

Sucess Story – Csi Palletising Systems

triveo Telemarketing - ein Dienstleistungsangebot der comselect® Gesellschaft für Relationship Management mbH

Triveo generiert Neukunden für [CSi Palletising Systems](#)

Als wären wir ein Teil von ihnen

Neukundenansprache durch telefonische Kaltakquise zur Leadgenerierung, Messe-Teilnehmer-Management und qualifizierte Terminierung für den Außendienst. Die Mannheimer Telemarketing Agentur triveo leistet permanente Marktpräsenz im deutschsprachigen Raum für einen der weltweit größten Hersteller von automatisierten Palettier- und Förderanlagen in Produktionsumgebungen. Erfahren Sie mehr über CSi und die Erfolgsfaktoren bei der Kundenakquise mit triveo Telemarketing.



„Wir erhalten von triveo langfristig schöne Leads und eine klare Umsetzung von konkreten Vorgaben. Auf dieser Basis wird weiter gemacht.“

Elimar Mielke
Area Manager — DACH

Inhalt:

Inhalt

1	Der Kunde	2
2	Die Aufgabenstellung	3
3	Die Ausgangslage vor triveo	3
4	Die Durchführung	5
5	Die Herausforderung	5
6	Reporting & Controlling	6
7	Das Ergebnis	7
8	Einladungs- und Messe-Teilnehmer Management	7

1 Der Kunde

CSi Palletising ist Experte auf dem Gebiet intelligenter Produkt-Handling und Palettier-Systeme. Zahlreiche Projekte im Bereich der Fördertechnik und Palettierung in Produktionsumgebungen konnten bereits in vielen verschiedenen Ländern realisiert werden. CSi liefert vollständig integrierte Material Handling Systeme und Installationen und bietet von der Beratung über Konzeption, Produktion, Lieferung und Montage bis hin zur Inbetriebnahme und After Sales Service alle relevanten Dienstleistungen für den gesamten Lebenszyklus der Systeme an. CSi beschäftigt weltweit rund 650 Mitarbeiter und erzielt einen Umsatz von rund 95 Millionen Euro im Jahr.



2 Die Aufgabenstellung

CSi unterhält eine starke Marktposition im Kundenkreis der Hersteller von Fast Moving Consumer Goods, im Bereich Distribution sowie in der Verpackungsindustrie. Die Aufgabe für den Vertrieb besteht darin, den Adressbestand, meist relevanter aber ungeprüfter Adressen aus einem definierten Zielmarkt, als Leads zu qualifizieren und vor-Ort Opportunity Termine für den Außendienst zu vereinbaren. Die Qualifizierung von potentiellen Kundenadressen dient gleichzeitig dazu, die Führungsposition von CSi in der Welt des Palettierens und Verpackens weiter auszubauen. Angesprochen werden sollen produzierende Gewerbe verschiedener Branchen, sofern die Ware palettiert wird. Dies kann ein Hersteller von Schrauben sein, ein Zulieferer oder ein Getränke- oder Lebensmittelhersteller. Das Ziel der Telefonie ist eine möglichst hohe Anzahl an SQLs (Sales-Qualified-Leads) und qualifizierte Termine für den Außendienst, bei einer klaren Umsetzung von konkreten Vorgaben und konsequenter BANT-Nachfrage (Budget, Authority, Need & Time). Dabei sollen ausschließlich Termine bei Kaufentscheidern mit hohem Potential vereinbart werden – mit klarer Investitionsabsicht, aktuellem Bedarf und vorhandenem Budget.

3 Die Ausgangslage vor triveo

Vor dem Erstkontakt mit triveo hatte man bei CSi auf ein klassisches Call-Center mit fünf externen Mitarbeitern gesetzt: „Meist nette Telefondamen, leider ohne hohe Technikaffinität und Qualitätsanspruch, was in einer hohen Quote an Terminen ohne Potential resultierte“, so Elimar Mielke, Area Manager DACH bei CSi Palletising. Zunächst hat man sich über die relativ hohe Quote an Terminen für den Vertrieb gefreut, da die eigene Zeit für die telefonische Kaltakquise zur Kundengewinnung sehr beschränkt ist. Die Ernüchterung folgte jedoch auf dem Fuße. Trotz vertriebsunterstützender Vorbereitung durch die Telefondamen im Call-Center, musste aufgrund der unverhältnismäßig hohen Terminquote viel zu viel Zeit und Durchhaltevermögen der eigenen Sales-Mitarbeiter im Nachfassen aufgewendet werden, um sich die optimalen Voraussetzungen für einen langfristig gesehen qualifizierten Termin zu verschaffen. Eine schlechte Kommunikation und ständig wechselnde Call-Center Agenten und Gesprächspartner, sorgten zudem immer wieder für

Unmut mit dem externen Dienstleister bei der Telefonakquise. Ständig wurden die gleichen Fehler bei der Kommunikation mit potentiellen Kunden gemacht: Erforderliche BANT-Kriterien waren oft nicht erfüllt oder es wurden Termine bei Schlachthäusern vereinbart, obwohl der Transport von Schweinehälften keinen Bestandteil des Palettierungsangebots von CSi darstellt.

