

Dank der präzisen Integration der Telefonielösung von Diabolocom in das Vertriebsteam hat Meilleurs-Agents die Abschlussrate seines Business Development Teams in 6 Monaten um 50 % erhöht.

KENNZAHLEN

- **1,5 Millionen** einzelne Besucher pro Monat
- **5.000** Partneragenturen
- **80** Mitarbeiter für Benutzer der Website und Immobilien-agenturen

KANAL



WARUM DIABOLOCOM?

- Tiefe Integration mit Salesforce
- Stabile und nutzerfreundliche Lösung
- Nutzungsabhängige Rechnungsstellung für eine optimale Kostenverwaltung



Ein geändertes Businessmodell

2015 schaltete MeilleursAgents einen Gang hoch und entwickelte sein Businessmodell und sein B2B-Angebot. Dazu stützte sich das Unternehmen auf seinen Kundenstamm, seine Kenntnisse des Immobilienmarkts und sein digitales Know-how. Seit seiner Gründung 2008 begleitet MeilleursAgents individuelle Verkäufer telefonisch, stellt einen Kontakt mit einer Reihe an Agenturen her, und erhält einen Teil der Provision der Verkäufer.

Inzwischen bietet MeilleursAgents verschiedene Abonnements an, mit denen jede Agentur über ein eigenes digitales Schaufenster auf der Website verfügen kann. Sie kann durch die Anzeige durchgeführter Transaktionen, Ankündigungen, Kundenmeinungen, usw. ihr Know-how bei zukünftigen Verkäufern anpreisen.

Einleitung einer neuen Wachstumsphase

Um diese Transformation durchzuführen, restrukturiert MeilleursAgents seine Teams, die in Kontakt mit den Immobilienagenturen stehen und stärkt sie in beträchtlichem Maße. Ein erstes Team aus heute 12 Personen kontaktiert die Agenturen telefonisch und stellt ihnen die neuen Angebote von MeilleursAgents vor, um die Geschäftsentwicklung anzukurbeln. Eine zweite Gruppe aus 8 Personen ruft die abonnierten Agenturen regelmäßig an, um sicherzustellen, dass sie mit ihrem Paket zufrieden sind, und um ihnen neue und interessante Produkte vorzustellen.

„Mit dieser Organisation beruht der B2B-Teil unseres Geschäfts zu 80 % auf ausgehenden Anrufen. Für den Komfort und die Effizienz der Mitarbeiter haben wir die Sprachlösung von Diabolocom ausgewählt, die unserem obersten Bedürfnis entgegenkommt: die einfache Integration mit dem Salesforce CRM, dem wichtigsten Arbeitswerkzeug für die Teams, die sich um die Beziehungen mit den Agenturen kümmern“, erklärt Jordan Sanial, IT-Direktor und Mitbegründer von MeilleursAgents.

„Diabolocom verfügt nicht nur über eine generische Verbindung zwischen Telefonielösung und Salesforce, sondern hat uns außerdem angeboten, die Integration weiterzuentwickeln, damit sie unseren Anforderungen perfekt entspricht.“

80 %
ausgehende Anrufe

+ 50 %
Abschlussrate in 6 Monaten

80
Mitarbeiter im Kundenservice

Konkrete Vorteile der Integration Salesforce-Diabolocom

Diabolocom bietet MeilleursAgents eine integrierte Lösung mit den Diensten eines Telekommunikationsbetreibers und einer Software zur intelligenten Anrufverwaltung. Diese Lösung ist Gegenstand einer tiefgründigen Integration mit Salesforce oder -besser gesagt- in Salesforce, da die Benutzer direkt im CRM Zugriff auf alle Verwaltungsfunktionen von Anrufen haben.

Die Integration der Telefonielösung mit dem CRM erleichtert das Leben der Berater und Vertriebsmitarbeiter, da sie nicht mehr zwischen den zwei Oberflächen wechseln müssen. Sie gewinnen nicht nur Zeit durch die Automatisierung aufwändiger Aufgaben, wie der Neueingabe von Kommentaren im CRM oder der manuellen Erstellung von Anrufen, sondern haben auch eine gesteigerte Produktivität und eine proaktivere und qualitativ hochwertigere Kundenüberwachung.

Ergebnis:

„In den sechs Monaten nach der Integration von Diabolocom in Salesforce hat sich die Abschlussrate pro Berater innerhalb eines Vertriebsteams um 50 % erhöht, erklärt der IT-Direktor. Dieses Ergebnis ist nicht nur auf die Tools zurückzuführen, aber sie tragen auf jeden Fall dazu bei.“

Täglich verwendete und geschätzte Funktionen

Unter den Vorteilen der Lösung von Diabolocom hebt Jordan Sanial vor allem die folgenden zwei Punkte hervor:

- alle Anrufe und Interaktionen werden automatisch mit Begleitkommentar in die Kundeninformation von Salesforce aufgenommen, wodurch die vollständige Beziehung mit jedem Kunden gespeichert und nachvollzogen werden kann;
- zur Weiterbildung und Qualitätskontrolle gibt es die Möglichkeit, die Anrufe erneut anzuhören. Die Vertriebsmitarbeiter und Berater können sich somit weiterentwickeln und die Manager können sie in ihrem Lernprozess unterstützen.

Zu diesen Vorteilen gesellt sich die Optimierung der eingehenden Anrufe durch die Rufnummererkennung der Diabolocom-Lösung und die direkte Umleitung zum Kundenbetreuer.

„Auch wenn eingehende Anrufe nur 20 % des Anrufvolumens ausmachen, sind die Umleitung zum richtigen Kundenbetreuer im richtigen Moment und der automatische Austausch der Kundeninformationen wichtige Elemente für die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung. Unsere Kunden schätzen es, erkannt zu werden und von jemandem begleitet zu werden, der mit ihren Problemen vertraut ist.“



Jordan Sanial
IT-Direktor und Mitbegründer von
MeilleursAgents