

Europäische Kunden chatten mit Strider Bike in sechs Sprachen

Digital Customer Care Company

Europäische Kunden chatten mit Strider Bike in sechs Sprachen

Strider Bikes hat weltweit bereits mehr als drei Millionen Laufräder für Kinder verkauft und plant, bis 2023 die Vier-Millionen-Marke zu überschreiten. Wie kann dieses US-amerikanische Unternehmen seiner wachsenden Zahl europäischer Webseitenbesucher weiterhin in ihrer eigenen Sprache und zum gewünschten Zeitpunkt helfen, um seine hohen Servicestandards aufrechtzuerhalten und die Konvertierung zu steigern? Die Digital Customer Care Company bietet die Lösung mit einem Live-Chat in sechs Sprachen.

Strider Bikes ist der weltweit führende Anbieter von Laufrädern für Kinder im Alter von zwei bis sechs Jahren. Das Unternehmen wurde 2008 in Rapid City, South Dakota, gegründet. In den Anfangsjahren konzentrierte sich das Unternehmen hauptsächlich auf amerikanische und andere englischsprachige Kunden. In den darauf folgenden Jahren wurde nach und nach der globale Markt erobert. Inzwischen verkauft Strider Bikes seine Laufräder und Zubehör in Dutzenden von Ländern auf der ganzen Welt, von Kanada bis Japan und von Italien bis Argentinien. Der Verkauf erfolgt hauptsächlich online, über Wiederverkäufer oder direkt an die Verbraucher.

Zunehmende Besucherzahlen

Strider Bikes erlebte in den späten 2010er Jahren ein starkes Wachstum, nicht nur in den Vereinigten Staaten, sondern vor allem in Europa. Dies führte zu immer mehr Besucherzahlen auf der Webseite und zu mehr Fragen im Live-Chat, die vom Hauptsitz in South Dakota aus beantwortet werden mussten. Diese Fragen wurden zunehmend in verschiedenen Sprachen gestellt und - aufgrund der Zeitverschiebung zwischen Europa

“Unsere Bibel´ enthält so ziemlich alle Antworten auf mögliche Fragen im Live-Chat”

und den USA - außerhalb der Bürozeiten des Kundenservice-Teams von Strider Bikes. Wie können wir dieser wachsenden Kundengruppe weiterhin einen hervorragenden Service bieten? Strider Bikes hat sich 2019 entschieden, einen externen Live-Chat-Partner für den mitteleuropäischen Markt zu suchen.

Hohe Standards

Als amerikanisches Unternehmen legen wir traditionell großen Wert auf einen guten Kundenservice. Daher waren wir auf der Suche nach einem Live-Chat-Partner, der diese hohen Standards auch in Europa bieten kann”, sagt Ricardo Correia, Geschäftsführer von Strider Europe.
“Wir wollten unseren Kunden mehr bieten als ein Kontaktformular, einen Chatbot und Standardantworten. Sie haben das Recht auf persönlichen Kontakt und sollten uns auch online spezifische Fragen stellen können, zum Beispiel zu ihrem Auftragsstatus.” Darüber hinaus wollte Strider Bikes die Sprachbarriere überwinden. “Unser US-Kundenservice spricht nur Englisch, aber wir wollten den europäischen Webseitenbesuchern so gut wie möglich in ihrer eigenen Sprache helfen können.”

Live-Chat in sechs Sprachen

Strider Bikes beauftragte Digital Customer Care Company mit der Bereitstellung eines Live-Chats für die Region Mitteleuropa. Die Chat-Agenten von Digital Customer Care Company helfen Webseitenbesuchern aus England, Irland, Deutschland, den Niederlanden, Belgien, Frankreich, Spanien, Portugal und Italien von sieben Uhr morgens bis zwölf Uhr nachts, an Wochentagen und Wochenenden. Sie tun dies auf Englisch, Deutsch, Französisch, Niederländisch, Spanisch und Italienisch. Strider Bikes startete die Live-Chat-Partnerschaft mit einer Online-Einweisung für die Chat-Agenten von Digital Customer Care Company, bei der ihnen das Unternehmen, seine Marke und seine Produkte vorgestellt wurden.

Zugang zum E-Commerce-System

“Lassen Sie mich bitte wissen, wenn Sie Hilfe benötigen.” Mit dieser bewusst zwanglosen Eröffnung treten die Live-Chat-Agenten mit den Webseitenbesuchern in Kontakt. “Wir verfolgen eher eine reaktive als eine aggressive Online-Strategie”, sagt Correia. “Das passt am besten zu unserem Markenimage und zu den Bedürfnissen unserer Webseitenbesucher. Tatsächlich geht es bei 60 bis 70 Prozent der Live-Chat-Anfragen um Bestellungen. Die Kunden wollen zum Beispiel wissen, wie der Status ihrer Bestellung ist oder wie die Nummer der Sendungsverfolgung lautet.“

Um solche Fragen angemessen beantworten zu können, haben die Chat-Mitarbeiter Zugang zum E-Commerce-System von Strider Bikes. Dort können sie zum Beispiel sehen, wann ein Fahrrad geliefert wird oder wie hoch der Bestand im Zentrallager ist.

