

Business Case

Dell Security levert netwerk- en internet-beveiligingsoplossingen voor alle lagen van de wereld: Next Generation Firewalls, anti-spam-beveiliging voor mailservers en secure VPN. Het bedrijf levert uitsluitend via resellers. In mei 2012 werd Security overgenomen door Dell en later ondergebracht in de Dell Software Group, samen met een aantal andere acquisities. De Dell Software Group levert end-to-end-oplossingen aan eindklanten.

Voor de overname door Dell leverde Security haar oplossingen via het kanaal aan het midden- en kleinbedrijf. Toen het bedrijf echter circa zes jaar geleden een highend VPNoplossing kocht, moest het bedrijf zijn focus uitbreiden naar large en very large enterprises. De resellers van het toenmalige Security waren niet actief in dat marktsegment. Daarom besloot het bedrijf telemarketing in te zetten om leads te genereren onder eindklanten ten behoeve van hun bestaande en nieuwe resellers.



SonicWALL

Skondras

Radarweg 525
1043 NZ Amsterdam
+31 (0)20 44 99 400
info@skondras.nl
www.skondras.com



Actie

Interactie

Dell Security schakelde een aantal telemarketingbedrijven in, waaronder Skondras. Skondras wist zich van de concurrentie te onderscheiden door niet onmiddellijk aan de slag te gaan met traditionele leadgeneratie op basis van het script. Skondras nam eerst de tijd om te luisteren naar de behoeftes van de netwerkbeveiliging. Bovendien speelde het script in de campagne een ondergeschikte rol: de agents van Skondras gingen een echt gesprek aan met klanten en prospects. Security waardeerde deze interactie, temeer omdat die leidde tot degelijke afspraken; daarom was het immers allemaal te doen. In de jaren die volgden voerde Skondras verschillende campagnes uit voor haar opdrachtgever. Circa twee jaar geleden besloot het bedrijf echter een andere koers te varen wat betreft telemarketing, en ging in zee met concurrenten van Skondras. Security kwam daar echter weer van terug. De concurrenten behaalden in sommige gevallen weliswaar kortstondig betere resultaten dan Skondras; na verloop van tijd zakten de prestaties echter in. Bovendien miste Dell een zekere continuïteit: individuele call agents kwamen en gingen, terwijl de overdracht van kennis

Resultaat

Doelen

In juni 2012 keerde Dell Security dan ook weer terug bij Skondras. Sindsdien is Skondras nauwer betrokken bij het selecteren en bewerken van adressenbestanden. Bovendien voeren Dell Security en Skondras

“Skondras is flexibel, zorgt voor continuïteit en kwaliteit van haar agents en zoekt de interactie, aan de telefoon en met de opdrachtgever. Skondras luistert naar onze behoeftes. De agents communiceren aan de telefoon, in plaats van dat ze een Script afwerken. Dat levert een constante stroom van hoogwaardige leads op.”

*Luc Eeckelaert,
Regional Director Benelux and Nordics
bij Dell Security*

zeer intensief overleg over vorm en inhoud van elke campagne: samen sturen zij voortdurend bij. Het gevolg: de resultaten zijn beter dan ooit.

De agents van Skondras brengen één BANT-gekwalficeerde lead per acht uur binnen. Sinds het begin van de samenwerking heeft Skondras in 80% van de campagnes het aantal BANT leads gehaald dat Dell Security als doel had gesteld. Daarmee is Dell Security zeer tevreden. Weliswaar mag Dell Security graag experimenteren met telemarketing, die initiatieven zal het voorlopig opzetten en uitvoeren samen met Skondras.

Ook in 2015 werkt Skondras weer voor Dell Security.

Sales.Consider it done.