Da Telemarketing bei den Marketing- und Vertriebsprozessen zur Kundengewinnung jedoch eine wichtige Rolle spielt, insbesondere bei der Leadgenerierung und Positionierung bei der entsprechenden Zielgruppe, hat man sich bei CSi nach einer vorläufigen Reduzierung auf zwei Call-Center Mitarbeiter, mit ebenso ernüchternden Ergebnissen, kurzerhand dazu entschlossen eine Alternative zum bisherigen Anbieter zu suchen.

Bei der Google-Suche nach „Leadgenerierung und Neukundengewinnung“ stieß man schließlich auf die Mannheimer Telemarketing Agentur triveo. Nach einem ersten Expertengespräch fühlte man sich dort sofort gut aufgehoben: „Entscheidend für die Zusammenarbeit war ein intensives Beratungsgespräch im Vorfeld mit Geschäftsführerin Insa Broeksmid und Vertriebsexperte Andreas Meeß. Gerade wenn es um die Ausarbeitung effizienter Vertriebsstrategien zur Vermarktung komplexer Produkte und Dienstleistungen, wie die der CSi geht, ist Beratung umso wichtiger. Bei triveo fühlten wir uns deshalb gut aufgehoben“, beschreibt Elimar Mielke seinen ersten Eindruck.

Bereits im ersten Kundenbriefing wurden gemeinsam mit der Projektleitung wichtige Parameter und Kennzahlen besprochen und definiert, wie die Anzahl der zu liefernden Adressen und benötigter Mitarbeiter, das Ziel der Telefonie, welche Zielgruppe (Land, Region, Branche, Persona) angesprochen werden soll, Projektdauer, notwendige Schulungen am Produkt, Versandunterlagen und spezifische Vorgaben bzgl. eines qualifizierten Leads bzw. Termins.

Im Vergleich zum bisherigen Call-Center liegt der Vorteil in der Zusammenarbeit mit triveo vor allem im Mitarbeiterbereich. Bei triveo sind die Mitarbeiter branchenspezifisch aufgestellt und die Kunden arbeiten exklusiv mit festen Mitarbeitern zusammen, so dass sie in der gesamten Projektlaufzeit immer mit den gleichen Ansprechpartnern zu tun haben. Kontinuierliche Trainings, gezielte Schulungen und der permanente Austausch zwischen Kunden, Projektleitung und den Mitarbeitern gewährleisten eine ergebnisorientierte Projektentwicklung und konstante Weiterentwicklung der Mitarbeiter: „Endlich keine wechselnden Gesprächspartner mehr. Die Mitarbeiter von triveo werden von Telefonat zu Telefonat sicherer und könnten mittlerweile fest bei uns im Vertrieb agieren. Wir erhalten langfristig schöne

Leads und eine klare Umsetzung von konkreten Vorgaben. Auf dieser Basis wird weiter gemacht“, führt Elimar Mielke seine Begeisterung fort.

4 Die Durchführung

Nach einem erfolgreichen Pilotprojekt im März 2015 über die Dauer von 3 Monaten, startete eine langfristige Zusammenarbeit mit den Akquise Experten aus Mannheim, die bis heute erfolgreich anhält. Die dreimonatige Testphase beinhaltete eine konzentrierte Kampagne zur Lead Generation, bestehend aus einem Adressbestand von 600 Adressen. Die externen Vertriebsmitarbeiter bei triveo sollten daraus die passenden Ansprechpartner eruieren, neue Potentiale für den Vertrieb generieren und eine langfristige Betreuung der Ansprechpartner aufbauen. Stets mit dem Ziel interessierte Unternehmen zum passenden Zeitpunkt abzuholen und die Marke CSi dabei über den kompletten Projektzeitraum bei potentiellen Kunden im Gespräch zu halten und permanente Präsenz auf dem Zielmarkt zu gewährleisten.

