ENERPAC®

POWERFUL SOLUTIONS. GLOBAL FORCE.

Enerpac hebt den Kundenservice auf ein höheres Niveau mit Digital Customer Care Company



Digital Customer Care Company

Enerpac hebt den Kundenservice auf ein höheres Niveau mit Digital Customer Care Company

Die Hängebrücke im südfranzösischen Millau, das Vegas Wheel und eine malaysische Ölplattform - bei jedem Projekt wurden Hydraulikwerkzeuge von Enerpac eingesetzt. Der Weltmarktführer für Hydraulikwerkzeuge wollte möglichst viele seiner rund 150.000 Webseiten-Besucher in Kunden verwandeln. Die mehrsprachige Live-Chat-Funktionen von Digital Customer Care Company macht das möglich:
Enerpac hat direkten Kontakt mit seinen Kunden und die Leads werden einzeln in das E-Mail-Marketing- und CRM-System eingegeben.

Enerpac ist der Marktführer bei hydraulischen Hochdruckmaschinen. Produkte, mit denen besonders schwere Materialien gehoben, gesichert und positioniert werden können. Beispiele sind hydraulische Hubzylinder, Gleitschutzsysteme, Anhänger, Traversen und Bohrmaschinen für Anwendungen z. B. im Straßen- und Wasserbau, in der Industrieproduktion, der Öl- und Gasförderung, im Bergbau und im Schiffbau. Enerpac ist ursprünglich ein amerikanisches Unternehmen, das Anfang des 20. Jahrhunderts durch seine Wasserpumpen für T-Fords bekannt wurde. In den letzten hundert Jahren hat sich das Unternehmen zu einem globalen Anbieter entwickelt, der über 28 Standorte und 1.400 Vertriebspartner in 22 Ländern verfügt. Der europäische Hauptsitz befindet sich in Ede, Niederlande. Von hier aus betreut Enerpac den EMEA-Markt.

Warum Live Chat?

Enerpac vertreibt seine Produkte hauptsächlich über Händler, weshalb der Hersteller weniger intensiven Kontakt mit den Kunden hat und Informationen von Endverbrauchern stehen in geringerem Umfang zur Verfügung, z. B. eine umfangreiche Datenbank mit Kontaktangaben, Informationen darüber, welche Produkte die Kunden verwenden, und Kaufdaten wie das Kaufdatum.

“Kontaktinformationen, die über Live-Chats eingehen, werden automatisch in unser CRM-System eingegeben”

Mit einer Datenbank, die begrenzt ist, sind potenzielle Enerpac-Endkunden weniger leicht über Kommunikationswege und durch Marketingaktionen zu erreichen. „Erstens wollten wir, dass unser neues CRM- und E-Mail-Marketing-System den Vertrieb mit so vielen Kundendaten wie möglich versorgt. Deshalb haben wir beschlossen, Live-Chats auf unserer Webseite als neue Datenquelle anzubieten”, sagt Mikel Minkman. CRM-Spezialist und Datenanalyst. „Zweitens wollten wir unseren Kunden den bestmöglichen Service bieten und sicherstellen, dass sie die Produkte optimal einrichten können. Auch dafür sind Live-Chats sehr gut geeignet.

Drei Anforderungen

Enerpac wollte für Webseiten-Besucher über Live-Chats in Englisch, Französisch und Deutsch erreichbar sein. Außerdem sollten die Lead-Daten, die aus den Live-Chats stammen, direkt versendet und in die Vertriebsdatenbank eingegeben werden. Schließlich wollte Enerpac einen Partner engagieren, der gemanagte Live-Chats anbietet. Digital Customer Care Company erfüllte alle 3 Anforderungen: Der Chat-Service ist in verschiedenen Sprachen verfügbar, er kann komplett von einem externen Team betreut werden und Digital Customer Care Company kann nicht nur vorgefertigte Lead-Informationen liefern, sondern auch automatisch in die Vertriebsdatenbank eintragen.

Verwalteter Live-Chat

Enerpac entschied sich für den verwalteten Live Chat von Digital Customer Care Company: ein Service, der ein externes Team von Chat-Mitarbeitern umfasst, die alle Fragen von Webseiten-Besuchern beantworten können. Sie tun dies 16 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche. Live-Chats funktionieren über ein Pop-up-Fenster, das auf dem Bildschirm erscheint. Hier bietet

ein Chat-Mitarbeiter den Besuchern der Webseite Hilfe auf Englisch, Deutsch oder Französisch an. “Die Sprachauswahl basiert auf der IP-Adresse, so dass jeder Besucher automatisch in seiner eigenen Sprache angesprochen wird”, erklärt Minkman. Enerpac begann mit einem Pilotprojekt, das schließlich in einen Jahresvertrag umgewandelt wurde.

