

Fleksibel løsning gav flere newbizzmøder

Hos det digitale bureau No Zebra er de specialister i at skabe digitale platforme. Men som i alle andre virksomheder kan det være en udfordring at rekruttere nye kunder. Det hjalp The Call Company dem med gennem en fleksibel løsning med leadscreenings og mødebookninger.

Som alle andre virksomheder har No Zebra et behov for at skabe vækst gennem et større kundekartotek. Derfor var et af målene for 2014 at få flere møder med nye kunder i kalenderen – de såkaldte 'newbizzmøder'. For at nå dette mål begyndte de at søge nye veje ud fra tankegangen om, at 'når kunderne ikke vil komme til os, så må vi komme til dem.' – og den vej hjalp The Call Company dem godt ud af.

Når det giver mening at outsource

Salgsteamet hos No Zebra stod i en situation, hvor de hverken havde tid eller ressourcer nok til selv at ringe rundt og opstøve nye kunder. Det var derfor oplagt at tage kontakt til The Call Company. De to virksomheder havde i forvejen en god relation, som gjorde, at kontorets Business development manager, Dennis Østergaard, ikke var i tvivl om, at de skulle indhente The Call Company til opgaven.

"The Call Company præsenterede en løsning, som indebar en leadscreening, hvilket ikke umiddelbart var det, vi ledte efter. Men de udviklede derefter en specifik No Zebra-tilpasset løsning, som passede til præcis den udfordring, som vi stod over for," fortæller Dennis Østergaard.

En fleksibel og kundetilpasset løsning

Løsningen bestod i, at The Call Company stod for al det opsøgende arbejde i form af leadscreeninger med henblik på at lave mødebookninger med nye, potentielle kunder. Denne strategi blev afprøvet i maj 2014, og nogle måneder efter begyndte salgsteamet hos No Zebra det opfølgende arbejde.

"Det var lige til at gå til, for vi skulle jo kontakte virksomheder, der i forvejen havde sagt, at de var interesserede i at vide mere om os," siger Dennis Østergaard.

Dansk samarbejde sikrede kvalitet

Grunden til, at No Zebra outsourcede til The Call Company, var, at de ville sikre sig en vis kvalitet i samtalen mellem agent og virksomhed. Her var det en forudsætning, at

No Zebra var tæt på deres samarbejdspartner både geografisk og kulturelt.

”Vi satte en udvalgt person på opgaven, da vores produkter og ydelser kan være komplekse at formidle. Jeg sad personligt og lærte agenten op, besvarede spørgsmål og var med til at justere manuset, så det blev knivskarpt. Det havde aldrig kunne ladet sig gøre, hvis personen sad og ringede fra Spanien eller Sydamerika,” siger han.

Ifølge ham har The Call Companys fleksible løsning været en del af succesen, men en anden væsentlig årsag har været, at de løbende har haft mulighed for at briefe agenten godt og grundigt på opgaven, og at vedkommende løbende har haft mulighed for at stille spørgsmål direkte til No Zebra. Det har frigjort tid og hjulpet No Zebra til at fokusere på kerneforretningen.

”Vores medarbejdere har fået mere tid til at gøre det, som de er bedst til. Det er en væsentlig fordel ved at outsource en del af arbejdet til et eksternt bureau som Call Company,” siger Dennis Østergaard.

Fakta:

I løbet af testperioden i maj genererede The Call Company leads på 17% og møder på 5% af de virksomheder, der blev kontaktet. No Zebra aftalte efterfølgende møder med 38% af de genererede leads og afholdt de bookede møder. De første kunder begyndte allerede efter kort tid at komme i hus.

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 Gyldendal, Carlsberg, Energi Midt, Greenpeace, Call me, Folkekirkens Nødhjælp, Bonnier Publications, Red Barnet m.fl.. The Call Company beskæftiger ca. 160 medarbejdere og har eksisteret siden 1/7 2010.



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

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

Direktør
Martin Horn Thomsen
41 44 77 50