



SPECIAL TRAILERS SINCE 1881

Nooteboom Trailers
biedt extra
klantenservice
met LiveChat Pro



Nooteboom Trailers biedt extra klantenservice met LiveChat Pro

Speciaal transport is maatwerk. Daarom investeert de Nooteboom 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 LiveChat Pro. Met deze service legt Nooteboom de basis voor een lange-termijnrelatie met klanten en voor meer business.

Nooteboom 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 Nooteboom 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

Nooteboom 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 Nooteboom Trailers. "Bovendien wilden we onze internationale klanten in zoveel mogelijk talen te woord kunnen staan."

Uitbesteden of zelf doen?

In eerste instantie twijfelde Nooteboom over live chat uitbesteden of zelf doen. Toen bleek dat LiveChat Pro in vier talen kon chatten, de chatservice buiten werktijden aanbood en bereid was tot een maatwerk pilot, besloot Nooteboom om live chat aan deze specialist uit te besteden. Daarna restte Nooteboom 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 LiveChat Pro-medewerkers alle basiskennis bij te brengen. Complexe vragen zet LiveChat Pro door naar Nooteboom.

Managed Live Chat

Nooteboom neemt Managed Live Chat af, waarbij LiveChat Pro Nooteboom veel uit handen neemt. LiveChat Pro-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 Nooteboom Trailers, waarbij binnen enkele uren tot maximaal één werkdag op de lead wordt gereageerd. Van de Water: "Waarom we kozen voor LiveChat Pro? Omdat zij dezelfde instelling als Nooteboom 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 Nooteboom vroeg. "We wilden eerst alleen een pilot draaien voor onze afdeling Parts, buiten kantooruren. Dat was geen



probleem voor LiveChat Pro. Zij waren overtuigd van de meerwaarde van hun service - en terecht, merkten wij al snel." Na een half jaar succesvolle live chat, breidde Nooteboom de chatservice uit naar meer onderdelen op de website.

Stijgende lijn

Zeven á acht procent van de websitebezoekers van Nooteboom start een live chatsessie. Daarbij resulteert 50 procent van de live chats in een lead. Sinds de start van LiveChat Pro 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 Nooteboom zijn sales leads efficiënter opvolgen. LiveChat Pro stelt websitebezoekers een aantal vragen, waarmee Nooteboom direct de juiste informatie heeft om de lead zo efficiënt mogelijk voor Nooteboom en voor de prospect op te volgen. Bijvoorbeeld voor welk type trailer de prospect

graag 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 LiveChat Pro naar de juiste persoon of afdeling binnen Nooteboom 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 Nooteboom 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. Nooteboom 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."



LiveChat Pro

Over LiveChat Pro

LiveChat Pro is onderdeel van Digital Customer Care Company. Binnen deze organisatie biedt LiveChat Pro een managed chat-service aan voor drukke websites (3.000 maandelijkse website-bezoekers of meer).

Onder het moederbedrijf vallen nog drie digitale klantenservice-specialisten:

Webcare Pro: klantenservice via social media.

Cheapchats.nl: klantenservice via live chat voor kleine sites.

Chatbot Pro: geautomatiseerde chat voor de autobranche.

www.livechatpro.nl

KLANTCASE



SPECIAL TRAILERS SINCE 1881

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 LiveChat Pro. Websitebezoekers kunnen in het Engels, Duits, Frans en Nederlands persoonlijk chatten met een medewerker, 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.