Lernen durch Praxis

Webseiten-Besucher haben viele verschiedene Fragen. Manchmal suchen sie nach einem Händler, manchmal nach einer technischen CAD-Zeichnung. Die Chat-Mitarbeiter beantworten alle Fragen so gut wie möglich. Manchmal leiten sie technische Fragen an Enerpac weiter, aber das passiert laut Minkman, immer seltener: “Die Chat-Mitarbeiter lernen durch Handeln. Ihr Wissen über uns und unsere Produkte wird immer größer, wodurch immer weniger Fragen weitergeleitet werden”. Digital Customer Care Company nutzt eine Wissensdatenbank mit FAQs und Hintergrundinformationen, die ständig erweitert wird

Generierung von Leads

Enerpac erhält durchschnittlich 300 Leads von dem Unternehmen pro Monat. Komplett mit Kontaktinformationen, dem Grund für den Besuch der Webseite und Informationen darüber, zu welchen Produkten der Kunde eine Frage hat. Darüber hinaus, läuft die Nachverfolgung von Leads effizienter als zuvor. Minkman: “Unsere Vertriebsteams in verschiedenen Regionen erhielten früher unvollständige Webformulare. Sie mussten diese manuell in das CRM-System eingeben.”Digital Customer Care Company gibt die Lead-Daten jetzt direkt in die Vertriebsdatenbank ein. Das bringt eine Zeitersparnis, die die Vertriebsteams besser nutzen können, da die Anzahl der Leads aus Live-Chats zunimmt.

Zusätzlicher Service

Enerpac bietet seinen Kunden zusätzlichen Service durch diese Live-Chats. “Wir erhalten auch regelmäßig positive Reaktionen, vor allem aufgrund der Tatsache, dass Webseiten-Besuchern in ihrer eigenen Sprache geholfen wird”, sagt Minkman. “Auch wenn die Auswirkung von Live-Chats auf den Kundenservice bislang noch nicht messbar ist, ist es ganz offensichtlich, dass sie geschätzt werden und einen positiven Effekt auf unser Image haben.” Die Kundenkontakte von Enerpac gingen bisher hauptsächlich über Händler. Aufgrund der geringen Menge an Informationen über die Endverbraucher war Enerpac bei der Kontaktaufnahme mit diesen Kunden in Bezug auf Marketing und Kommunikation eingeschränkt. “Das ist jetzt ganz anders”, sagt Minkman. “Die Kontaktinformationen die wir über Live-Chats erhalten, werden automatisch in unser

“Chat-Mitarbeiter können Webseiten-Besuchern auf Englisch, Deutsch oder Französisch helfen.”

CRM-System eingegeben, weshalb unsere Kundendatenbank weiter wächst, ohne dass wir uns darum kümmern müssen.” Es ist eine ideale Situation im heutigen Datenzeitalter, in dem Daten der neue Goldstandard sind.



Digital Customer Care Company

KUNDENFALL

ENERPAC

Über Digital Customer Care Company

Digital Customer Care Company hilft europäischen und amerikanischen Kunden, alle Aspekte ihres Online-Kundenservices zu optimieren.

Das Unternehmen bietet ausgelagerten Kundenservice und Lead-Generierung durch Live-Chat, Facebook Messenger, Whatsapp und E-Mail für viel besuchte Webseiten (mindestens 50.000 monatliche Webseitenbesucher) und Facebook-Seiten.

Digital Customer Care Company tut dies in Deutsch, Französisch und Niederländisch von 7 Uhr morgens bis Mitternacht, 7 Tage die Woche und sogar 24/7 in Englisch und Spanisch.

Die Kunden sind große, internationale Unternehmen, bei denen der Kunde online im Mittelpunkt steht.

www.digitalcustomercare.eu/de/

Herausforderung

Enerpac wollte seinen Kunden einen zusätzlichen Service bieten, z. B. technischen Support und Kundendaten für sein E-Mail-Marketing und CRM-System generieren.

Lösung

16/7 verwalteter Live Chat von Digital Customer Care Company, für die direkte Beantwortung von Kundenfragen in Englisch, Französisch und Deutsch.

Vorteile

Die Möglichkeit, Kunden direkt anzusprechen, statt über einen Händler, ein kundenfreundlicheres Image und fertige Leads, die direkt in die Vertriebsdatenbank eingegeben werden.