

# Culligan Water™

**Culligan zet klant centraal  
met live chat van  
Digital Customer Care Company**



Digital Customer Care  
Company

# Culligan zet klant centraal met live chat van Digital Customer Care Company

“Websitebezoekers willen vandaag de dag direct hun vragen kunnen stellen – zonder een ander communicatiekanaal zoals e-mail, telefoon of social media te hoeven gebruiken,” zegt Kaitlin Jurt, Social Media Specialist bij Culligan. Mede daarom besloot deze wereldwijde leverancier van water en waterzuiveringsoplossingen om live chat van Digital Customer Care Company af te nemen.

Schoon drinkwater is onze eerste levensbehoefte. Culligan voorziet jaarlijks 50 miljoen klanten wereldwijd van schoner, beter en smaakvoller water. Dat doet het bedrijf met uiteenlopende diensten en producten, zoals waterbehandelingssystemen, -dispensers, -ontharders en -koelers van 35 verschillende merken zoals Culligan Water, Zip Water, ZeroWater, Blupura en Quench.

Het Noord-Amerikaanse bedrijf levert zijn diensten en producten via meer dan 900 dealers aan consumenten en bedrijven in 90 landen verspreid over de wereld, van de Verenigde Staten tot Japan en Argentinië tot China.

## Van bezoeker naar lead

Klanten staan bij Culligan op de eerste plaats. Hoe zorgen we dat we onze klanten online direct en gericht kunnen helpen? Culligan zag in live chat de ideale oplossing. Maar het bedrijf had meer redenen om live chat te gaan gebruiken.

### *‘Naast capaciteit, hadden we ervaring nodig’*

Zo maakt het aanbieden van een online chatfunctie het mogelijk om bezoekers te converteren naar leads. Daar komt bij dat Culligan een nieuwe website ontwikkelde en meer online ging adverteren.

Juist dan moet live chat goed geregeld zijn om het groeiend aantal bezoekers adequaat te kunnen helpen en service te bieden die past bij de uitstraling van de vernieuwde website.

## Behoeftte aan capaciteit en ervaring

Culligan startte met een pilot van de Noord-Amerikaanse website, met live chat op de homepage. Jurt: “ik verzorgde zelf de chat op de homepage van de oude site. We realiseerden ons al snel dat we live chat agents nodig hadden voor de lancering van de nieuwe site. De chatvolumes zouden te groot worden om in mijn eentje te kunnen beantwoorden, zeker op de nieuwe site waar we op elke pagina live chat aanbieden.” In die periode ontdekte Culligan ook dat live chat een vak apart is. “Naast capaciteit, hadden we live chat-ervaring nodig: een externe partner die snel agents kon sourcen en trainen om onze websitebezoekers te helpen.”

## Engels en Spaans

Culligan besloot op zoek te gaan naar een live chat partner. Deze partij moest een dedicated team chat agents beschikbaar hebben. Klantvriendelijke en servicegerichte medewerkers, die bekend zijn met de Live Chat-software en het Salesforce CRM-programma dat Culligan gebruikt.

Noord-Amerika is de voornaamste afzetmarkt van Culligan. “Het wordt wel eens vergeten dat hier ook veel Spaans wordt gesproken”, zegt Jurt. “De Amerikaanse Spaanssprekende markt is groot en we hebben veel klanten in Zuid-Amerika. Daarom moest het team niet alleen in het Engels, maar ook in het Spaans websitebezoekers te woord kunnen staan.”

## Heldere communicatie

Hoeveel agents hebben we nodig? Hoe kunnen we ze het beste trainen? En wat wordt er van ons verwacht? Culligan had tijdens het selectieproces veel vragen. Jurt: "Digital Customer Care Company had meteen een helder antwoord op alle vragen. Bovendien voldeden ze aan al onze eisen, van een dedicated team tot chat in verschillende talen en ervaren agents. Daarom kozen we voor Digital Customer Care Company."

Binnen een paar maanden was het dedicated team up-and-running. De drie agents en hun teammanager beantwoorden chatvragen van bezoekers op Culligan.com doordeweeks van 7 tot 21 uur en op zaterdag van 7 tot 16 uur. Dat doen ze voornamelijk in het Engels en soms in het Spaans. Als dat nodig is kan het team ook Franstalige bezoekers, bijvoorbeeld uit Quebec, in hun eigen taal helpen.

## Van chat tot afspraak

Voordat bezoekers chatten, vullen ze eerst een formulier in met hun contactgegevens. Vervolgens worden deze tegelijkertijd in de API en het Salesforce CRM-programma ingevoerd. De live chat agent helpt de bezoeker en zet de vraag en gegevens door naar de dichtstbijzijnde dealer. Heeft een bezoeker een servicevraag, zoals een klacht? Dan stuurt de agent de klantgegevens door naar de customer care-afdeling.

Zo zorgt Digital Customer Care Company dat Culligan de klantrelatie kan nurturen, van het eerste websitebezoek tot een afspraak. Dankzij live chat heeft Culligan ook meer controle over de klantrelatie.

Jurt: "Vroeger verliep het klantcontact voornamelijk via dealers. Ieder van hen hielp klanten op zijn eigen manier. Daardoor verschilde ook het serviceniveau per dealer. Live chat biedt ons de mogelijkheid om klanten overal ter wereld consistente service van een hoge kwaliteit te verlenen."

Nu Culligan alles rond live chat goed geregeld heeft, is het klaar voor de volgende stap. "Doordat we elk jaar weer meer online adverteren gericht op verschillende demografische doelgroepen, zal het

websiteverkeer verder toenemen. Dat betekent meer chats en meer leads", zegt Jurt. "Het aantal leads groeit gestaag ten opzichte van de periode voor live chat." Jurt gaat ervan uit dat dit blijft stijgen: "Momenteel reageren we alleen als bezoekers zelf een vraag stellen, maar we willen ze ook proactief gaan aanspreken met live chat. Ik verwacht dat het aantal leads dan verder gaat

*'We kunnen de volledige klantrelatie nurturen, van het eerste sitebezoek tot het boeken van een verkoopafspraak'*

toenemen. En met dedicated live chat van Digital Customer Care kunnen we met een gerust hart deze volgende stap zetten."





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

Culligan  
Water™

## Uitdaging

Bied onze websitebezoekers de mogelijkheid om direct, op de website hun vraag te stellen. Converteer ze naar leads en breng ze in contact met hun lokale dealer.

## Oplossing

Live chat in het Engels, Spaans en optioneel in het Frans door een dedicated team. Doordeweeks van 7 tot 21 uur en op zaterdag van 7 tot 16 uur.

## Voordelen

Gestroomlijnde conversie van live chat naar leads, tevreden klanten en een gestructureerd proces om online leadgeneratie op te schalen.