Dynamische Wissensdatenbank

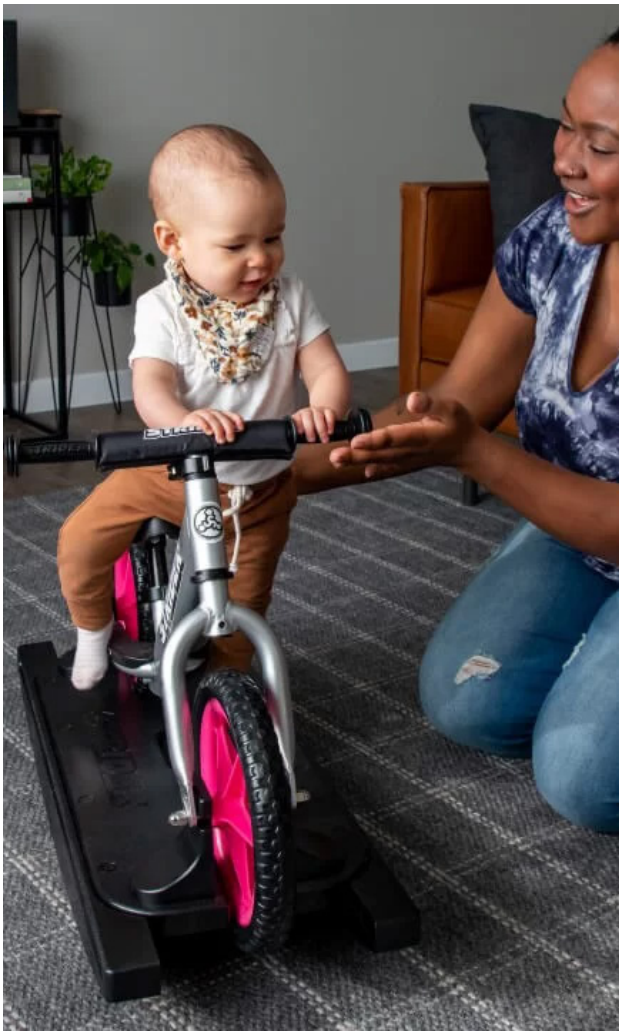
Wie hebe ich den Sattel an? Welches Laufrad ist für meinen Dreijährigen geeignet? Gibt es dieses Fahrrad auch in gelb? Neben logistischen Fragen können die Chat-Mitarbeiter der Digital Customer Care Company auch fast alle produktbezogenen Fragen direkt beantworten. Dazu arbeiten sie mit einer Wissensdatenbank. “Wir nennen diese auch `Die Bibel’, weil sie so ziemlich alle Antworten auf mögliche Fragen im Live-Chat enthält”, erklärt Correia. “Dies ist ein dynamisches Nachschlagewerk. Gemeinsam mit der Digital Customer Care Company erweitern wir es ständig durch neue Kundenfragen und bessere Antworten.” Können die

“Die Kunden sollten auch die Möglichkeit haben, online Fragen zum Status ihrer Bestellung zu stellen.”

Agenten eine Frage nicht beantworten? Dann leiten sie sie an das Kundenservice-Team in den USA weiter. “Aber das passiert fast nie. Im vergangenen Jahr haben wir nur eine handvoll unbeantworteter Anfragen erhalten.”

Strider Bikes erhält von der Digital Customer Care Company monatliche Berichte, die Abschriften von Chat-Gesprächen enthalten.

Mit dem Live-Chat hat Strider Bikes seinen Kundenservice in Europa deutlich verbessert. Erstens durch eine bessere Erreichbarkeit. Correia: “ Webseitenbesucher bekommen ihre Fragen schneller beantwortet. Das liegt daran, dass wir jetzt mit Chat-Mitarbeitern in derselben Zeitzone arbeiten, welche auch abends und am Wochenende erreichbar sind.” Zweitens kann Strider Bikes nun europäischen Kunden in sechs verschiedenen Sprachen helfen. “Dabei sind wir mit der Qualität des Live-Chats super zufrieden. Die Agenten haben ausgezeichnete Sprachkenntnisse, kennen unser Markenimage und verstehen, wie wir mit unseren Kunden kommunizieren wollen. So haben sie schnell den richtigen Umgangston gefunden. Kurzum, dank des Live-Chats erfüllt unser Kundenservice nicht nur hohe Standards, sondern wir heben diese Standards auf ein noch höheres Niveau.”



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

STRIDER

Herausforderung

Chatten Sie mit unserer wachsenden Zahl von mitteleuropäischen Webseitenbesuchern, außerhalb der Bürozeiten und so oft wie möglich in ihrer eigenen Sprache, unter Beibehaltung unserer traditionell hohen Servicestandards.

Lösung

Ein engagiertes Team von Live-Chat-Agenten kommuniziert mit Kunden auf Englisch, Deutsch, Französisch, Niederländisch, Spanisch und Italienisch, sieben Tage die Woche von 7 Uhr morgens bis Mitternacht.

Vorteile

Ein besser erreichbarer Kundenservice, der in sechs Sprachen und mit dem richtigen Umgangston kommuniziert. Live-Chat-Agenten können Webseitenbesucher mit Auftragsinformationen versorgen, indem sie auf das E-Commerce-System zugreifen.