NOOTEBOOM

SPECIAL TRAILERS SINCE 1881

Nooteboom Trailers stellt mit der Digital Customer Care Company einen zusätzlichen Kundenservice zur Verfügung



Digital Customer Care Company

Nooteboom Trailers stellt mit der Digital Customer Care Company einen zusätzlichen Kundenservice zur Verfügung

Spezialtransporte sind maßgeschneidert. Deshalb investiert Nooteboom Trailers kontinuierlich in Innovationen - nicht nur in außergewöhnliche Straßentransport-Lösungen, sondern auch in die Kundenkommunikation. Vor diesem Hintergrund hat der Hersteller von Anhängern beschlossen, seinen Webseitenbesuchern zusätzliche Hilfe über den verwalteten Live-Chat der Digital Customer Care Company anzubieten. Mit diesem Service legt Nooteboom den Grundstein für eine langfristige Beziehung zu seinen Kunden und für mehr Aufträge.

Nooteboom Trailers bietet seinen Kunden integrierte, innovative Lösungen für außergewöhnliche Straßentransporte, wie zum Beispiel Anhänger für 70 Meter lange Rotorblätter für Windkraftanlagen, Bagger für den Straßen- und Wasserbau sowie Gegengewichte und Kranteile für die Kranindustrie. Eigentlich für alles, was zu hoch, zu lang, zu breit oder zu schwer ist, bietet Nooteboom spezielle Transportlösungen für verschiedene internationale Kunden in über hundert Ländern der Welt. Der Hauptsitz dieses auf außergewöhnliche Transporte spezialisierten Unternehmens befindet sich in Wijchen in den Niederlanden.

Persönlicher Service außerhalb der Bürozeiten

Nooteboom sah in Live-Chats das ideale Tool, um potenzielle Kunden besser zu bedienen: um ihre Fragen persönlich zu beantworten und mehr Leads zu generieren. “Als weltweit agierendes Unternehmen haben wir auch außerhalb der niederländischen Bürozeiten ein hohes Besucheraufkommen auf unserer Webseite. Deshalb haben wir nach einer Live-Chat-Lösung gesucht, die sowohl spätabends als auch frühmorgens verfügbar ist. “, sagt Johan van de Water, Manager Marketing & Kommunikation bei Nooteboom Trailers. “Außerdem wollten wir in der Lage sein, mit unseren internationalen Kunden in möglichst vielen Sprachen zu kommunizieren.

“Als ein internationales Unternehmen waren wir auf der Suche nach einer Live-Chat-Lösung für die Zeiten außerhalb unserer Bürozeiten”

Auslagern oder selbst durchführen?

Anfangs hatte Nooteboom Zweifel, ob man den Live-Chat auslagern oder selbst durchführen sollte. Als sich herausstellte, dass der Service von Digital Customer Care Company einen Live-Chat in vier Sprachen und außerhalb der Geschäftszeiten anbieten konnte und bereit war, ein maßgeschneidertes Angebot für den Testlauf zu erstellen, beschloss Nooteboom, den Live-Chat-Service an diesen Spezialisten auszulagern. Nooteboom musste sich jedoch noch die Frage stellen: Kann ein externer Live-Chat-Mitarbeiter Fragen zu unseren technisch komplexen Lösungen richtig beantworten? Dies wird durch Produktschulungen für die Mitarbeiter der Digital Customer Care Company gelöst, die alle erforderlichen Grundkenntnisse vermitteln. Digital Customer Care Company übergibt die komplexeren Fragen an Nooteboom.

Verwalteter Live-Chat

Nooteboom hat sich für den verwalteten Live-Chat entschieden, bei dem der Live-Chat an Digital Customer Care Company ausgelagert wird. Die Mitarbeiter von Digital Customer Care Company chatten mit den Webseitenbesuchern auf Englisch, Deutsch, Französisch und Niederländisch, von 7 Uhr morgens bis 23 Uhr abends, auch an Wochenenden. Die Lead-Informationen aus dem Gespräch werden dann direkt per E-Mail an die richtige Person bei Nooteboom Trailers weitergeleitet und innerhalb weniger Stunden bis maximal innerhalb eines Arbeitstages wird auf den Lead geantwortet. Van de Water: “Warum haben wir uns für Digital Customer Care Company entschieden?” Weil sie den gleichen Service wie Nooteboom anbieten; auch sie tun alles, um ihren Kunden einen optimalen Service zu bieten und dabei die bestmögliche Qualität zu liefern.” Dies ergab sich aus der Flexi-



