



# INEX stellt mit Act! CRM seine Geschäftskontinuität sicher

**inex** | 20 YEARS

„ Wir vertrauen seit mehr als 20 Jahren auf Act!. Auf dieser CRM-Software basiert unsere Geschäftstätigkeit.“

**Corrine Bryson**  
Gründerin und CEO, INEX

Seit 2000 unterstützt INEX Unternehmen im Bestattungswesen beim Aufbau von Beziehungen zwischen den Generationen. Das Unternehmen mit Sitz in Ottawa (Kanada) bietet eine Reihe von Paketen zur Bestattungsvorsorge an, mit denen der Nachlass viel einfacher geplant werden kann. Zu den Kunden von INEX gehören unabhängige Bestattungsunternehmen, Friedhöfe, Hospizvereine und -verbände in Kanada und den USA.

Zum Dienstleistungsangebot von INEX gehört auch ein „Notfallpaket“: Damit kann eine Person alle ihre wichtigen Dokumente zentral erfassen, um ihre Angehörigen nach ihrem Tod bei Entscheidungen zu entlasten. Mit einem weiteren Vorsorgepaket stellt INEX Testamentsvollstreckern

eine umfassende Informationsquelle bereit. Dieses Paket führt die Treuhänder des Erblassers zuverlässig durch den langen und komplexen Prozess der Nachlassabwicklung. Um einen schmerzlichen Verlust etwas zu lindern, bietet INEX auch sogenannte „Comfort Bears“ an. Das Unternehmen produziert und vertreibt außerdem „Professional Processions“: Dienstleistungen, die die Sicherheit und Sichtbarkeit von Trauerzügen erhöhen.

## **Act! garantiert die Geschäftskontinuität aller Mitarbeiter im Homeoffice**

Seit seiner Gründung setzt INEX auf Act! CRM und Act! Marketing Automation (AMA), um Kundenkonten, E-Mail-Kampagnen, Newsletter-Blasts, Projektpläne und Timelines und vieles mehr zu verwalten. Zuletzt stellt sich Act! als Helfer in der Not heraus. Denn dank dieser intuitiven und logischen Plattform konnte die Geschäftskontinuität von INEX während der COVID-19-Pandemie sichergestellt werden. Mehr als ein Jahr lang arbeitete das gesamte Unternehmen, von den Vertriebsmitarbeitern und Marketingspezialisten über die Mitarbeiter in der Logistik bis hin zu den IT-Experten, aus dem Homeoffice. INEX musste daher einen Weg finden, seinen Geschäftsbetrieb ohne Unterbrechung aufrechtzuerhalten.

„Wir vertrauen seit mehr als 20 Jahren auf Act!. Auf dieser CRM-Software basiert unser gesamter Geschäftsbetrieb“, sagt Corinne Bryson, Gründerin und CEO von INEX. „Während der Pandemie arbeiteten alle Mitarbeiter aus dem Homeoffice. Wir haben Act! daher für mehr als nur Marketing und Kontaktmanagement genutzt. Die Software hat uns eine nahtlose Zusammenarbeit ermöglicht. Nur so konnten wir sehen, welche Aufgaben und Termine jeden Tag in den Kalendern und Aufgabenlisten der einzelnen Mitarbeiter eingetragen waren. Die benötigten Informationen können alle in Act! aufgerufen werden. Alle Daten sind aufschlussreich und geben tiefe Einblicke. Daher ist es gar nicht notwendig, per E-Mail oder Telefon nachzufragen“, erklärt Bryson.

## Mit Act! werden Daten zentralisiert und Geschäftsabläufe optimiert

Obwohl die INEX-Mitarbeiter bereits erfahrene Nutzer von Act! sind, entschied sich das Unternehmen, seinen Act! Certified Consultant „Keystroke.ca“ ins Boot zu holen. Mit zusätzlichen Schulungen und Anpassungen wollte INEX das Potenzial dieser Software weiter ausschöpfen. Mit Unterstützung von Keystroke.ca hat INEX seine Vertriebs- und Marketingdaten vollständig zentralisiert und auf diese Weise die Qualität dieser Daten verbessert. Somit war INEX in der Lage, nicht nur die Kontaktdaten seiner Kunden noch besser zu verwalten, sondern auch doppelte oder falsche Dateneinträge zu vermeiden.

