

# Act! ist das Ticket zum Erfolg für einen führenden Reiseveranstalter



act!

Das auf Gruppenreisen spezialisierte Unternehmen Rayburn Tours aus Großbritannien ist die erste Wahl zahlreicher Schulen, Vereine und Verbände, wenn es um die Planung ihrer Reisen geht. Aber um das eigene Geschäft auf die nächste Stufe zu heben, musste das Anfragen- und Buchungssystem des Reiseveranstalters um eine Dimension erweitert werden – und dazu entschied sich Rayburn Tours für Act!

## rayburntours

Rayburn Tours organisiert seit fast fünfzig Jahren Reisen für Schüler- und Erwachsenengruppen. Mit seiner Liebe zum Detail hat sich das Reisebüro mittlerweile einen großen Stamm treuer Kunden aufgebaut. Ausschlaggebend für diesen Erfolg ist auch, dass die Backoffice-Systeme reibungslos funktionieren.

Mit einer durchschnittlichen Kundenbewertung von **4,7 von 5** lässt Rayburn Tours in puncto Kundenservice so gut wie keine Wünsche offen, aber „unsere IT-Systeme hinkten etwas hinterher“, meint der kaufmännische Leiter Jamie Boyden. Also begann man, sich über mögliche Upgrades Gedanken zu machen und da stand eine CRM-Lösung ganz **oben auf der Wunschliste**.

Rayburn Tours machte sich auf die Suche nach einem geeigneten System, um wichtige Kundendaten effektiver nachzuverfolgen und untereinander auszutauschen. Die Mitarbeiter sollten nicht nur ihre aktuellen Buchungen im Blick behalten, sondern auch noch weit mehr Anfragen als bisher abwickeln können.

### Eine erfolgreiche Partnerschaft

Schon kurz nach der Ausschreibung des Projektes zeigte sich, dass Act! von verschiedenen Anbietern als bevorzugte Lösung empfohlen wurde, da die Software für ihren **großen Funktionsumfang** bekannt ist und sich im praktischen Einsatz bewährt hat.

„Mit **50 Jahren** Branchenerfahrung wissen wir schon lange, wie wichtig eine hohe Servicequalität ist, aber Act! hatte dermaßen große Auswirkungen auf unseren Kundenservice, dass wir unsere Leistung enorm steigern konnten. Die Software ist **schnell, professionell und kostengünstig** und hat unsere Produktivität auf eine neue Stufe gehoben.“

### Jamie Boyden

Kaufmännischer Leiter von Rayburn Tours

### Bessere Einblicke in das Unternehmen

Zwei Jahre nach der Einführung von Act! profitiert Rayburn Tours nun von einem **viel besseren Einblick** in das eigene Geschäftsgeschehen und kann strategische Entscheidungen treffen, bei denen die Stärken des Unternehmens voll zum Tragen kommen.

„Act! liefert uns aussagekräftige Daten in Echtzeit, die uns bei der täglichen Entscheidungsfindung helfen. Darüber hinaus können wir einzelne Produkte besser nachverfolgen und uns auf mögliche Schwachstellen konzentrieren“, so Boyden.

„Die Geschäftsführung genießt nun einen viel tieferen Einblick in das Unternehmen.“

### Effizienz und Produktivität im Vertrieb

Dank Act! kann Rayburn Tours seine Kontaktdaten nun viel effizienter verwalten, was sich äußerst positiv auf die Leistungsfähigkeit des Vertriebsteams ausgewirkt hat.

„Wir können unseren Arbeitstag und die Abläufe viel besser planen“, so Boyden. „Dies hat **die Produktivität des Vertriebsteams gesteigert**, sodass jeder Mitarbeiter nun viel mehr Anfragen abwickeln kann als zuvor – und das, ohne Abstriche bei der Qualität des Kundenservice in Kauf nehmen zu müssen. Es war wirklich eine grundlegende Veränderung.“

Und da die Mitarbeiter genau über den Status jeder Anfrage Bescheid wissen, können sie zum richtigen Zeitpunkt bei den Interessenten nachfassen – was sich wiederum positiv auf die Anzahl der Geschäftsabschlüsse ausgewirkt hat.

### Neue Kunden durch effektives Marketing

Rayburn Tours nutzt außerdem Act! emarketing, um neue Kunden anzuschreiben und für sich zu gewinnen. Die E-Marketing-Tools von Act! haben sich als kostengünstiger Weg erwiesen, um die vielversprechendsten Leads zu priorisieren und die Follow-up-Maßnahmen zu optimieren.

„In Act! können wir Kontakte in dynamische Gruppen einteilen und ihnen genau zum richtigen Zeitpunkt Broschüren oder andere Werbematerialien zukommen lassen“, so Boyden. „Dies **spart uns Zeit und Aufwand**, was wiederum **bedeutende Kosteneinsparungen mit sich bringt**.“

Und da es mit Act! so einfach ist, überzeugende E-Mail-Kampagnen auf die Beine zu stellen und ihre Wirkung zu messen, wissen die Mitarbeiter, dass sie die Kunden stets mit der richtigen Botschaft ansprechen.

### Ein unerwarteter Vorteil

Rayburn Tours implementierte Act! zwar als CRM-System, aber dank seiner Flexibilität und der zahlreichen anpassbaren Funktionen erwies sich die Software auch als äußerst hilfreich, wenn es um die allgemeine Organisation und Planung der Reisen geht.

„Act! gibt unseren Koordinatoren und Beratern alle nötigen Informationen zu jeder Reise direkt an die Hand. So sind sie **viel besser für die logistische Abwicklung gerüstet** und jeder Mitarbeiter kann sich nun um mehr Reisen kümmern.“

Mit Act! als wichtige Stütze des Unternehmens ermöglicht es Rayburn Tours heute mehr als 17.000 Reisenden im Jahr, das meiste aus ihren Bildungsreisen herauszuholen – und das ist definitiv ein Ticket zum Erfolg.

## Ergebnisse



Act! bietet Rayburn Tours folgende Vorteile:

- Das Geschäft lässt sich besser nachverfolgen, da aussagekräftige Daten der letzten **zwei Jahre** vorliegen.
- Die Vertriebsmitarbeiter können **mehr Anfragen** abwickeln als je zuvor.
- **Mehr Anfragen** werden in Geschäftsabschlüsse konvertiert.
- Durch die Nutzung von Act! als allgemeines Reiseplanungssystem kann das Vertriebsteam mit derselben Anzahl Mitarbeiter **mehr Reisen** organisieren.
- Die intelligenten Marketingtools von Act! haben die Marketingausgaben **bedeutend gesenkt**.

## 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](mailto:vertrieb@swiftpage.com)

[www.act.com/de](http://www.act.com/de)

**act!**