



# Klantcase

## LEAD NURTURING & LEAD SCORING

DTG biedt praktische online marketing services voor MKB-bedrijven in Nederland. Het bedrijf uit Amsterdam helpt ondernemers beter vindbaar te zijn, zich online te presenteren en in contact te komen met nieuwe klanten.

Alle MKB-bedrijven in Nederland zijn voor DTG een potentiële klant. Door het aanbieden van gerichte content zoals whitepapers, kennisartikelen en workshops converteert het bedrijf bezoekers aan DTG.nl naar leads. Om deze leads vast te leggen, te identificeren en op het juiste moment uit te leveren aan sales, heeft 2bMore haar Ternair Suite ingezet en ingericht.



*“DTG heeft voor 2bMore gekozen omdat de Ternair Suite alle functionaliteit biedt om de klant- en prospect interactie over alle kanalen te beheersen en te initiëren.”*

## Klantcase

*“De implementatie van de Ternair Suite was in no-time gereed, inclusief het customizen om het platform naadloos aan te laten sluiten op de processen en organisatie van DTG.”*

### **Van ‘Operational Excellence’ naar ‘Customer Intimacy’**

DTG wil groeien in klanten, in vaste klanten en in de omzet per klant. Om dit waar te maken, heeft DTG een proces nodig, dat op een effectieve manier nieuwe klanten werft onder suspects en prospects. En een lead nurturing-proces dat deze suspects en prospects, stap-voor-stap, met relevante communicatie informeert en converteert naar klanten.

In de zoektocht naar een gespecialiseerde partij die DTG hierbij kon helpen, kwam het bedrijf bij 2bMore terecht.

### **Lead en Demand generation**

Bij DTG staat de MKB-ondernemer als (aanstaande) klant centraal. Hij of zij wordt met behulp van de Ternair Suite optimaal ondersteund om een tevreden klant te worden en / of te blijven.

Van alle bezoekers op DTG.nl wordt een ‘single customer view’ opgebouwd (profielgegevens, contacten, contracten, wat heeft de prospect / klant op welk moment gedaan / ontvangen via welk kanaal). Om de bezoekers vervolgens te converteren naar leads vindt er lead scoring plaats op basis van downloads, deelname aan workshops en overige contactmomenten met DTG. Om dit proces te voeden worden in Ternair Campaign, dagelijks volledig geautomatiseerd, event-driven campagnes verstuurd op basis van (realtime) gedragsdata en leadscores. Eenmaal gekwalificeerde leads worden via Ternair Campaign geautomatiseerd doorgezet als “sales task” naar het CRM-systeem van DTG. Deze leads zijn via een leadform zichtbaar voor sales waarbij alle achterliggende informatie van de prospect / klant beschikbaar en inzichtelijk is. Op deze manier kan sales goed inspelen op de situatie van leads. Om tot slot de salesfunnel door te meten en te rapporteren wordt Ternair Datamart ingezet.

### **Snelheid en efficiency**

Sinds de implementatie van de Ternair Suite is het lead nurturing-proces van DTG aanzienlijk verbeterd. Dagelijks worden meer dan 250 leads vastgelegd en via Ternair Campaign opgevolgd. Leads die voldoen aan de Sales Qualified lead score worden op het juiste moment geautomatiseerd uitgeleverd aan sales. Door de automatisering van handmatig werk heeft DTG een kostenbesparing gerealiseerd. Daarnaast is de time-to-market veel korter geworden. Waar in het verleden salesleads pas na enkele dagen werden uitgereikt, vindt dit nu nagenoeg real-time plaats. Wat de kwaliteit en conversie van leads aanzienlijk verbetert.

### **Testimonial Charles van Zandbergen, Manager Marketing & Sales Operations bij DTG:**

*“DTG heeft voor de Ternair Suite gekozen omdat dit platform alle functionaliteit biedt om de klant- en prospect interactie over alle kanalen te beheersen en te initiëren. Daarnaast speelde de expertise en snelheid van het 2bMore team een belangrijke rol. De implementatie van de Ternair Suite was in no-time gereed, inclusief het customizen om het platform naadloos aan te laten sluiten op de processen en organisatie van DTG. Resultaat is dat de time-to-market sterk is afgenomen (van dagen naar minuten), de kwaliteit en dus ook de conversie van leads aanzienlijk is verbeterd. Daarnaast stelt Ternair ons ook in staat om over de gehele Marketing- en Sales Funnel de business impact verder te optimaliseren.”*