



ERFOLGREICHER KUNDENDIALOG

DEMANDGENERATOR und CALLALERT

 KONZEPT

 ANWENDUNGEN

 NUTZEN

 TECHNIK





CALLALERT | DAS KONZEPT

WIE ALLES BEGANN

Die Idee des **CALLALERT** entstand 2009 in einem technologie-orientierten B2B-CallCenter. Zeitweise waren dort über 70 Agents für anspruchsvolle IT-Auftraggeber tätig.

Doch immer wieder kam Frustration auf, weil die gewünschten Entscheider nicht zu erreichen waren. Oft genug waren zehn Wahlversuche nötig, bis man zum ersten Mal in Kontakt kam. Dann wurden bei Interesse die vereinbarten Informationen verschickt. Danach begann die gleiche Tortur wieder von vorne.

„Das muß doch besser zu machen sein“, sagten sich verantwortliche Projektleiter. „Zumindest nach dem Versand von Infos müßte man doch gezielt nachfassen können. Man sollte dazu wissen, wann unser Ansprechpartner das Dokument vor sich auf dem Bildschirm hat. Das ist der perfekte Zeitpunkt, um zu telefonieren. Wenn wir ihn zwei Wochen später anrufen, erinnert er sich an überhaupt nichts mehr. Wir brauchen einen ALARM in Echtzeit“.

So ging der Auftrag an ein namhaftes Softwarehaus, für einen 5-stelligen Eurobetrag eine Lösung zu entwickeln. Ergebnis war der **DEMANDGENERATOR 1**, das System der 1. Generation.

Dennoch war der Erfolg überzeugend: Über 90% der Ansprechpartner wurden im ersten Nachfasskontakt erreicht. Die Lohnkosten sanken um 40%, was bei 70 Agents einen Gewinn sprung verursachte. Die Qualität der Calls wurde deutlich besser, sowie die Ergebnisse für die Auftraggeber. Auch die Mitarbeitermotivation verbesserte sich stark.

WENIG AUFWAND – GROSSE WIRKUNG

Für den Einsatz im CallCenter / ContactCenter ist es wichtig, dass die Lösung einfach zu bedienen ist. Schon deswegen ist **DEMANDGENERATOR** heute in führende CC-Softwarelösungen integriert (s.u.).

Außerdem vermeidet die intuitive Bedienung viele mögliche Fehler. Beim **DEMANDGENERATOR** wird der Umgang auf wenige Mausclicks reduziert.

Dokumente, Angebote, Videos, jede Art von elektronischen Dokumenten wird nicht mehr als Anhang an eine E-Mail gehängt. Stattdessen wird nur noch ein Link verschickt.

Dieses Vorgehen hat viele Vorteile. Z.B. schneiden manche Sicherheitssysteme im E-Mail-Eingang grundsätzlich alle Anhänge ab. Bei einem Link kann das nicht passieren.

Auf der DemandFlow-Homepage finden Sie dieses eingängige Video, das die grundsätzliche Arbeitsweise mit dem System recht gut erklärt – Link dazu:

<https://demo.demandgenerator.de>



MESSEERFOLG MIT SYSTEM: DEMANDGENERATOR



Sehr geehrter Herr Klein,
erfahren Sie, wie die FOXXCOM GmbH den DEMANDGENERATOR erfolgreich bei der Digitalisierung des Vertriebs in der Call Center Branche einsetzt.

[SUCCESS STORY ANSEHEN](#)

Die CCW vom 20. - 23. Februar in Berlin steht vor der Tür. Mit DEMANDGENERATOR können Sie im Nachgang zur Messe Ihre Leads systematisch informieren und zu Kaufinteressenten entwickeln. Für nur 4.980 € + MwSt. bieten wir Ihnen ein Dienstleistungspaket an, mit dem Sie die Effizienz Ihrer Messenacharbeit um bis zu 20% steigern können. Klicken Sie jetzt Ihr Angebot an.

[ANGEBOT ANSEHEN](#)

INFOCENTER | DER KAUF AUSLÖSER

INFOCENTER MIT CTA STATT HTML-MAIL

Seit 25 Jahren gibt es E-Mails – und SPAM. Gerade in den letzten Jahren sind die Ergebnisse von E-Mail-Kampagnen schlechter geworden. Je mehr aufwändig gestaltete HTML-E-Mails im Umlauf sind, desto weniger werden sie wahrgenommen.

Das INFOCENTER hat sich als Landingpage bewährt und bietet einen vernünftigen Weg zum Kunden.

