



ÜBER DEN KUNDEN



Iron Mountain ist ein auf Archivierung und Informationsmanagement spezialisiertes Unternehmen, das Daten und Dokumente von über 156.000 Organisationen in 36 Ländern auf fünf Kontinenten speichert, schützt und verwaltet.

www.ironmountain.de

“Mimeo hat weit über 1.000 Angebote für Iron Mountain gedruckt und geliefert und wir wurden noch nie enttäuscht. Die Ansprechbarkeit des Kundenbetreuungsteams ist immer unglaublich.”

- Elise Gilbert, Director, Sales Support Services

HERAUSFORDERUNG

Die Teilnahme an Ausschreibungen ist für das nordamerikanische Verkaufsteam von Iron Mountain ein wichtiger Bestandteil des Verkaufsprozesses. 2008 wurde das Angebotsteam gegründet, was zu einer erhöhten Qualität der Angebote bei Ausschreibungen sowie gleichzeitig zur Reduzierung des Verwaltungsaufwands der einzelnen Verkäufer führte. Könnte die Auslagerung der Dokumentenerstellung für Angebote unter der **Berücksichtigung kritischer Geschäftsprozesse** eine Option sein?

- Vertrauen in die Auslagerung einer wichtigen Leistung für Angebote von Ausschreibungen schaffen
- Bester Kundendienst & höchste Verfügbarkeit

LÖSUNG

Die Erreichbarkeit des Mimeo-Kundenbetreuungsteams **rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche** war ein wichtiger Faktor bei der Bewertung von Mimeo als Outsourcing-Partner. Für kritische Dokumente benötigt das Angebotsteam immer den direkten Kontakt mit dem Anbieter.

ERGEBNIS

- Mimeos Kundenbetreuung steht rund um die Uhr an sieben Tagen die Woche zur Verfügung
- Kundenservice direkt vor Ort in Mimeos zentralen Produktionsstätten

ZUGABE - MIMEO ZUR RETTUNG

“Ich erinnere mich noch gut daran, den Termin zur Übermittlung eines Angebots um 10 Uhr um 5 Minuten verpasst zu haben. Ich griff zum Hörer und rief Mimeos Kundenservice an: ‘Hilfe, das Angebot muss morgen um 14 Uhr in Alabama sein!’ Der FedEx-Fahrer war schon weg, das war meine Schuld. Ihr habt das Angebot in euren eigenen Lieferwagen geladen und es nach Alabama gebracht. Mimeo hat es geschafft und wir haben die **Ausschreibung gewonnen!**” - Elise Gilbert