5 Die Herausforderung

Die Herausforderung für das Telemarketing Team von triveo besteht konkret darin, den Vertrieb bei anstehenden Projekten mit Vor-Ort Opportunity Terminen bei potentiellen Kunden zu unterstützen. Triveo führt dazu in vordefinierten Kernzeiten, 2 x 3 Monate Telefonate pro Jahr für die CSi durch. Dabei übernimmt triveo in Absprache mit dem Auftraggeber, die Projektvorbereitung sowie das gesamte Projekt- und Relationship-Management, von der Erstansprache über den Unterlagenversand bis hin zur Positionierung von qualifizierten Außendienstterminen bei potentiellen Kunden.

Dazu gilt es für die Mitarbeiter von triveo interne Zuständigkeiten bei den gelieferten Unternehmensadressen abzuklären, aktuelle Strukturen der Palettierung vor Ort einzuholen und Lieferanten der bisherigen Palettieranlagen zu erfragen. Ansprechpartner sind dabei oft die Technische Leitung, manchmal aber auch Produktions- oder Betriebsleiter. In den meisten Fällen steht kein direkter Ansprechpartner zur Verfügung und muss selbst ermittelt werden.

Dabei stehen alle Arten von Palettieranlagen zum Gespräch, die CSI im Portfolio hat (z.B. Taros als Lagenpalettierer oder die Standard-Roboterzelle iPal).

Abschließend zeichnet sich die Telefonie für CSI dadurch aus, dass die Saleszyklen recht lang sein können. Von der Erstansprache zur Leadgenerierung bis zur Terminierung mit qualifizierten Entscheidern können teils 1–2 Jahre vergehen. Die Aufgabe besteht insofern nicht darin, anzurufen und zu hoffen, dass gerade ein Projekt ansteht und terminiert werden kann, sondern primär in der permanenten Präsenz auf dem Markt, um die wirklich interessanten Unternehmen zum passenden Zeitpunkt abholen zu können und die Marke CSI dabei konstant bei der Zielgruppe präsent zu halten. Kurz: Bei der Leadgenerierung und Neukundenakquise für CSI geht es um langfristige Kundenbetreuung entlang der Entscheidungsphase einer oft millionenschweren Investitionstätigkeit. Es geht nicht darum, kurzfristige Leads zu generieren, sondern mittel- bis langfristig die Sales-Pipeline mit werthaltigen Kontakten aufzufüllen und erfolgsversprechende Opportunities für den Vertrieb zu schaffen. Gleichzeitig werden im Gespräch wertvolle Entscheiderinformationen und spezifische Marktdaten eingeholt, um anstehende Projekte der möglichen neuen Kunden zu generieren.

6 Reporting & Controlling

Um 100% Transparenz und jederzeit Einsicht in den Projektfortschritt zu gewährleisten, werden alle von triveo generierten Informationen in der CRM Datenbank von Salesforce eingepflegt und sämtliche Ergebnisse über Datenqualität, Erreichbarkeit, Anzahl der Gespräche und Termine in umfassenden Reportings präsentiert und regelmäßig an CSI übergeben. Die permanente Transparenz durch die Datenhaltung in der Cloud, sorgt für den wichtigen Durchblick über den Projektfortschritt und garantiert den Projektverantwortlichen bei CSI jederzeit Zugang zu sämtlichen kundenrelevanten Geschäftsprozessen, neu gewonnenen Adressen, Daten und Terminen. Die übersichtliche Aufbereitung der Daten hilft bei der weiteren Planung von Marketing- und Vertriebsmaßnahmen, bei der Erstellung von ausführlichen Reports und der dazugehörigen Ableitung von Handlungsempfehlungen. Weiterhin bietet der Einsatz von Salesforce CRM als Telefoniedatenbank und zur Abbildung des aktuellen Projektfortschritts den Vorteil, dass geplante Aktionen flexibel und zeitnah optimiert werden können, wenn unvorhergesehene Umstände dies nötig machen sollten. In Zeiten

zunehmender Flexibilität und neuen Vertriebswegen, besitzen solch flexible Vertriebsstrukturen einer externen Telemarketing Agentur wie triveo einen enormen Vorteil gegenüber klassischen Call-Centern.