Statt einer durchgestylten E-Mail versenden Sie eine recht klassische Textmail. Viele Untersuchungen zeigen, dass gerade die Textmail als seriös gesehen wird. Dort kann keine „Malware“ verborgen werden. Die steckt in den Anhängen. Eine E-Mail ohne Anhänge enthält keine Schadprogramme.

E-MAIL UND LINK ZUM INFOCENTER

Mit DEMANDGENERATOR senden Sie dem Empfänger eine klassische Text-E-Mail zu, die einen Link enthält. Dieser Link führt auf eine personalisierte Landingpage, das INFOCENTER.

Dort wird der Empfänger mit seinem Namen begrüßt und sieht sofort, worum es geht. Auffällige **Action-Buttons** treten z.B. in **Orange** hervor. Der Empfänger sieht nun z.B. in

dem obigen INFOCENTER einen professionell gestalteten Slider, hier zum Thema „Messenacharbeit“. Schon durch das Bild ist er sofort im Thema. Der Text bezieht sich konkret auf eine Messe.

Der Empfänger hat genau zwei Möglichkeiten, etwas auf dem INFOCENTER zu tun. Diese Möglichkeiten sind durch die Action-Buttons vorgegeben.

Hier kann er z.B. eine „Success Story ansehen“. Wenn er den Button betätigt, öffnet sich sofort die Story.

Wenn er das konkrete Messeangebot anschauen möchte, klickt er auf den Button dazu.

CALLALERT – DAS PERFEKTE TIMING ZÄHLT

Was auch immer der Empfänger auf dem INFOCENTER tut – es erzeugt CALLALERTS in Echtzeit. Damit hat Ihr Call-Center **jetzt** die Möglichkeit, **sofort** zu reagieren. Denn genau in diesem Moment hat der Empfänger Ihre Botschaft vor sich auf Schirm. Genau jetzt hat er Interesse an diesem Angebot gezeigt. Genau jetzt ist der Moment, um Überzeugungsarbeit zu leisten und ggfls. ab zu schließen.



TERMIN GEWÜNSCHT

WEBINAR-ANMELDUNG

ANGEBOT GEWÜNSCHT

PRODUKTBESCHREIBUNG 1

PRODUKTBESCHREIBUNG 2

PRODUKTBESCHREIBUNG 3

ANWENDERBERICHT

REFERENZEN

TECHNISCHE BESCHREIBUNG



RÜCKRUF





HOMEPAGE

IHRE VISITENKARTE | DAS INFOCENTER ZUR KAMPAGNE

AM BESTEN: KURZ UND BÜNDIG

Der Empfänger Ihrer E-Mail klickt auf den angebotenen Link und gelangt sofort auf das **INFOCENTER**. Jetzt kommt es darauf an, dass er gleich erkennt:

-  Worum geht es hier?
-  Was kann ich auf dieser Seite tun?

Unser Beispiel **INFOCENTER** ist deswegen vollkommen klar und einfach gegliedert. Weitere Erklärungen sind nicht nötig. Der Besucher erkennt, dass er ein Video anschauen kann. Im Video wird idealerweise auf die Action-Buttons unterhalb des Video verwiesen. Die Buttons sind eindeutig beschriftet und laden zum „Klicken“ ein.

Genau so einfach und einprägsam sollten auch die Dokumente beschrieben sein. Der Besucher soll erkennen, was er für seinen Klick bekommt.

Die generischen Buttons am rechten Rand zeigen an, dass man dort einen Rückruf anfordern kann oder die Homepage des Anbieters besuchen.

Experimentieren Sie mit verschiedenen aufgebauten **INFOCENTERN**. Verwenden Sie zielgruppentypische Begriffe, Farben und Symbole für mehr Response.

CALLALERT - DEN KUNDEN FEST IM BLICK

Mit der Technologie des **CALLALERT** haben Sie den perfekten Überblick, was genau Ihr Besucher auf dem **INFOCENTER** tut. Ist er überhaupt interessiert? Wofür interessiert er sich genau? Wie intensiv ist das Interesse? Besucht er das **INFOCENTER** einmal oder mehrfach? Reagieren zugleich mehrere Empfänger?

DOKUMENTEN-ALERT




Diese Meldung wird sofort ausgelöst, sobald ein Video oder Dokument angeschaut wird. Die Meldung geht Ihnen innerhalb von wenigen Sekunden zu. Das ist z. B. für Angebote besonders wichtig.

