

# **ENERPAC**

**POWERFUL SOLUTIONS. GLOBAL FORCE.**

**Enerpac tilt klantenservice naar  
hoger niveau met Digital Customer  
Care Company**



**Digital Customer Care  
Company**

# Enerpac tilt klantenservice naar hoger niveau met Digital Customer Care Co.

De hangbrug bij het Zuid-Franse Millau, het Vegas Wheel en een Maleisisch olieplatform – stuk voor stuk projecten waarbij hydraulische tools van Enerpac zijn gebruikt. Deze wereldwijde marktleider in hydraulisch gereedschap wilde de ongeveer 150.000 bezoekers op zijn websites zoveel mogelijk omzetten in klanten. Meertalige live chat-functionaliteit van Digital Customer Care maakt dat mogelijk: Enerpac heeft direct contact met zijn klanten en leads worden één-op-één ingevoerd in het e-mailmarketing- en CRM-systeem.

Enerpac is marktleider in werktuigen op basis van hogedrukhydrauliek. Producten waarmee uitzonderlijk zware materialen opgetild, vastgezet en gepositioneerd kunnen worden. Voorbeelden zijn hydraulische liftcilinders, skidding-systemen, trailers, hijsbalken en schroefmachines voor toepassingen in onder andere de weg- en waterbouw, industriële productie, olie- en gaswinning, mijn- en scheeps- bouw. Enerpac is van origine een Amerikaans bedrijf, groot geworden door zijn waterpompen voor T-Fords begin 20e eeuw. In ongeveer honderd jaar is het bedrijf uitgegroeid tot een wereldwijde leverancier met 28 vestigingen en 1.400 distributiepartners in 22 landen.

Het Europese hoofdkantoor is gevestigd in Ede. Van hieruit bedient Enerpac de EMEA-markt.

## Waarom live chat?

Enerpac verkoopt zijn producten voornamelijk via distributeurs. Daardoor heeft de producent minder intensief contact met klanten en informatie van eindgebruikers is in mindere mate beschikbaar, zoals uitgebreide databa-

## ‘Contactinformatie die via live chat binnenkomt, wordt automatisch in ons CRM ingevoerd’

bases met contactgegevens, informatie over welke producten klanten gebruiken en aankoopgegevens zoals datum van aanschaf. Door een beperkte database zijn potentiële eindklanten van Enerpac minder goed bereikbaar met communicatiemiddelen en marketingacties. “In de eerste plaats wilden we ons

nieuwe CRM- en e-mailmarketingsysteem Salesforce voeden met zoveel mogelijk klantgegevens. Daarom besloten we live chat op onze website te gaan aanbieden, als een nieuwe gegevensbron”, zegt Mikel Minkman, CRM Specialist & Data Analyst. “In de tweede plaats wilden we onze klanten zo goed mogelijke service bieden en zorgen dat ze producten optimaal kunnen inzetten. Ook daarvoor is live chat heel geschikt.”

## Drie eisen

Enerpac wilde de websitebezoekers in het Engels, Frans en Duits via chat te woord staan. Daarnaast moesten de leadgegevens vanuit live chat direct in Salesforce ingevoerd kunnen worden. Tot slot wilde Enerpac een partner in de arm nemen die managed live chat aanbiedt. Digital Customer Care company voldeed aan alle drie de eisen: de chatservice is beschikbaar in verschillende talen, kan volledig uit handen genomen worden door een extern team en Digital Customer Care Company kan lead-informatie niet alleen kant-en-klaar aanleveren, maar ook automatisch invoeren in Salesforce.

## Managed Live Chat

Enerpac koos voor Managed Live Chat van Digital Customer Care Co.: een service waarbij een extern team van chat agents alle vragen van website-bezoekers beantwoordt. Dat doen ze 16 uur per dag, zeven dagen per week. Live chat werkt via een pop-up window dat in beeld verschijnt. Hier biedt een chatmedewerker websitebezoekers hulp aan in het Engels, Duits of Frans. “De taalkeuze wordt gebaseerd op het IP-adres.