bilität, die Nooteboom benötigte. “Zunächst wollten wir nur einen Testlauf für unsere Ersatzteilabteilung durchführen, außerhalb der Geschäftszeiten. Für Digital Customer Care Company war das kein Problem. Sie waren von dem Mehrwert ihres Services überzeugt - und das zu Recht, das haben wir schnell gemerkt.” Nach sechs Monaten erfolgreichem Live-Chat dehnte Nooteboom den Chat-Service auf andere Bereiche der Webseite aus.”

Eine aufsteigende Linie

Sieben bis acht Prozent der Besucher der Nooteboom-Webseite beginnen eine Live-Chat-Sitzung, wobei etwa 50 Prozent der Live-Chats zu einem Lead führen. Seit dem Start von Digital Customer Care Company steigt die Zahl der Leads aus dem Live-Chat stetig an. Van de Water: “Aufgrund des Anstiegs der Anzahl der Leads haben wir unser Paket mehrmals erweitert, um eine höhere Chat-Kapazität zu ermöglichen. Derzeit stabilisiert sich der Aufwärtstrend, aber wenn das Wachstum anhält, können wir problemlos aufstocken.”

Vollständige Leads werden schnell weiter bearbeitet

Mit dem verwalteten Live-Chat kann Nooteboom Leads effizienter nachverfolgen. Digital Customer Care Company stellt Webseitenbesuchern eine Reihe von Fragen, durch die Nooteboom sofort die richtigen Informationen bereitstellen kann, um die Weiterbearbeitung der Leads sowohl für Nooteboom als auch für den potenziellen Kunden so effizient wie möglich zu gestalten. Zum Beispiel, für welchen Anhängertyp möchte der potenzielle Kunde ein Angebot für ein spezielles Teil erhalten. Aber auch für alle relevanten Kontaktdaten sowie die Art und Weise, wie der potenzielle Kunde angesprochen werden möchte. Digital Customer Care Company sendet diese Informationen per E-Mail an die richtige Person oder Abteilung bei Nooteboom Trailers. Und das
bringt Zeitersparnis. Das Versenden der Lead-Informationen erfolgt unmittelbar nach der Chat-Sitzung. “Weil Geschwindigkeit wichtig ist”, erklärt Van de Water. “Aus Erfahrung wissen wir, dass eine direkte Nachbearbeitung von Leads die Erfolgschancen erhöht.”

> *“50% der Live-Chats führen zu einem Lead”*

Mit dem verwalteten Live-Chat hat Nooteboom Zugang zu einem Kommunikationsservice, bei dem seine Kunden im Mittelpunkt stehen. “Wir streben immer eine langfristige Beziehung an. Deshalb ist es wichtig, dass wir unseren Kunden vom ersten Kontakt an so gut wie möglich helfen”, sagt Van de Water. Nooteboom betrachtet daher auch den verwalteten Live-Chat als eine gute Ergänzung zum Kundenkontakt. “Damit verbessern wir die Kundenzufriedenheit und erhalten auch Leads auf die effizienteste Art und Weise.”

Digital Customer Care Company

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/

KUNDENFALL

NOOTEBOOM
SPECIAL TRAILERS SINCE 1881

Herausforderung

Nooteboom Trailers wollte den internationalen Webseitenbesuchern einen optimalen Service bieten,in verschiedenen Sprachen und außerhalb der Bürozeiten erreichbar sein, um so die Grundlage für eine erfolgreiche langfristige Beziehung zu schaffen.

Lösung

Verwalteter Live-Chat von Digital Customer Care Company. Webseitenbesucher können persönlich mit Mitarbeitern in Englisch, Deutsch, Französisch und Niederländisch chatten, von 7 Uhr morgens bis 23 Uhr abends, auch an Wochenenden

Vorteile

Zufriedene Webseitenbesucher und mehr Kunden durch diese Zusatzleistungen. Die direkte Bereitstellung von konkreten Lead-Informationen führt zu Zeitersparnis und mehr Aufträgen.