

MAFO-Leads kaufen: Fehler & Erfolgsfaktoren (Checkliste)

Copyright by VMG Verbraucher Monitor GmbH, Mühlenkamp 54, 22303 Hamburg, T: 0800 100 4130-100, F: -111, email@teleleads.de

Bei der Wahl Ihres Lead-Lieferanten sollten Sie auf diese 9 Punkte unbedingt achten:

<p><u>Wurden die Basisadressen für die telefonische Leadgenerierung online oder telefonisch (z. B. durch echte Umfragen ohne verkaufsvorbereitende Absicht oder am Ende von Inbound Calls) gewonnen?</u> Hintergrund: Telefon-Basisadressen werden besser von Leads zu Sales wandeln als Online-Adressen, selbst wenn die Online-Basisadressen bei der telefonischen Leadgenerierung mitgemacht haben.</p>	
<p><u>Liegt ein Opt-in für die telefonische Leadgenerierung vor?</u> Hintergrund: Auch schon für den Multi (bzw. Stand Alone) Call muss es eine Einwilligung geben.</p>	
<p><u>Wie viele Fragen werden im Multi Call insgesamt gestellt?</u> Hintergrund: Je mehr Fragen, desto größer tendenziell der Werbedruck auf Mehrfach-Opt-in-Geber.</p>	
<p><u>Für welche Themen wird im Multi Call der Bedarf erfragt?</u> Hintergrund: Je ähnlicher die Themen (z. B. 2 Versicherungen oder Pay-TV- und Zeitschriften-Abo), desto wahrscheinlicher tendenziell, dass die Wandlungs- und/oder Zahlerquoten darunter leiden.</p>	
<p><u>Welcher Abnehmer bekommt seine Leads zu welchem Zeitpunkt?</u> Hintergrund: Die Weitergabe der Leads sollte vom Lead-Lieferanten so gestaffelt werden, dass bei nach Weitergabe zeitnahe Aufgreifen der Leads durch den jeweiligen Abnehmer sichergestellt ist, dass Mehrfach-Opt-in-Geber nicht am selben Tag mehrere Anrufe erhalten.</p>	
<p><u>Werden die Leads zur ausschließlichen Nutzung durch den Auftraggeber vermietet?</u> Hintergrund: Werden die Leads von unseriösen Lieferanten schnell zur Zweitnutzung freigegeben, kann die Netto-Umwandlung (z. B. bei mehrstufigen Angeboten wie Krediten), die Zahlerquote (z. B. bei Dauerschuldverhältnissen mit Bankeinzug) und auch die Kunden-Haltbarkeit sinken, weil frisch gewonnene, wertvolle Neukunden dann schon wieder von Konkurrenten umgarnt werden könnten. Dieses Risiko besteht v. a. dann, wenn Leads nicht mit Opt-in für eine bestimmte Firma (XY-Strom), sondern neutral (unser Strompartner) gewonnen werden, was auch rechtlich äußerst bedenklich ist.</p>	
<p><u>Welche Informationen werden zusätzlich zu den reinen Adressdaten geliefert?</u> Hintergrund: In Frage kommen Geburtstag, Datum der Generierung, Zeitpunkt, Call Center-, Agent- und Voice File Name. Das Geburtsdatum- bzw. -jahr wird benötigt, um die Einhaltung der Vorgaben des Auftraggebers hinsichtlich des Alters der Zielgruppe kontrollieren und entsprechend abrechnen zu können (siehe nächster Punkt). Datum und Zeitpunkt der Generierung sind wichtig für den Erfolg des Sales Call, da diese Information eine konkrete Bezugnahme auf die Leadgenerierung ermöglicht. Sind mehrere Call Center involviert, erlaubt erst der Split der Ergebnisse nach Centern (und Agents) eine differenzierte Analyse. Der zu jedem Lead Generation Call gehörige eindeutige Voice File Name ist Bedingung für das schnelle Auffinden einzelner Anrufaufzeichnungen (siehe übernächster Punkt).</p>	
<p><u>Was wird abgerechnet, was zählt als Storno und wie sind Stornos zu dokumentieren?</u> Hintergrund: Ist eine Mindestabnahmequote vereinbart? Was ist mit Dubletten zu Vorlieferungen? Was ist mit fehlerhaften Datensätzen (z. B. Adresse existiert nicht oder Name und Telefonnummer stimmen nicht überein)? Wie sind Dubletten und fehlerhafte Daten zu dokumentieren? Hier sollte eine faire und pragmatische Lösung zwischen Lead-Lieferant und Lead-Abnehmer gefunden werden.</p>	
<p><u>Wie werden Optins dokumentiert bzw. Voice Files archiviert und wie ist die Haftungsfrage geregelt?</u> Hintergrund: Sowohl um eine regelmäßige (zumindest stichprobenartige) Qualitätskontrolle durch den Auftraggeber als auch auf Anfrage von Endkunden bzw. Verbraucherorganisationen die Opt-ins belegen zu können, muss jedes File umgehend aufzufinden bzw. abzurufen und weiterzuleiten sein. Seriöse Broker sichern die vereinbarte rechtliche Konformität der Leadgenerierung vertraglich zu.</p>	