

Act! – ein perfekt dosiertes CRM-System für OccuVAX

OccuVAX, ein führender Anbieter von Gripeschutzimpfungen, erkannte erst nach dem Umstieg auf ein anderes CRM-System, dass **Act! in Wirklichkeit die richtige Lösung** für seine Anforderungen an Vertrieb und Beziehungspflege ist.



act!

OccuVAX®

Grippeerkrankungen kosten Unternehmen jährlich Millionen von Arbeitsstunden. Viele Firmen wenden sich daher an Spezialanbieter wie OccuVAX, um ihre Mitarbeiter vor Ort impfen zu lassen.

OccuVAX betreibt mobile Impfstellen in den gesamten USA und kümmert sich dabei um den kompletten Ablauf: von der Terminvereinbarung bis hin zur Bereitstellung des Impfstoffs und den medizinischen Fachkräften.

2005 stellte das Unternehmen fest, dass es eine zuverlässige CRM-Software brauchte und entschied sich nach einiger Recherche für Act!. „Wir konnten die Software aber nie optimal nutzen“, so Tina Coleman, Director of Sales and Operations von OccuVAX.

Vor zwei Jahren beschloss der Impfanbieter daher, auf eine andere, sehr gängige Kundenmanagement-Software von einem anderen Anbieter umzusteigen.

Wiederentdeckung des Potentials von Act!

„Nach nur zwei Monaten stellten wir fest, dass wir einen großen Fehler gemacht hatten“, so Coleman. „Die Kundenmanagement-Lösung des anderen Anbieters war nicht sehr benutzerfreundlich. Es gab viele Registerkarten. Für eine einzige Transaktion mussten wir bis zu 16 verschiedene Seiten öffnen!“

Trotz des beträchtlichen Zeit-, Arbeits- und finanziellen Aufwands, den OccuVAX bereits in das Produkt des anderen Anbieters investiert hatte, kehrte das

„OccuVAX verfügt nun über **das leistungsstarke CRM-Tool**, welches das Unternehmen brauchte – und das es eigentlich schon die ganze Zeit zur Hand hatte. „Das Problem war nicht, dass Act! die falsche Lösung für uns war“, meint Coleman. „Wir nutzten die Software einfach nur nicht richtig!“

Tina Coleman

Director of Sales and Operations von OccuVAX

Unternehmen umgehend zu Act! zurück – und machte im zweiten Anlauf eine Sache anders: Sie holten sich **kompetente Unterstützung, um das volle Potential der Software auszuschöpfen**.

„Das Problem war nicht, dass Act! die falsche Lösung für uns war“, meint Coleman. „Wir nutzten die Software einfach nur nicht richtig.“

Medizinische Daten mit höchster Präzision

Um sicherzustellen, dass Act! in Zukunft gut funktionieren würde, wandte sich OccuVAX an einen Act! Certified Consultant (ACC). Der ACC konnte Upgrades und die nötige Unterstützung bereitstellen und Act! genau an die Bedürfnisse des Unternehmens anpassen.

Heute zieht OccuVAX vollen Nutzen aus Act!. Während sich ein Vertriebsteam um die Leadgenerierung kümmert, verfolgt ein anderes Verkaufschancen bei bestehenden Kunden.

Ein drittes Team setzt Act! dazu ein, die Beziehungen zu den mehr als **25.000 medizinischen Fachkräften** zu verwalten. Im System sind nicht nur ihre Kontaktdaten gespeichert, sondern auch ihre bisherigen Tätigkeiten bei OccuVAX sowie aktuelle Daten über ihre klinischen Zulassungen. Darüber hinaus gibt es ein System für die Leistungsbewertung. Und indem eine Verbindung zu den LinkedIn-Profilen des Personals erstellt wird, sehen die Vertriebsmitarbeiter ein Gesicht zu jedem Namen.

Bedeutend weniger Verwaltungsaufwand

Der Mehrwert von Act! ist jetzt laut Coleman – nachdem das CRM nun richtig genutzt wird – „riesig“. Der Verwaltungsaufwand konnte um etwa **20 Stunden pro Woche** verringert werden. Und nicht nur das – da sie nun die Berichterstattung von Act! nutzt, spart Coleman außerdem mehr als **zehn Stunden monatlich** bei der Vorbereitung ihrer drei wöchentlichen Managementbesprechungen. Die zeitaufwändigen Tabellen, in denen sie früher alle benötigten Informationen zusammenfasste, gehören der Vergangenheit an.

„Noch dazu generieren wir dank Act! nicht mehr so viele unnötige Daten und doppelte Einträge“, fügt Coleman hinzu. „Unsere Datenbank ist jetzt viel ordentlicher und genauer.“

Die beste Entscheidung

„Wir sind von unserer Entscheidung, zu Act! zurückzukehren, absolut überzeugt“, meint Coleman. „Und dank unserer hervorragenden Beziehung zu unserem ACC vor Ort können wir das Beste aus der Software herausholen. Ich leite das, was ich von ihm lerne, an andere weiter, sodass wir selbständig arbeiten können. Wir haben unser System perfektioniert.“ Coleman selbst hat sich ebenfalls als ausgezeichnete Trainerin erwiesen – **sie kann neue Benutzer in nur 30 Minuten einschulen**.

Als Nächstes plant OccuVAX, Act! auch verstärkt für das E-Marketing einzusetzen. Das Unternehmen verfügt nun über das leistungsstarke CRM-Tool, das es brauchte – und eigentlich schon die ganze Zeit zur Hand hatte. Wenn man bedenkt, wie wichtig Gripeschutzimpfungen sind, dann ist ein gut dosiertes CRM-System definitiv nicht zu verachten.

Ergebnisse



Nachdem sich OccuVAX erneut für Act! entschieden hatte, konnte das Unternehmen:

- Die Benutzerfreundlichkeit seines CRM-Systems **bedeutend erhöhen**.
- **Einzelne Transaktionen beschleunigen**, was die Gesamtproduktivität aller Teams wesentlich steigerte.
- **20 Stunden** oder sogar noch mehr an wöchentlichem Verwaltungsaufwand einsparen.
- Dafür sorgen, dass neue Mitarbeiter **sofort produktiv sein können**, indem sie in nur einer halben Stunde in Act! eingeschult werden.
- Die für die Erstellung von Managementberichten benötigte Zeit um **zehn Stunden pro Monat verringern**.

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!