

Et samvirke af tillid og engagement

Med et ønske om at gøre det mere effektivt og professionelt at få flere medlemmer valgte Mellempfolkeligt Samvirke i 2014 at outsource deres henvring til The Call Company. Lige siden har det været et tæt samarbejde bygget på tillid og et fælles ansvar for at skabe succes.

Mellempfolkeligt Samvirke er en sammenslutning af mennesker i over 40 lande, der arbejder sammen med ActionAid for at styrke menneskerettigheder og udrydde fattigdom. En stor del af deres arbejde finansieres gennem medlemskaber, og derfor er der hvert år sat nogle vækst mål for nye medlemmer for at kunne fortsætte indsatsen.

”Der var fastlagt nogle vækst mål for nye medlemmer, som vi ikke længere selv kunne håndtere. Vi havde brug for, at det blev mere effektivt og blev varetaget af nogle, der havde en viden om, hvordan man skulle gribe det an og havde det rigtige setup til det i forhold til systemer osv. Før, da vi ringede in-house, sad vi stort set og skrev ned på sedler under samtalerne”, forklarer Betina Hasforth, der er Customer Relations Manager hos Mellempfolkeligt Samvirke.

En ro i maven fra første dag

Allerede fra starten af havde Mellempfolkeligt Samvirke en tillid til, at tingene blev gjort ordentligt, og at de kunne stole fuldt ud på de data, The Call Company leverede, og de forslag de kom med i forhold til at afprøve nye ting.

”Jeg har virkelig tillid til det, The Call Company leverer, og jeg sidder ikke med en dårlig fornemmelse i maven og tænker på, om man nu kan regne med de data, man får fra dem. Derudover er de proaktive og gode til at foreslå nye ting, vi sammen kunne prøve af. For eksempel foreslog de, at vi skulle lave vask af data for at optimere på kontaktprocenten, så vi ikke ringede på numre, der ikke virkede. Og de har også løbende kommet med idéer til emneoptimering og kold kanvas, for at vi kan nå de fælles mål”, siger Betina.

Succes der hviler på et fælles ansvar og engagement

I samarbejdet mellem Mellempfolkeligt Samvirke og The Call Company har det hele tiden været et fælles ansvar at få de forskellige kampagner til at blive en succes og finde ud af, hvilke løsninger der fungerer godt for begge parter.

”Der er en rigtig god tone for samarbejdet, og det er et konstant parløb, hvor vi sammen bliver enige om, hvad vi skal ringe på, hvor meget vi skal ringe på, og hvordan vi skal ringe på det i forhold til scripts osv. Vi har for eksempel fundet en fælles kærlighed for vores arbejde omkring Palæstina. Det er en case, The Call Company rigtig godt kan lide at ringe på og bruge som indgang

i samtalerne, og så er det en case, som har givet os en markant stigning i medlemsskaber”, fortæller Betina.

Derudover tilføjer hun, at The Call Company efterhånden kender Mellempfolkeligt Samvirke og deres arbejde så godt, at det giver en god fleksibilitet i forhold til at skifte mellem sagerne og forskellige kampagner og tiltag.

”De salgsagenter der sidder og ringer på vegne af os har været igennem en del forskellige tiltag og kender os dermed så godt, at de godt kan hoppe imellem sagerne, og det giver en god fleksibilitet. En del af dem er også blevet rigtig glade for det, vi laver, og synes, at det er fedt at ringe på, og det er bare rart at se den form for engagement”.

Den personlige relation og involvering er i top

Foruden en god sparring omkring de enkelte kampagner har der altid været en god personlig relation mellem Mellempfolkeligt Samvirke og The Call Company.

”Den personlige relation betyder meget for os, når vi skal arbejde så tæt sammen med nogen. Og der har det været rart, at man altid bare lige kan ringe, og at det er nemt at få fat på dem. Nogle gange ringer Anne, vores kundeudvikler, også når hun er i København og spørger, om hun ikke lige skal komme forbi og sige hej. Og samtidig opfordrer de også os til at komme forbi dem og snakke med agenterne, der sidder og ringer på vores projekter. Så der er mulighed for så høj en grad af involvering, som vi kunne ønske”, forklarer Betina.

Fakta om samarbejdet:

- The Call Company udfører alle former for telemarketingopgaver for Mellempfolkeligt Samvirke som upgrader, winback, kanvas, leadbearbejdning m.v.
- Flexibilitet har været et nøgleord i samarbejdet, hvor The Call Company løbende har formået at tilpasse sig opgaver med kort varsel og justere i volumen med op til en faktor 8 og stadig levere tilfredsstillende performance.

Om The Call Company A/S

The Call Company's kerneprodukt er at håndtere kundeservice og telemarketing for andre virksomheder. Ydelserne er ikke fastlåst til specifikke brancher eller produktområder. Således er der tale om en virksomhed, der spænder bredt i kompetencer og ydelser.

Kundelisten tæller blandt andre Gyldendals Forlag, Carlsberg, EnergiMidt, Greenpeace, Call Me, Folkekirkens Nødhjælp, Bonnier Publications, Red Barnet m.fl. The Call Company beskæftiger ca. 360 medarbejdere og har eksisteret siden 1/7 2010.



**THE
CALL
COMPANY**
YOUR CALL, OUR BUSINESS

The Call Company A/S
Ny Banegårdsgade 48
8000 Aarhus C
Danmark

Direktør
Martin Horn Thomsen
41 44 77 50