

Culligan Water™

**Culligan se enfoca en el cliente con los
chats en vivo de [Outsourcechats.com](https://www.outsourcechats.com)**



Outsource **chats** .com

Culligan se enfoca en el cliente con los chats en vivo de Outsourchats.com

“Los visitantes actuales de los sitios web, quieren poder hacer sus preguntas de inmediato, sin tener que usar otro canal de comunicación como el correo electrónico, teléfono o redes sociales”, dijo Kaitlin Jurt, especialista en redes sociales de Culligan. En parte por esta razón, este proveedor global de agua y soluciones de tratamiento de agua, decidió tercerizar chats en vivo con Outsourchats.com

El agua potable limpia es nuestra principal necesidad de vida. Culligan abastece anualmente a 50 millones de clientes en todo el mundo con agua más limpia, mejor y más sabrosa. La empresa lo hace con una variedad de servicios y productos, como sistemas de tratamiento de agua, dispensadores, ablandadores y enfriadores de 35 marcas diferentes como Culligan Water, Zip Water, ZeroWater, Blupura y Quench.

La empresa norteamericana brinda sus servicios y productos a través de más de 900 distribuidores a consumidores y empresas en 90 países alrededor del mundo, desde Estados Unidos hasta Japón y Argentina hasta China.

De visitante a cliente potencial

Los clientes son lo primero en Culligan. ¿Cómo nos aseguramos de poder ayudar a nuestros clientes directa y específicamente en línea? Culligan vio la solución ideal en el chat en vivo. Pero la empresa tenía más razones para comenzar a usar el chat en vivo.

"Además de capacidad, necesitábamos experiencia"

Por ejemplo, ofrecer una función de chat en línea permite convertir a los visitantes en clientes potenciales. Además, Culligan desarrolló un nuevo sitio web y comenzó a publicitar más en línea. Es precisamente entonces cuando el chat en vivo debe organizarse adecuadamente para poder ayudar a la medida al creciente número de visi-

tantes, y ofrecer un servicio que coincida con la apariencia del nuevo sitio web.

Necesidad de capacidad y experiencia

Culligan inició una prueba piloto en el sitio web de Estados Unidos, con chat visible en una página. “Durante este período, decidimos comenzar a usar el chat en vivo”, dice Jurt. “Ejecuté el chat en nuestro sitio anterior, solo en la página de inicio. Rápidamente nos dimos cuenta de que necesitaríamos agentes para el chat en vivo al lanzar nuestro nuevo sitio web porque el volumen de chats sería demasiado grande para mí, ya que el widget de chat aparecería en todas las páginas”. Durante ese período, Culligan también descubrió que el chat en vivo es una disciplina en sí misma. “Además de la capacidad, necesitábamos experiencia de chat en vivo: un socio externo que pudiera contratar y capacitar agentes rápidamente para ayudar a los visitantes de nuestro sitio web”.

Inglés y español

Culligan decidió buscar un compañero de chat en vivo. Este socio tenía que tener disponible un equipo dedicado de agentes de chat. Empleados orientados al servicio y amigables con el cliente, que estén familiarizados con el software Live Chat y la aplicación Salesforce CRM que utiliza Culligan.

América del Norte es el principal mercado de ventas de Culligan. “A veces se olvida que aquí se habla mucho español”, dice Jurt. “El mercado de habla hispana estadounidense es grande y tenemos muchos clientes en América del Sur. Es por eso que se necesitan agentes bilingües y el equipo tenía que poder hablar con los visitantes del sitio web no solo en inglés, sino también en español”.

Comunicación clara

¿Cuántos agentes necesitamos?, ¿cómo podemos entrenarlos mejor?, y ¿qué se espera de nosotros?, Culligan tuvo muchas preguntas durante el proceso de selección. Jurt: "Outsourcechats.com inmediatamente tuvo una respuesta clara a todas las preguntas. Además, cumplieron con todos nuestros requisitos, desde un equipo dedicado al chat en diferentes idiomas y agentes experimentados.