Daardoor wordt iedere bezoeker automatisch te woord gestaan in zijn eigen taal”, licht Minkman toe.

Enerpac startte met een pilot, die werd omgezet in een jaarcontract.

### Leren door te doen

Websitebezoekers hebben uiteenlopende vragen. Soms zoeken ze een distributeur, soms een technisch CAD-tekening. De chat agents beantwoorden alle vragen zo goed mogelijk. Technische vragen zetten ze soms door naar Enerpac, maar dat aantal neemt volgens Minkman verder en verder af: “De chat agents leren door te doen.

Hun kennis over ons en onze producten wordt alsmaar groter, waardoor we steeds minder vragen doorgestuurd krijgen.” Daarvoor maakt Digital Customer Care Company gebruik van een kennisbank met FAQ's en achtergrondinformatie die continu uitgebreid wordt.

### Leadgeneratie

Enerpac krijgt van Digital Customer Care Company gemiddeld 300 leads per maand binnen. Compleet met contactinformatie, reden van websitebezoek en informatie over welke producten de klant een vraag heeft. Daarnaast verloopt opvolging van leads gestroomlijnder dan vroeger. Minkman: “Toen kregen onze sales teams in de verschillende regio's onvolledig ingevulde webformulieren binnen. Die moesten ze zelf handmatig invoeren in het CRM-systeem.”

Nu voert Digital Customer Care Company leadgegevens direct in Salesforce in. Dat levert tijdswinst op, die sales teams goed kunnen gebruiken omdat de hoeveelheid leads vanuit live chat toeneemt.

### Extra service

Met live chat biedt Enerpac klanten extra service. “We krijgen dan ook geregeld positieve reacties, vooral over het feit dat websitebezoekers in hun eigen taal worden geholpen”, zegt Minkman. “Ook al is de impact van live chat op de klantvriendelijkheid nog niet meetbaar, het is overduidelijk dat het gewaardeerd wordt en een Voorheen verliep het klantcontact van Enerpac voornamelijk via distributeurs. Door de weinige positief effect heft op ons

imago.” Informatie over eindgebruikers kon Enerpac deze klanten slechts beperkt benaderen met marketing en communicatie. “Dat is nu wel anders”, vertelt Minkman. “De contactinformatie die we via chat binnenkrij-

### ‘Chatmedewerkers helpen websitebezoekers in het Engels, Duits of Frans’

gen, wordt automatisch in ons CRM-systeem ingevoerd. Daardoor groeit onze klantdatabase steeds verder zonder dat wij daar omkijken naar hebben.” Een ideale situatie in het huidige datatijdperk, waarin data het nieuwe goud is.





Digital Customer Care  
Company

## Over Digital Customer Care Company

Digital Customer Care Company helpt Europese en Amerikaanse klanten om alle aspecten van hun online klantenservice te optimaliseren.

De organisatie biedt outsourced klantenservice- en leadgeneratiediensten middels live chat, Facebook Messenger, WhatsApp en e-mail voor drukke websites (minimaal 50.000 maandelijkse websitebezoekers) en Facebook-pagina's.

Digital Customer Care Company doet dit in het Duits, Frans en Nederlands van 7 uur 's ochtends tot middernacht, 7 dagen per week, en in het Engels en het Spaans zelfs 24x7. Klanten zijn grote, internationale bedrijven die de klant online centraal willen stellen.

[www.digitalcustomercare.eu](http://www.digitalcustomercare.eu)

## KLANTCASE

**ENERPAC** 

**POWERFUL SOLUTIONS. GLOBAL FORCE.**

## Uitdaging

Enerpac wilde klanten extra service bieden voor onder andere technische ondersteuning en klantgegevens genereren voor zijn e-mailmarketing- en CRM-systemen.

## Oplossing

16x7 Managed Live Chat van Digital Customer Care Company, om klantvragen direct te beantwoorden in het Engels, Frans en Duits.

## Voordelen

De mogelijkheid om klanten direct te benaderen in plaats van via een distributeur, klantvriendelijker imago en kant-en-klare leads die direct in Salesforce worden ingevoerd.