

Ein menschenorientiertes Rezept für Kundenbindung

Marley Spoon optimiert personalisierte Kundenerlebnisse **mit babelforce**

Die kundenorientierte Philosophie von Marley Spoon erforderte eine Telefonielösung, bei der echte Gespräche im Mittelpunkt des Supports stehen. Mit der globalen Expansion des Unternehmens musste ein hoher Servicegrad aufrechterhalten werden, ohne ein großes Team aufbauen zu müssen. babelforce lieferte die erforderliche Automatisierung und Flexibilität, um dies zu ermöglichen.

Die Herausforderung: Die menschliche Note ausbauen

Das Modell von Marley Spoon, das auf einer hohen Kundenbindungsrate basiert, war auf kompetente Mitarbeiter und direkten Kundenkontakt angewiesen. Mit dem Wachstum des Unternehmens musste jedoch eine Möglichkeit gefunden werden, den Service auszubauen, ohne Abstriche bei der Qualität zu machen oder in unhaltbarem Umfang neue Mitarbeiter einzustellen.

„Ich bin der Meinung, dass der Outbound-Dialer für mein Team wirklich eine entscheidende Veränderung bewirkt hat. Ohne ihn wären wir bei weitem nicht so profitabel wie jetzt.“

Ben Chapple, Global Head of CCI Outbound & Planning

Die Lösung: Outbound-Automatisierung, die sich persönlich anfühlt

Dank der intuitiven Plattform und dem automatisierten Outbound-Dialer von babelforce hat Marley Spoon die vollständige Kontrolle über die Kundenansprache. Die Agenten können die richtigen Kunden zur richtigen Zeit anrufen, unterstützt durch intelligente Wiederholungsversuche und Echtzeit-Workflows – ohne Systemwechsel oder zusätzliche Komplexität.

- ☒ **Automatisierte und optimierte ausgehende Anrufe**
- ☒ **Rückrufoptionen für Chatbot-Nutzer eingeführt**
- ☒ **Vollständige CRM-Integration mit No-Code-Workflow-Steuerung**

MARLEY SPOON®



Die Ergebnisse: Mehr Anrufe, längere Kundenbindung, zufriedenere Kunden

Durch proaktive Anrufe konnte Marley Spoon die Leistung seines Kundenservice erheblich verbessern und gleichzeitig einen sehr persönlichen Service bieten.



3-fache
Verlängerung der
Abonnementlaufzeit



Über 80 %
Kundenbewertungen mit 5 Sternen



Höhere Rentabilität
durch Outbound-Automatisierung



Stärkere Kundenbindung
durch schnellere, gezieltere
Kontaktaufnahme

Die Mitarbeiter gewannen Zeit für sinnvolle Gespräche, während die Automatisierung die Reichweite und die Ergebnisse verbesserte – ohne zusätzlichen Personalaufwand.

Marley Spoon entwickelt sein Servicemodell mit babelforce kontinuierlich weiter und beweist damit, dass intelligente Automatisierung den menschlichen Faktor nicht ersetzt, sondern stärkt