Por eso elegimos Outsourcechats.com. "En un par de meses, el equipo dedicado estaba en funcionamiento. Los tres agentes y su jefe de equipo responden las preguntas de los visitantes a través del chat en Culligan.com de 7 a.m. a 9 p.m. de lunes a viernes y de 7 a.m. a 4 p.m. los sábados. Lo hacen principalmente en inglés y, a veces, en español. Si es necesario, el equipo también puede ayudar a los visitantes de habla francesa, por ejemplo, de Quebec, en su propio idioma.

Del chat a la cita

Antes de que los visitantes hagan una pregunta, primero completan un formulario previo al chat con sus datos de contacto. Estos se ingresan en la API y la plataforma Salesforce CRM simultáneamente. El agente de chat en vivo ayuda al visitante y pasa la pregunta y los datos al distribuidor más cercano. ¿Tiene un visitante una pregunta sobre el servicio, como una queja? Luego, el agente reenvía los datos del cliente al departamento de atención al cliente.

Por ejemplo, Outsourcechats.com garantiza que Culligan pueda fomentar la relación con el cliente, desde la primera visita al sitio web hasta una cita. El chat en vivo también le da a Culligan más control sobre la relación con el cliente.

Jurt: "En el pasado, el contacto con el cliente se realizaba principalmente a través de los distribuidores. Cada uno de ellos ayudaba a los clientes a su manera. Como resultado, el nivel de servicio difirió entre los distribuidores. El chat en vivo nos brinda la oportunidad de brindar un servicio constante y de calidad a los consumidores de todo el mundo ". Ahora que Culligan se ha encargado de todo lo relacionado con el chat en vivo, está listo para el siguiente paso. "Debido a que publicamos anuncios digitales en varios grupos demográficos cada año, el tráfico del sitio web solo aumentará aún más.

Eso significa más chats y más clientes potenciales ", dice Jurt. "Hemos visto un aumento constante en la cantidad de clientes potenciales enviados a nuestro sistema en comparación con el período anterior al chat en vivo". Jurt asume que el tráfico del sitio sigue aumentando: "Por el momento, solo respondemos cuando los visitantes hacen una pregunta haciendo clic en el widget,

"Podemos fomentar toda la relación con el cliente, desde la primera visita al sitio hasta la reserva de una cita y la venta"

pero también queremos acercarnos a ellos de forma proactiva con el chat en vivo. Espero que la cantidad de clientes potenciales aumente de manera constante. Y con chat en vivo dedicado de Outsourcechats.com, podemos dar el siguiente paso con confianza".



Outsource **chats** .com

Sobre Outsourcechats.com

Outsourcechats.com hace parte de la Digital Customer Care Company (Compañía Digital de Servicio al Cliente)

Dentro de esta organización, Outsourcechats.com ofrece un chat administrado para sitios web de alto tráfico.

Bajo la empresa matriz, hay tres especialistas más en servicio al cliente digital:

Webcare Pro: Atención al cliente a través de redes sociales.

Cheapchats: Atención al cliente a través de chat en vivo para sitios pequeños.

Chatbot Pro: Chat automatizado para la industria automotriz.

www.outsourcechats.com

CASO DEL CLIENTE

**Culligan
Water**

Desafío

Ofrecer a los visitantes de nuestro sitio web la oportunidad de hacer sus preguntas directamente en el sitio web. Convertirlos en clientes potenciales y conectarlos con su distribuidor local.

Solución

Chat en vivo en inglés, español y opcionalmente en francés por un equipo dedicado. De lunes a viernes de 7am a 9pm y sábados de 7am a 4pm.

Beneficios

Conversión optimizada del chat en vivo a clientes potenciales, clientes satisfechos y un proceso estructurado para ampliar la generación de clientes potenciales en línea.