

Customer Story



Kunde: CSi GmbH
 Branche: Maschinenbau
 Mitarbeiter: 650

CSi Industries liefert vollständig integrierte Material Handling Systeme und Installationen in der ganzen Welt. Als Turnkey-Lieferant bietet CSi ein komplettes Paket von der ersten Beratung über Konzeption, Produktion, Lieferung und Montage bis hin zur Inbetriebnahme.

CSi beschäftigt insgesamt rund 650 Mitarbeiter und erzielt einen Umsatz von rund 95 Millionen Euro im Jahr.

Als wären wir ein Teil von Ihnen

triveo generiert Neukunden für CSi Palletising Systems

Neukundenansprache, Leadgenerierung, Messe-Teilnehmer-Management und qualifizierte Termine 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.

"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."

--

Elimar Mielke
 Area Manager D, A, CH
 CSi Palletising

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.

Die Aufgabenstellung

CSi Palletising unterhält eine starke Marktposition in dem Kundenkreis der Hersteller von Fast Moving Consumer Goods, im Bereich Distribution und der Verpackungsindustrie. Die Aufgabe für triveo besteht darin, den Adressbestand, meist relevanter aber ungeprüfter Adressen aus einem definierten Zielmarkt, als Leads zu qualifizieren, als Neukunden zu gewinnen und die Führungsposition von CSi in der Welt des Palettierens und Verpackens auszubauen. Angesprochen werden dabei 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 ist eine möglichst hohe Anzahl an SQLs (Sales-Qualified-Leads) bei einer klaren Umsetzung von konkreten Vorgaben und konsequenter BANT-Nachfrage (Budget, Authority, Need & Time). D.h. es sollen nur Termine bei potentiellen Kunden mit hohem Potential vereinbart werden – also mit klarer Investitionsabsicht, aktuellem Bedarf und nötigem Budget.

Wie war die Ausgangslage vor triveo?

Vor dem Erstkontakt mit triveo hatte man bei CSi auf ein klassisches Call-Center mit 5 externen Mitarbeitern gesetzt. „Meist nette Telefondamen, aber leider ohne hohe Technikaffinität und Qualitätsanspruch, was in einer hohen Quote an Terminen ohne Potential resultierte“, so Elimar Mielke, Area Manager D, A, CH bei CSi Palletising. Da die eigene Zeit zum Telefonieren und für Cold-Calls zur Kundengewinnung sehr beschränkt ist, hat man sich zunächst über die relativ hohe Quote an Terminen für den Vertrieb erfreut. Die Ernüchterung folgte jedoch auf dem Fuße. Trotz vertriebsunterstützender Vorbereitung musste viel Zeit und Durchhaltevermögen der eigenen Sales-Mitarbeiter 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 immer wieder für Ärger mit dem externen Dienstleister, da ständig die gleichen Fehler bei potentiellen Kunden gemacht wurden. Erforderliche BANT-Kriterien waren oft nicht erfüllt und es wurden regelmäßig Termine bei Schlachthäusern vereinbart, obwohl der Transport von Schweinehälften keinen Bestandteil des Palettierungsangebotes von CSi darstellt.

Da Telemarketing bei den Marketing- und Vertriebsprozessen zur Kundengewinnung jedoch eine wichtige Rolle spielt, vor allem in den Bereichen Leadgenerierung, Unterlagenversand, Terminierung, und Positionierung, hat man sich bei CSi nach einer Reduzierung auf 2 Call-Center Mitarbeitern, mit ebenso ernüchternden Ergebnissen, kurzerhand dazu entschlossen eine Alternative zum bisherigen Anbieter zu suchen.

