

## Customer Story



Kunde: VAG-Armaturen GmbH

Branche: Maschinenbau

Mitarbeiter: 1600

VAG ist ein weltweit agierender Hersteller von Wasser- und Abwasserarmaturen. Die VAG-Gruppe beschäftigt weltweit über 1600 Mitarbeiter an 6 Produktions- und 18 Vertriebsstandorten. Hauptsitz des Unternehmens ist Mannheim, Deutschland.

Das Unternehmen ist in acht verschiedenen Anwendungsbereichen aktiv, darunter Wasseraufbereitung, Wasserverteilung, Abwasser, Staudämme sowie die Bereiche Druckmanagement, Gas, Industrie und Kraftwerke. Die Produktpalette umfasst Absperrschieber, Absperrhähne, Regelarmaturen, Be- und Entlüftungsventile, Absperrklappen und Hausanschlussarmaturen.

### Interview mit Roman Beck

## Erwartungen nicht nur erfüllt, sondern sogar übertroffen

*„Triveo hat in sämtlichen Bereichen überzeugt und gezeigt, dass Telemarketing auch professionell durchgeführt werden kann. Unsere Erwartungen in die Kooperation wurden nicht nur erfüllt, sondern sogar übertroffen.“*

--

Roman Beck  
Director Sales Germany  
VAG Armaturen GmbH

## Warum haben Sie sich für Telemarketing entschieden?

Wir sind der Meinung, dass sich Kunden heute ideal auch per Telefon betreuen und ansprechen lassen sofern dies auf kompetente und kundenorientierte Art und Weise geschieht. Nicht zuletzt spielt auch der Zeitfaktor bei Kunden und Lieferanten in unserer modernen Zeit hier eine entscheidende Rolle. Daher ist nicht selten der telefonische Kontakt für beide Seiten effektiver als der zeitintensive Face2Face-Kontakt.

## **Wie war die Ausgangslage vor dem Erstkontakt zu triveo?**

Natürlich hatten wir auch vor TRIVEO telefonische Kontakte zu unseren Kunden. Allerdings nicht in dieser systematisierten Form und auch nicht in dieser Intensität und Frequenz. Mit TRIVEO haben wir für uns sozusagen den Startschuss für das Telemarketing in Richtung unserer Kunden gegeben.

## **Welche Rolle spielen Telemarketing / Telesales bei Ihren Marketing- und Vertriebsprozessen zur Leadgenerierung und Kundengewinnung?**

Mittlerweile eine ganz entscheidende, wobei die Konzentration auf Leadgewinnung und Follow-Up-Kontakte zu bestehenden Leads liegt. Das Thema Neukundengewinnung via Telemarketing spielt eher eine untergeordnete Rolle. Hier setzen wir intensiver den Direktvertrieb ein.

## **Was war ausschlaggebend Ihre Telemarketing Maßnahmen an einen externen Anbieter auszulagern?**

Ob Telemarketing in unserer Branche letztlich erfolgreich sein kann war für uns alle zu Beginn unbeantwortet und somit auch ein Test. Wir waren davon zwar überzeugt und haben es daher auch umgesetzt aber wissen konnten wir es im Vorfeld nicht. Unsere Branche ist hier noch sehr traditionell aufgestellt.

## **Wie sind Sie auf triveo aufmerksam geworden?**

Ich habe mit Comselect/triveo schon in früheren Tagen gerne zusammengearbeitet und war immer sehr zufrieden mit deren kompetenter Leistung. Daher lag es nahe wieder auf diesen Partner zuzugehen.

## **Wie war die Vorgehensweise mit triveo – vor, während und nach der Durchführung der Kampagne?**

Die Zusammenarbeit war in jeder Phase partnerschaftlich und zielorientiert. Zu Beginn wurde die Durchführung der Kampagne sehr detailliert vorbereitet und alle Notwendigkeiten und Rahmenbedingungen geklärt. Während der Kampagne wurden regelmäßige Abstimmungen zum Zwecke der Optimierung und nach Abschluss der Kampagne eine ebenfalls sehr professionelle Übergabe durchgeführt.

## **Was war der gemessene Erfolg?**

Wir haben uns in erster Line mit TRIVEO auf Follow-Up-Calls bestehender Leads konzentriert und konnten unsere Abschlussrate leicht erhöhen. Viel wichtiger war uns aber am Ende aber vielmehr das Feedback unserer Kunden, dass diese den zusätzlichen und kompetenten Kontakt sehr positiv aufgenommen haben und sich insgesamt besser betreut fühlten was für eine nachhaltige Wirkung sorgte.

## Welche Auswirkungen hatte die Kampagne (auf interne Geschäfts- und Kundenprozesse / extern auf angesprochene Kunden und Interessenten)?

Es hatte wie bereits erwähnt eine positive Wirkung auf die Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Diese haben den zusätzlichen Kontakt sehr geschätzt und fühlten sich in deren Anliegen deutlich besser betreut. Für uns als Lieferant konnten wir weitere Informationen seitens der Kunden erhalten an welcher Stelle wir uns optimieren können und was wir tun können um Angebote zielsicherer zum Abschluss zu führen.

## 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