Heute können die INEX-Kundenbetreuer dank dieser hochwertigen Daten und der

maßgeschneiderten Schnittstelle die Marketingkommunikation ganz gezielt auf bestimmte Kundensegmente ausrichten. So ist es beispielsweise möglich, alle zwei Monate eine Kontaktaufnahme zu Kunden oder aber ein Follow-up bei neuen Verkaufschancen oder Leads in einem festgelegten Rhythmus zu planen. Mehr noch: Mitarbeiter erstellen jetzt auch relevante Angebote und Updates für ihre Kunden anhand deren spezifischen Eigenschaften und Bedürfnisse. Die Mitarbeiter können außerdem regelmäßig nachfassen, um den besten Kundenservice zu bieten und mehr Leads in Kunden umzuwandeln.

„Das Hauptanliegen von INEX war es, die Datenintegrität sicherzustellen“, betont Michael Kadlub, Support Manager bei Keystroke.ca. Nachdem die INEX-Mitarbeiter alle Automatisierungsmöglichkeiten in Act! kennengelernt hatten, konnten sie ihre Geschäftsabläufe noch weiter optimieren“, fasst Kadlub zusammen.

## Hochwertige Kundendaten als Basis für einen höheren Geschäftswert

INEX war in der Lage, seine E-Mail-Plattformen vollständig zu integrieren und ein einheitliches Onboarding-System für seine Kunden zu schaffen. Dieses neue System stellt sicher, dass mithilfe eines standardisierten Prozesses jeder neue Kunde und Lead eingetragen wird. Dabei werden detaillierte Kundendaten erfasst, darunter Kontaktdaten, Bestellhistorie, Notizen zum Kunden, Kundengespräche und viele weitere Informationen.

„Während der Pandemie arbeiteten alle Mitarbeiter aus dem Homeoffice. Wir haben Act! daher für mehr als nur Marketing und Kontaktmanagement genutzt. Die Software hat uns eine nahtlose Zusammenarbeit ermöglicht.“

Corinne Bryson  
Gründerin und CEO, INEX

A screenshot of a CRM form titled 'Banking'. The form has several sections with fields for data entry. The top section includes fields for 'FINANCIAL INSTITUTION', 'ADDRESS', 'CONTACT NAME', and 'PHONE NUMBER'. Below that are fields for 'MEETING DATE AND TIME' and 'DOCUMENTATION TO BRING'. There is a 'NOTES' section with a horizontal line. The form is divided into two columns. The left column has sections for 'Bank Accounts' and 'Line of Credit', each with fields for 'BANK', 'ACCOUNT NUMBER', and 'ACCOUNT TYPE'. The right column has sections for 'Other Loans' and 'Credit Cards', each with fields for 'BANK', 'ACCOUNT NUMBER', 'ACCOUNT TYPE', 'BALANCE', 'COMPANY', 'NAME ON CARD', 'CARD NUMBER', and 'EXP'. At the bottom, there are more fields for 'BANK', 'ACCOUNT NUMBER', 'ACCOUNT TYPE', 'BANK ON CARD', 'CARD NUMBER', and 'EXP'.

Darum ermöglicht das neue System es jedem Mitarbeiter, die gesamte Historie eines Interessenten oder Kunden zu sehen. So können Mitarbeiter den besten Kundenservice und die beste Kommunikation liefern, ohne dass der Mitarbeiter vorher Informationen über diesen Kunden hatte.

„Für uns ist Act! wie ein digitaler Aktenschrank, in dem wir jede Interaktion und jede Aktualisierung des Kundenkontos ablegen können“, erklärt Bryson. „Bei der Übergabe oder beim Onboarding neuer Kollegen muss der Mitarbeiter, der vorher für einen Account verantwortlich war, diese Informationen nicht mehr mündlich mitteilen. Dies kostete früher viel Zeit. Act! ist so einfach, intuitiv und logisch. Jeder Mitarbeiter kann sofort und ohne Probleme mit Act! arbeiten.“

## Mit Act! steigert INEX seine Umsätze und gewinnt Neukunden

Mit Act! Marketing Automation (AMA) nutzt INEX jetzt ein System, mit dem die Kommunikation mit neuen Kunden individualisiert werden kann. Dadurch konnte das Unternehmen seinen Kundenstamm um Finanzplaner erweitern, die die INEX-Vorsorgepakete als Zusatzangebot für aktuelle und potenzielle Kunden anbieten möchten. Hospizvereine und -verbände sind ein weiteres Marktsegment, das hinzugekommen ist. Familien sollen diese Vorsorgepakete erhalten und so für die Vorbereitung auf das Lebensende unterstützt werden. Mit AMA können INEX-Vertriebsmitarbeiter angepasste E-Mail-Kampagnen für diese und andere Zielmärkte erstellen, je nach Branche, Region und Bedarf.