7 Das Ergebnis

Seit 2015 leistet triveo für CSi langjährige dialogorientierte Kommunikationsarbeit mit potentiellen Kunden zur Umsetzung anspruchsvoller Projekte bis in den 7-stelligen Bereich. Für CSi ist die Zusammenarbeit mit triveo notwendig, um potentielle Kundenadressen zu qualifizieren, Entscheiderdaten zu ermitteln und wertvolle Wettbewerbsinformationen zu erhalten. Der gemessene Erfolg lässt sich bis heute mit schönen Leads, langfristigen Aufträgen, einer klaren Umsetzung von konkreten Vorgaben in Form einer konsequenten BANT-Nachfrage, qualifizierten Terminen mit hohem Potential – und vor allem mit Qualität – benennen. Seit der Weiterführung nach dem 3-monatigen Pilotprojekt gehört triveo zu 100% zum Teil der Jahresplanung des Marketingbudgets bei CSi. Obwohl nur hochqualifizierte Termine vereinbart werden, liegt die Terminquote weit über den Erwartungen. Im Vergleich zum vorherigen Call-Center Dienstleister überzeugt triveo durch ein erstklassiges Kosten-Nutzen-Verhältnis. Der positive Nebeneffekt dabei ist die Bereinigung des Adressbestandes, eine eindeutige Positionierung auf dem Markt des Palettierens und Verpackens und eine Stärkung der Marke CSi bei der entsprechenden Zielgruppe.

8 Einladungs- und Messe-Teilnahme Management

Als eine der innovativsten Firmen in der Materialhandling-Welt, begrüßt die CSi bereits über viele Jahre hinweg ihre Kunden und potentiellen Interessenten in Düsseldorf auf der interpack, der weltweit größten und bedeutendsten Messe der Verpackungsbranche und der Prozessindustrie sowie auf der FachPack in Nürnberg. Regelmäßig präsentiert CSi dort die neuesten und spektakulärsten hauseigenen Entwicklungen, wie das Palettieren von Kartons mit einer Drohne, den Lagenpalettierer "TAROS" oder den Knickarmroboter CSi i-Pal.



Der Schwerpunkt auf den Fachmessen liegt eindeutig auf dem persönlichen Gespräch. Auf der Messe kommen CSi Ingenieure, Verkäufer und Kaufentscheider zusammen, um sich konzentriert über mögliche gemeinsame Projekte auszutauschen und gemeinsam Lösungen im Bereich automatisierter Palettier-Systeme zu entwickeln. Damit der Aufwand zum wirtschaftlichen Erfolg im Verhältnis steht, ist eine gewisse Anzahl an qualifizierten Teilnehmern eine grundlegende Voraussetzung für eine erfolgreiche Messe Veranstaltung. Vor der persönlichen Einladung steht daher zunächst die telefonische Erfragung von aktuellem Bedarf und die Erfassung potentieller Interessenten im Vordergrund. Auch hier sind die Vorgaben klar definiert. Es gilt ausschließlich interessierte Kunden mit akutem Bedarf an Palettier-Systemen zu erreichen und einzuladen. Erst bei konkretem Interesse erfolgt schließlich der Versand der Messeeinladung und kostenfreien Fachtickets. Neben der Terminbestätigung und zeitnaher Erinnerung, damit die Veranstaltung nicht in Vergessenheit gerät, werden so auch die Agenda und andere weiterführende Informationen, wie Tagespunkte, Anfahrtswege oder Übernachtungsmöglichkeiten an die Geschäftspartner kommuniziert. Weiter kümmert sich triveo um die Nachbearbeitung angemeldeter Messe-Besucher, die nicht kamen oder um Standbesucher, die aktuell von der Timeline nicht relevant genug für einen Vertragsabschluss sind, aber Potential für später besitzen.

Durch das geregelte Teilnehmer-Management von triveo, erfreut sich CSi auf der Interpack, als auch auf der FachPack, regelmäßig an vielversprechenden Geschäftsanbahnungen (Opportunities) und konkreten Abschlüssen, nicht selten bis in den siebenstelligen Bereich. Die Besucher profitieren umgekehrt von einem umfangreichen Informations- und Teilnehmermanagement, was nicht selten in einer Einladungs- und Teilnehmerquote von beinahe 98% resultiert. Da konkreter Bedarf bei den eingeladenen Kontakten im Vorfeld erfragt wird, resultieren die Auftritte auf der interpack als auch der FachPack dank des professionellen Messe-Services von triveo regelmäßig in einer sehr guten Resonanz mit einer hohen Teilnehmerquote.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Mit unseren professionellen Telemarketing Dienstleistungen schließen wir alle Lücken in der Neukundenakquise – von der Leadgenerierung bis zur Wandlung vom potentiellen zum realen Kunden. Ob Großkonzern, Mittelstand oder KMU – seit 2002 akquirieren wir erfolgreich im Namen unserer Kunden. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein. Wir kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung. Nehmen Sie bitte Kontakt mit uns auf und sprechen Sie mit uns über Ihr Vorhaben. Wir freuen uns auf Sie!