhalb kürzester Zeit mit dem System vertraut. Mittlerweile nutzt das Unternehmen eine komplett individualisierte Version von Act!. Um sicherzustellen, dass die Software seine eigenen Anforderungen und die seiner Kunden weiterhin erfüllt, entwickelt Keevac Industries sie gemeinsam mit seinem Act! Channel Partner, ASDS Computer aus Denver, laufend weiter.

„Wenn wir Änderungen vornehmen müssen, setzen wir uns zusammen und besprechen sie, bevor wir ASDS anrufen. Sie erklären uns dann entweder, was wir tun müssen, oder nehmen die notwendigen Änderungen für uns vor, insbesondere umfangreichere Upgrades oder Installationen“, so Smith.



Ergebnisse

- Ein ausgezeichneter Kundenservice ist ausschlaggebend für den Erfolg und den Ruf des Unternehmens, und Act! trägt wesentlich dazu bei, dass jedes Detail eines Kundenkontakts erfasst wird. Smith und ihr Team protokollieren beispielsweise die Seriennummern aller Geräte, sodass Ersatzteile sofort bestellt werden können.
- Da Keevac Industries einen breiten Kundenstamm in den USA, Kanada, Mexiko und anderen Ländern hat, den es über seinen Bestand informieren möchte, benötigt es ein leistungsfähiges Marketingsystem: Act! Marketing Automation.
- Nach dem Versand einer E-Mail-Kampagne mit Act! kann der Website-Traffic um bis zu 30 Prozent in die Höhe schnellen, und auch die Anzahl der Anrufe und E-Mails steigt.

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