„Die benötigten Informationen können alle in Act! aufgerufen werden. Alle Daten sind aufschlussreich und geben tiefe Einblicke. Daher ist es gar nicht notwendig, per E-Mail oder Telefon nachzufragen.“

**Corinne Bryson**  
Gründerin und CEO, INEX

„Für unsere Marketinginitiativen ist es besonders nützlich, nach Merkmalen wie Firmenzugehörigkeit und Region zu segmentieren“, so Mike Burnett, Vice President of Sales bei INEX. „Wir können zum Beispiel unsere Angebote an die Personen richten, die in Finanzdienstleistungsunternehmen mit Sitz in den USA für die Bestattungsvorsorge zuständig sind. Wir können aber auch Go-to-Market-Tools wie Videos, PDFs und Präsentationen anbieten, um Bestattungsunternehmen mit Sitz in Kanada dabei zu helfen, Personen bei der Nachlassplanung zu unterstützen. Mit AMA erstellen wir hochgradig personalisierte und automatisierte Kampagnen und versenden diese wöchentlich, 14-tägig oder nach Bedarf. Noch wichtiger ist, dass wir sicherstellen können, dass wir mit den richtigen Angeboten und Botschaften die richtige Zielgruppe erreichen. Nur so können wir Beziehungen pflegen“, erläutert Mike Burnett.

## Echter technischer Support von echten Personen

Laut INEX unterscheidet sich die CRM-Software Act! von anderen ähnlichen Plattformen durch seine hohe Bedienfreundlichkeit. Falls aber trotzdem Fragen oder Probleme auftreten, ist es jederzeit möglich, den technischen Act! Support anzurufen. „In den letzten Jahren habe ich mit vielen verschiedenen CRM-Plattformen gearbeitet. Aber Act! ist bei weitem die einfachste und intuitivste CRM-Software, die ich bisher verwendet habe“, sagt Burnett.



„Natürlich treten auch bei Act! hin und wieder Fragen und Probleme auf. In der Regel ist es so, dass man Stunden damit verbringen kann, einen Mitarbeiter des technischen Software-Supports ans Telefon zu bekommen. Und dann bekommt man nur ein Video-Lernprogramm, das man sich ansehen soll. Aber Act! ist jederzeit telefonisch erreichbar. Zum Beispiel hat ein technischer Support-Mitarbeiter von Act! über einen PC-Fernzugriff mein Problem auf meinem Computer sofort gelöst. So einen guten Kunden-Support habe ich bei allen anderen CRM-Anbietern immer vermisst.“

## Gute Zukunftsaussichten: Steigender Umsatz und Neukundengewinnung

Für INEX geht es in der Zukunft vor allem darum, seinen Kundenstamm weiter auszubauen und den Umsatz weiter zu steigern. Um dies zu erreichen, nutzt das Unternehmen Act! auf originelle Weise.

„Obwohl Act! aus technischer Sicht keine Projektmanagement-Plattform ist, haben wir begonnen, Act! auch für unser Projektmanagement zu verwenden“, verrät Bryson. „Act! erlaubt es uns, jedes Unternehmensprojekt einzusehen, das zurzeit bearbeitet wird. Wir haben einen Überblick darüber, wer an welchem Projekt mit welchen Aufgaben arbeitet. Durch diese hohe Transparenz können wir Meilensteine, Termine und Ziele viel besser nachverfolgen und sicherstellen, dass wir diese auch erreichen. Act! ist eine leistungsstarke Plattform. Sie ist die Grundlage dafür, wie wir unser Unternehmen heute und zukünftig verwalten.“



**Branche:** Bestattungswesen

**Region:** Nordamerika

## Wichtigste Eigenschaften

- Sicherstellung der Geschäftskontinuität sowie bessere Zusammenarbeit aller Mitarbeiter aus dem Homeoffice
- Einfache Verwaltung von und leichter Zugriff auf hochwertige Kundendaten
- Schnelle Erstellung und Planung von E-Mail-Kampagnen, die auf hochspezifische Kundensegmente ausgerichtet sind

## Die Gründe für Act!

- Eine einfache, intuitive und logische CRM- und E-Marketing-Plattform, die jeder sofort nutzen kann
- Integration von führenden E-Mail-Plattformen, um die Geschäftsabläufe zu vereinfachen
- Schneller und persönlicher technischer Support, der problemlos telefonisch erreichbar ist

## Über Act!

Act! bietet KMU leistungsstarke und flexible CRM- und Marketing-Tools, mit denen sie ein personalisiertes Kundenerlebnis bieten und Kundenbeziehungen aufbauen und verwalten können.

Kostenlos testen

act!™