CTA: CALL-TO-ACTION

Durch jeden Klick auf einen Action-Button wird ein **ALERT** ausgelöst. Damit möchte der Besucher signalisieren, dass er Interesse an Ihrem Angebot hat. Nun ist es an Ihnen, darauf zu reagieren.

WIE WIRD DER CALLALERT ÜBERMITTELT?

Derzeit unterstützen wir:

-  **CALLALERT** per E-Mail
-  **CALLALERT** per SMS
-  **CALLALERT** per App (iOS; Android)

DEMANDGENERATOR IM CallCenter EINSATZ

OMNICHANNEL-LEADGEWINNUNG



Inzwischen gibt es so viele Marketingkanäle, dass **Omni-channel-Kontakte** notwendig sind.

Egal, über welchen Kanal ein Interessent zu Ihnen kommt: Er kommt auf dem **INFOCENTER** des **DEMANDGENERATOR** an. Er wird als Person identifiziert. Ist er noch nicht persönlich bekannt, wird eine Registrierung und Opt-In verlangt. Im **DEMANDGENERATOR** wissen Sie immer genau, mit wem Sie es zu tun haben.

Sobald Ihr Besucher den **CALLALERT** auslöst, geht die Meldung an Ihr CallCenter. Dort wird der Kontakt bearbeitet und erhält meist wieder eine E-Mail mit einem weiteren **INFOCENTER**. Dort können z.B. auch Action-Buttons angeboten werden, um den nächsten Schritt im Verkaufsprozess aus zu lösen.

TERMINVEREINBARUNG



Eine häufige Aufgabe des CallCenter ist es, Besuchstermine für den Vertrieb vor zu bereiten. Auch dabei ist digitalisierter Vertrieb recht hilfreich.

Der Agent vereinbart den Termin und trägt ihn im System ein. Die Terminbestätigung erfolgt automatisch. Der Empfänger wird darum gebeten, den Termin nochmals zu bestätigen. Dazu reicht es aus, einen einzigen Button im **INFOCENTER** zu drücken. Damit sind Sie sicher, dass man sich am Telefon richtig verstanden hat. Ansonsten erfolgt ein Rückruf.

Innerhalb eines einstellbaren Zeitfensters wird der Besucher, z.B. am Tag vor dem Termin, nochmals an den Termin erinnert. Das erspart Fehlbesuche und einigen Frust.

TELEFONVERKAUF



DEMANDGENERATOR ermöglicht mit Zusatzmodulen verschiedene Verkaufsprozesse. Der hier skizzierte Ablauf beginnt mit einem Telefonat, das zu einem Verkaufsabschluss führt.

Damit der Vertrag zustande kommt, wird zunächst eine Auftragsbestätigung verschickt. Dafür kann eine Schnittstelle zum ERP-System genutzt werden.

Der Käufer gelangt auf ein **INFOCENTER** mit Auftragsbestätigung. Dort wird er aufgefordert, den Action-Button mit dem Einkaufswagen-Symbol zu betätigen und einen Bestätigungscode ein zu geben, der nur ihm bekannt ist.

LEADS IN PARTNERORGANISATIONEN VERTEILEN



Wenn Sie im CallCenter für eine Vertriebsorganisation Leads generieren, gibt es die elegante Möglichkeit, diese Leads direkt online in den **DEMANDGENERATOR** des jeweiligen Vertriebspartners zu übertragen.

Damit immer der richtige Vertriebspartner das Lead bekommt, erfolgt eine automatische Zuordnung.

Besonders elegant und wirkungsvoll ist dieses Verfahren, wenn man nicht nur das Lead übergibt, sondern auch gleich den Verkaufsprozess beim Partner in Gang bringt. Dafür gibt es verschiedene Möglichkeiten, je nachdem, wie der Verkaufsprozess abläuft.

MESSEN, ROADSHOWS, EVENTS VORBEREITEN



Einladung via **INFOCENTER** mit Action-Button „Terminwunsch“

DEMANDGENERATOR ermöglicht ganz neue, besonders effiziente Arbeitsabläufe. Ein gutes Beispiel bietet die Vorbereitung von Messen, Events und Roadshows.



Telefonkontakt & Terminabsprache

Erster Schritt ist eine E-Mail-Aussendung und/oder die Zielgruppenansprache über andere Kanäle.



Terminbestätigung, evtl. Eintrittskarte zusenden

Statt, wie sonst üblich, jede Person an zu rufen, kontaktieren Sie nur noch aufgrund des **CALLALERT**. Der Besucher ist interessiert, geht auf das **INFOCENTER** und löst den **CALLALERT** aus. Er kann dort sogar einen Action-Button nutzen „Messetermin gewünscht“. Dadurch kann die Terminvereinbarung online erfolgen, ansonsten im Telefonat.