Bei der Google-Suche nach „Leadgeneration und Kundengewinnung“ stieß man schließlich auf die Mannheimer Telemarketing Agentur triveo und fühlte sich sofort gut aufgehoben. „Entscheidend für die Zusammenarbeit war ein intensives Vor-Gespräch mit Geschäftsführerin Insa Broeksmid und Head of Sales 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 wichtige Parameter und Kennzahlen besprochen und definiert, wie die Anzahl der zu liefernden Adressen, das Ziel der Telefonie, welche Zielgruppe (Land, Region, Branche, Persona) angesprochen werden soll, Projektdauer, Anzahl benötigter Mitarbeiter, notwendige Schulungen, Versandunterlagen und spezifische Vorgaben bzgl. eines qualifizierten Leads bzw. Termins.

Der Vorteil in der Zusammenarbeit mit triveo im Vergleich zum bisherigen Call-Center liegt vor allem im Mitarbeiterbereich. Bei triveo arbeiten die Kunden exklusiv mit festen Mitarbeitern, so dass sie in der gesamten Projektlaufzeit immer mit den gleichen Ansprechpartnern zu tun haben. Kontinuierliche Trainings, gezielte Schulungen und permanenter Austausch zwischen Kunden, Projektleiter und Mitarbeiter 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 fort.

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, um daraus neue Potentiale für den Vertrieb zu generieren, die passenden Ansprechpartner zu eruieren und eine kontinuierliche Betreuung der Ansprechpartner aufzubauen. Stets mit dem Ziel interessierte Unternehmen zum passenden Zeitpunkt abzuholen und die Marke CSi dabei über den kompletten Projektzeitraum bei der Zielgruppe präsent zu halten und permanente Präsenz auf dem Markt zu gewährleisten. Darüber hinaus enthält ein "Probe-Paket" die Erstellung von Gesprächsleitfäden und der Einwandbehandlung. Dazu kommen die notwendige Qualifizierung und das Coaching der Telemarketing Executives durch Mitarbeiterschulungen bei triveo sowie beim Kunden vor Ort am Produkt. Die Projekteinrichtung der TK-Anlage, Datenbank und Email Konten, Durchführung der Entscheidungsgespräche, Qualitätsmanagement und -kontrolle durch die Projektleitung, umfassende Reportings (auf Datenqualität, Erreichbarkeit, Anzahl Gespräche, Qualifizierung, Verkäufe), eine umfangreiche Projektanalyse, regelmäßige Update-Briefings und Ergebnisbesprechungen sowie ein direkter Zugang zur Salesforce Telefonie Datenbank für Just-in-Time Auswertungsmöglichkeiten komplettieren das triveo Telemarketing Angebot zum Kennenlernen.

Die Herausforderung

triveo führt in vordefinierten Kernzeiten pro Jahr 2 x 3 Monate Telefonate 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. Die Herausforderung besteht darin, den Vertrieb bei anstehenden Projekten mit Vor-Ort Opportunity Terminen bei potentiellen Kunden zu unterstützen.

Dazu gilt es interne Zuständigkeiten bei den gelieferten Unternehmensadressen abzuklären, aktuelle Strukturen der Palettierung vor Ort einzuholen und Lieferanten der bisherigen Palettieranlagen zu erfragen. Ansprechpartner sind oft die Technische Leitung, manchmal aber auch Produktions- oder Betriebsleiter. In den meisten Fällen steht kein direkter Ansprechpartner zur Verfügung und muss vom triveo Telemarketing Team 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 Leadgenerierung bis zur Terminierung mit 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 um permanente Präsenz auf dem Markt, um die wirklich interessanten Unternehmen irgendwann zum passenden Zeitpunkt abzuholen und die Marke CSI dabei konstant 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.

Reporting & Controlling

Um 100% Transparenz und Einsicht in den Projektfortschritt zu gewährleisten, werden alle von triveo generierten Informationen regelmäßig an die CSI übergeben und die Ergebnisse über Datenqualität, Erreichbarkeit, Anzahl der Gespräche und Termine in umfassenden Reportings präsentiert und in der CRM Datenbank von Salesforce eingepflegt. 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 Marketingmaßnahmen, bei der Erstellung von ausführlichen Reports und der Ableitung von Handlungsempfehlungen. Weiterhin bietet der Einsatz von Salesforce CRM als Telefoniedatenbank 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.

