

Act! verleiht den Kundenbeziehungen von Corkers Crisps das gewisse Etwas



act!

Wie sich ein kleiner Familienbetrieb auf seine Kernwerte konzentriert und den großen Produzenten die besten Aufträge wegschnappt.

CORKERSTM *Natural British Crunch*

Im Jahr 2011 beschloss Ross Taylor, der im englischen Cambridgeshire Kartoffeln anbaut, die 200 Jahre alte Familientradition auf den Kopf zu stellen und seine wertvolle Ernte nicht mehr zu verkaufen, sondern stattdessen selbst zu Kartoffelchips zu verarbeiten.

Taylor war überzeugt, dass seine Naturalo-Kartoffeln die besten handgemachten Chips ergeben würden, und rief gemeinsam mit seinem besten Freund Rod Garnham die Marke „Corkers Crisps“ ins Leben.

Die beiden Unternehmer waren sich bewusst, dass es nicht einfach sein würde, auf dem überlaufenen Markt für Knabbergebäck Fuß zu fassen. In nur drei Jahren gelang es dem kleinen Familienbetrieb jedoch, **einen Großkunden nach dem anderen zu gewinnen**. Taylor und Garnham führen dies auf den einzigartigen Geschmack ihrer Kartoffelchips und den persönlichen Touch zurück, durch den sie sich von den großen, etablierten Herstellern abheben. Das Resultat? Corkers Crisps wird von zahlreichen Mitbewerbern – darunter sowohl britische als auch internationale Spitzenmarken – **um seine Kundenliste beneidet**.

Aber trotz seiner namhaften Kunden wie etwa großen Einzelhändlern liegt der Schlüssel zum Erfolg für Corkers Crisps darin, die Aufträge seiner rund 3000 kleineren Geschäftskunden zu erfüllen, die ihre Kartoffelchips rein von Corkers Crisps beziehen.

Der kleine Familienbetrieb hatte jedoch Schwierigkeiten, seine Kunden zeitgerecht und verlässlich zu beliefern – bis Act! Teil seines Vertriebs- und Distributionsprozesses wurde.

„Vor kurzem wollte ich nachsehen, welchen potentiellen Kunden wir Kostproben gesendet haben. Swiftpage half mir, unser System an unsere spezifischen Bedürfnisse anzupassen, also kann ich nun maßgeschneiderte Berichte mit genau den Informationen erstellen, die ich benötige.“

Kate Bavester

Office Manager at Corkers Crisps

Mit Act! verfügt Corkers Crisps über eine leistungsstarke Kontaktmanagementsoftware, die dem Kundenbetreuungs- und Vertriebsteam hilft, die Fülle an Kundendaten **effizient und zuverlässig** zu speichern und zu verarbeiten.

Davor gab es kein effektives System, um die einzelnen Kunden im Blick zu behalten – und zwar auf eine Art und Weise, die für den jeweiligen Kunden angemessen war. Stattdessen verließ man sich auf einen komplett manuellen Prozess: Bestellformulare wurden von Hand ausgefüllt, die Daten manuell in Kalkulationstabellen eingegeben und die Lieferscheine wiederum von Hand geschrieben. Diese Vorgehensweise war langsam, arbeitsintensiv und ineffizient und führte zwangsläufig zu Fehlern.

Dank Act! muss dieselbe Arbeit nun nicht mehr zweimal erledigt werden und jedes Mitglied des Kundenbetreuungs- und Vertriebsteams hat stets Zugriff auf alle aktuellen Informationen. Selbst wenn ein Mitarbeiter gerade nicht an seinem Schreibtisch sitzt, kann er schnell in Act! nachsehen, was es bei einem bestimmten Kunden Neues gibt. Das ist laut Kate Bavestar, der Bürochefin von Corkers Crisps, **ein riesiger Vorteil**.

„Mit einem nur fünfköpfigen Kundenbetreuungs- und Vertriebsteam müssen wir äußerst effizient arbeiten, um den Überblick über die Bestellungen zu behalten – vor allem, wenn viel los ist. Montags ist es beispielsweise besonders hektisch, da viele unserer Kunden im Gastgewerbe tätig sind und nach dem Wochenende neuen Bestand ordern müssen. Mit Act! können wir die Aufträge schnell und fehlerfrei entgegennehmen. Die Software hilft uns, unsere Kunden gut zu betreuen und zufriedenzustellen, und das ist mir wirklich wichtig – schließlich war ich früher im Bereich der Performancesteigerung tätig.“

Nachdem mit der Erfassung der wichtigsten Kontaktdaten eine solide Basis geschaffen wurde, streben die Kundenbetreuer und Vertriebsmitarbeiter jetzt danach, das volle Potential von Act! auszuschöpfen. Ziel ist es, die Preisangebote, Bestellungen und Rechnungen besser zu verwalten. Davon verspricht sich Corkers Crisps eindeutige Vorteile fürs Geschäft und eine **weitere Steigerung seiner Wettbewerbsfähigkeit.**

„Ich bin absolut überzeugt, dass **Act! der Schlüssel ist**, um unseren schnell wachsenden Kundenstamm effektiv zu verwalten“, so Bavestar. „Und da in Act! mehrere Benutzer gleichzeitig auf dieselben Daten zugreifen können, kann sich unser Vertriebschef auch von unterwegs aus auf den neuesten Stand bringen.“

Bei Corkers Crisps dreht sich alles um den persönlichen Touch, und mit Hilfe von Act! können die Mitarbeiter diesen auch verstärkt im Umgang mit den Kunden umsetzen. Nun, während sich das Unternehmen auf dem Markt immer mehr etabliert, setzen Taylor und sein Team alles daran, ihren kundenorientierten Ansatz nicht dem Wachstum zum Opfer fallen zu lassen.

„Act! sorgt für diese persönliche Komponente in unseren Kundenbeziehungen, durch die wir uns auf dem Markt differenzieren“, so Bavestar. „Das haben wir der Unterstützung von Swiftpage zu verdanken. Wenn etwas unklar war, müssen wir sie einfach nur anrufen, um das Problem gemeinsam zu lösen. Ich kann Swiftpage gar nicht genug loben.“

Angeichts der Neuigkeiten, dass sich Corkers Crisps gerade gegen einige starke Mitbewerber durchgesetzt und den Zuschlag einer weiteren großen Airline erhalten hat, sieht es ganz danach aus, als wären Taylors kundenorientierter Ansatz und handgemachte Kartoffelchips die perfekte Kombination.

Ergebnisse



Zeitersparnis, da das Bestellformular nicht von Hand ausgefüllt und die Daten in eine Kalkulationstabelle übertragen werden müssen, bevor der Versandleiter dann die Lieferscheine mit genau denselben Angaben ausfüllt: 100 Stunden pro Monat.

Anzahl der Fehler in Bestellungen, da Informationen manuell übertragen oder in Kalkulationstabellen eingegeben werden müssen: null.

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

www.act.com/de

act!