



SPECIAL TRAILERS SINCE 1881

Nootboom Trailers
biedt extra
klantenservice
met Digital Customer
Care Company



Digital Customer Care
Company

Nootboom Trailers biedt extra klantenservice met Digital Customer Care Company

Speciaal transport is maatwerk. Daarom investeert de Nootboom Trailers continu in innovaties - niet alleen op het vlak van uitzonderlijk wegvervoer, maar ook qua klantcommunicatie. Met deze gedachte in het achterhoofd besloot de trailerproducent zijn websitebezoekers te helpen via Managed Live Chat van Digital Customer Care Company. Met deze service legt Nootboom de basis voor een lange-termijnrelatie met klanten en voor meer business.

Nootboom Trailers biedt klanten integrale, innovatieve oplossingen voor uitzonderlijk wegvervoer, zoals trailers voor 70 meter lange rotorbladen van windmolens, grondverzetmachines voor de weg- en waterbouw en contragewichten en kraandelen voor de kraanbranche.

Voor eigenlijk alles wat te hoog, te lang, te breed of te zwaar is, maakt Nootboom speciale transportoplossingen. Dat doet het bedrijf voor diverse internationale klanten, verspreid over honderd landen wereldwijd. Het hoofdkantoor van deze specialist in trailers voor het exceptioneel transport is gevestigd in Wijchen.

Persoonlijke service buiten kantooruren

Nootboom zag in live chat de ideale tool om potentiële klanten beter van dienst te zijn: om hun vragen persoonlijk te beantwoorden en zo meer leads te genereren. "Als wereldwijd opererend bedrijf hebben we ook buiten de Nederlandse kantooruren veel traffic op onze website. Daarom zochten we een live chat-oplossing die ook 's avonds laat en 's ochtends vroeg beschikbaar is", zegt Johan van de Water,

"Als internationaal bedrijf zochten we een live chat-oplossing voor buiten kantooruren"

Manager Marketing & Communicatie bij Nootboom Trailers. "Bovendien wilden we onze internationale klanten in zoveel mogelijk talen te woord kunnen staan."

Uitbesteden of zelf doen?

In eerste instantie twijfelde Nootboom over live chat uitbesteden of zelf doen. Toen bleek dat Digital Customer Care company in vier talen kon chatten, de chatservice buiten werktijden aanbood en bereid was tot een maatwerk pilot, besloot Nootboom om live chat aan deze specialist uit te besteden.

Daarna restte Nootboom nog één vraag: kan een externe chat-medewerker de vragen over onze technisch complexe oplossingen wel beantwoorden? Dat is opgelost door in een producttraining de Digital Customer Care Company-medewerkers alle basiskennis bij te brengen. Complexe vragen zet Digital Customer Care Company door naar Nootboom.

Managed Live Chat

Nootboom neemt Managed Live Chat af, waarbij Digital Customer Care Company Nootboom veel uit handen neemt. Digital Customer Care Company-medewerkers chatten met websitebezoekers in het Engels, Duits, Frans en Nederlands, van zeven uur 's ochtends tot elf uur 's avonds, ook in het weekend. Vervolgens e-mailen ze de leadinformatie uit het gesprek direct naar de juiste persoon binnen Nootboom Trailers, waarbij binnen enkele uren tot maximaal één werkdag op de lead wordt gereageerd. Van de Water: "Waarom we kozen voor Digital Customer Care Company?"

Omdat zij dezelfde instelling als Nootboom hebben; ook zij doen alles om hun klant optimaal van dienst te zijn en hierbij de beste kwaliteit te bieden." Dat bleek uit de flexibiliteit die Nootboom vroeg. "We wilden eerst alleen een pilot draaien voor onze afdeling Parts, buiten kantooruren. Dat was geen



probleem voor Digital Customer Care Company. Zij waren overtuigd van de meerwaarde van hun service - en terecht, merkten wij al snel."

Na een half jaar succesvolle live chat, breidde Nootboom de chatservice uit naar meer onderdelen op de website.

Stijgende lijn

Zeven á acht procent van de websitebezoekers van Nootboom start een live chatsessie. Daarbij resulteert 50 procent van de live chats in een lead. Sinds de start van Digital Customer Care Company stijgt het aantal leads uit live chat gestaag. Van de Water:

"Door de toename van het aantal leads hebben we ook al verschillende keren ons pakket uitgebreid met een hogere chat-capaciteit.

Momenteel is de stijgende lijn aan het stabiliseren. Maar mocht de groei verder doorzetten, dan kunnen we makkelijk opschalen."

Complete leads snel opgevolgd

Met Managed Live Chat kan Nootboom zijn sales leads efficiënter opvolgen. Digital Customer Care Company stelt websitebezoekers een aantal vragen, waarmee Nootboom direct de juiste informatie heeft om de lead zo efficiënt mogelijk voor Nootboom en voor de prospect op te volgen.

Bijvoorbeeld voor welk type trailer de prospect

graad een offerte van een onderdeel wenst te ontvangen. Maar ook alle relevante contactgegevens en de manier waarop de prospect benaderd wil worden. Deze leadinformatie e-mailt Digital Customer Care Company naar de juiste persoon of afdeling binnen Nootboom Trailers. Dat levert tijdswinst op. Het e-mailen van leadinformatie gebeurt meteen na de chatsessie. "Want snelheid is belangrijk", licht Van de Water toe. "Uit ervaring weten we dat directe leadopvolging de kans op succes vergroot."

"50% van de chatgesprekken resulteert in een lead"

Met Managed Live Chat heeft Nootboom een dienst in handen om zijn klanten ook qua communicatie centraal te stellen. "We gaan altijd voor een lange-termijnrelatie. Daarom is het belangrijk om klanten vanaf het eerste contact zo goed mogelijk te helpen", zegt Van de Water. Nootboom beschouwt Managed Live Chat dan ook als een prima aanvulling op het klantcontact. "Waarmee we de klanttevredenheid verhogen en ook nog op een efficiënte manier leads binnen halen."



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

KLANTCASE



Uitdaging

Nootboom Trailers wilde internationale websitebezoekers optimaal van dienst zijn; in verschillende talen en buiten kantooruren. Om zo de basis te leggen voor een succesvolle lange-termijnrelatie.

Oplossing

Managed Live Chat van Digital Customer Care Company Websitebezoekers kunnen in het Engels, Duits, Frans en Nederlands persoonlijk chatten met een mede werker, van zeven uur 's ochtends tot elf uur 's avonds, ook in het weekend

Voordelen

Tevreden websitebezoekers en meer klanten door extra service. De directe aanlevering van concrete leadinformatie resulteert in tijdwinst en meer business.