Das Ergebnis

Seit 2015 leistet triveo für CSI langjährige dialogorientierte Kommunikationsarbeit mit potentiellen Kunden zur Umsetzung anspruchsvoller Projekte im bis zu 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 (konsequente BANT-Nachfrage), qualifizierten Terminen mit hohem Potential, aktuellem Bedarf und Budget - und vor allem mit Qualität vor Quantität - benennen. Seit der ersten Weiterführung nach dem 3-monatigen Pilotprojekt gehört triveo zu 100% zum Teil der Jahresplanung 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.

Erfolgreiches Einladungs- und Messe-Teilnehmer Management für CSi

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

Der Schwerpunkt auf der Interpack 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 zu entwickeln. CSi erfreut sich auf der Interpack regelmäßig an vielversprechenden Geschäftsanbahnungen und konkreten Abschlüssen, oft im siebenstelligen Bereich. Die Besucher profitieren umgekehrt von einem umfangreichen Informations- und Teilnehmermanagement, was nicht selten in einer Einladungs- und Teilnehmerquote von beinahe 98% resultiert.

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. Da konkreter Bedarf bei den eingeladenen Kontakten vorhanden ist, resultiert der Auftritt auf der Interpack dank dem professionellen Messe-Teilnehmer-Service von triveo meist in einer sehr guten Resonanz und hohen Teilnehmerquote. Mit der Fachpack 2018 sowie einer kleinen internen Hausmesse im Oktober 2017 stehen bereits die nächsten Veranstaltungen an, bei denen mit einem ähnlichen Erfolg gerechnet werden darf.

Die Vorteile für CSi mit triveo im Vergleich zu einem herkömmlichen Call-Center:

- Exklusive Mitarbeiter über den gesamten Projektzeitraum
- Mitarbeiter sind branchenspezifisch aufgestellt – inkl. Back-Up
- Direkter Kontakt zu Mitarbeitern und Projektleitung
- Mitarbeiter Schulungen vor-Ort am Produkt
- Personalisierter Dialogaufbau und individuelle Betreuung potentieller Kunden
- Permanente Marktpräsenz bei langen Verkaufszyklen
- Langfristige Aufträge
- Kontinuierliche Betreuung potentieller Kunden entlang der Customer-Journey
- Klare Umsetzung von konkreten Vorgaben
- Konsequente BANT-Nachfrage
- Qualität vor Quantität
- 100% Transparenz und 360° Sicht durch den Einsatz von Salesforce CRM
- Branchenerfahrung / Sprechen der Sprache und Nennung von Buzzwords
- Motivierte Mitarbeiter mit hoher Eigenverantwortung für das Projekt
- Hohe Identifikation der Mitarbeiter mit dem Kunden und Produkt

Wie können wir Sie unterstützen?

Ob Großkonzern, Mittelstand oder KMU – seit 2002 akquirieren wir erfolgreich im Namen unserer Kunden, um neue Absatzpotentiale zu erschließen und neue Kunden zu gewinnen. Mit dieser Erfahrung können wir sicher auch Ihnen ein zuverlässiger Partner sein.

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf und reden Sie mit uns über Ihr Vorhaben. Die Experten von triveo kennen die Herausforderungen in vielen Branchen und entwickeln auch für Sie die optimale Lösung.

Mit unseren professionellen Telemarketing Dienstleistungen schließen wir alle Lücken in der Neukundenakquise – von der Leadgenerierung bis zur Wandlung vom potentiellen zum realen Kunden – und sorgen so für eine hohe Konvertierungsrate Ihrer Kontakte.

Kontakt:

triveo | Telemarketing - ein Dienstleistungsangebot der
comselect® Gesellschaft für Relationship Management mbH
Theodor-Heuss-Anlage 12
D-68165 Mannheim – Germany

Telefon: +49 621 / 7 61 33-800
Email: a.meess@triveo.de
Internet: www.triveo.de