MESSEN, ROADSHOWS, EVENTS NACHBEREITEN



INFOCENTER mit gewünschten Informationen für den Besucher

Messen, Events und Roadshows sind kostspielig und zeitaufwändig. Wenn man sich diesen Aufwand leistet, möchte man auch Verkaufserfolge haben. Immer wieder machen Verkaufsleiter die Erfahrung, dass 6 Monate nach der Messe eine ernüchternde Auswertung auf dem Tisch liegt. Viele Leads wurden gar nicht nachgearbeitet, oft bis zu 75%.



Telefonkontakt auf Kundenwunsch

Mit **DEMANDGENERATOR** erhält jeder Messebesucher sein exakt zugeschnittenes Infopaket online. Wenn er im **INFOCENTER** den Rückruf-Button drückt, ruft ihn das CallCenter an und arbeitet auf den Kauf hin.



Laufende Übersicht: Wen interessiert welche Information?
Wie reagieren die Besucher?
Wie entwickeln sich die Leads?

Zugleich läuft ein kontinuierlicher Leadpflegeprozess ab. Der Besucher erhält nach und nach neue Infos, Einladungen etc. Seine Reaktionen werden bewertet und lösen ab einer vorgewählten Aktivitätsschwelle einen gezielten Telefonkontakt aus.

Hinweis: Einige der hier vorgestellten Marketingprozesse benötigen Zusatzmodule zum **DEMANDGENERATOR**.



PRAKTISCHE ERFAHRUNGEN MIT DEMANDGENERATOR IM CallCenter

Das Bonner CallCenter FOXXCOM setzt auf multimediale Anwendungen, kreative Softwarekonzepte sowie ein ausgereiftes und zuverlässiges technisches Equipment. Deshalb spielt die Zusammenarbeit mit DemandFlow GmbH eine wichtige Rolle. „Klassische Telemarketingaktionen mit DEMANDGENERATOR bieten oftmals den entscheidenden Mehrwert für unsere Kunden“, so Frank Winterscheidt, Geschäftsführer der FOXXCOM.

Frank Winterscheidt ist begeisterter DEMANDGENERATOR-Anwender und völlig überzeugt von den Möglichkeiten des Systemes. Er führt weiter aus: „FOXXCOM entwickelt ganze Vertriebsprozesse mit DEMANDGENERATOR, denn das System wird immer weiter hin zu automatisierten Abläufen entwickelt. FOXXCOM bietet seinen Kunden so deutlich mehr Qualität, als heute im Markt üblich ist und wird folgerichtig sehr stark nachgefragt“.

ERFAHRUNGSWERTE

Stark verbesserte Erreichbarkeit

Nach dem CALLALERT werden bis zu **90%** der Ansprechpartner tatsächlich erreicht. Wichtig ist es, die Wartezeit nach dem CALLALERT richtig zu bemessen. Das optimale Timing ist leicht zu finden.

Lohnkosten deutlich gesenkt:

In einem CallCenter mit 70 Agents zur Leadgewinnung für komplexe B2B-Lösungen, wurden die Lohnkosten um fast 40% gesenkt. Die frei werdenden Agents wurden für Neukundenprojekte eingesetzt.

Qualität der Gespräche steigt:

Wenn der Ansprechpartner zwei Wochen nach dem Erhalt Ihrer Information erreicht wird, erinnert er sich an nichts mehr. Doch durch den CALLALERT spricht man mit ihm, wenn alle Eindrücke frisch sind. Allein dadurch wird die Qualität der Gespräche stark verbessert.

Mehr Motivation für das Team:

Die Motivation des Teams steigt enorm, weil bessere Ergebnisse auch viel mehr Spaß machen. Bieten Sie einen erfolgsabhängigen Lohnanteil, dann entsteht daraus zusätzliche Motivation für Ihr Team.

Vorteile für den Auftraggeber:

Auch der Auftraggeber ist zufriedener. Das Projekt wird zügiger abgewickelt, als sonst und bringt deutlich bessere Ergebnisse, mehr Termine, hochwertigere Termine und ggfls. mehr Verkäufe.



DemandFlow GmbH
Besselstraße 26a
68219 Mannheim
Telefon +49 621 8785-0
Telefax +49 621 8785-100
info@demandflow.de
www.demandflow.de

