

The RIWAL logo is a dark blue oval with a white border and a thin orange inner border. The word "RIWAL" is written in bold, yellow, sans-serif capital letters inside the oval.

**RIWAL**

# Améliorer la relation client grâce au DAM:

Riwal intègre les solutions logicielles de Bynder pour optimiser sa relation client



À propos de Rival :



Rival, spécialiste des nacelles télescopiques et chariots élévateurs, compte plus de 19.000 unités et est présent en Europe, au Moyen-Orient et en Asie centrale.

---

Présent dans : 16 pays  
Nombre d'employés : 2350



Bynder x Riwal

## Aperçu

**Situation :** Le département marketing de Riwal situé au siège social soutient une équipe marketing mondiale en créant une identité d'entreprise cohérente, en lançant des activités de branding et en déployant du contenu numérique pour les campagnes.

**Challenges :** Dans le cadre de la transition de leur modèle d'entreprise vers des applications centrées sur le client et un site Web de type eCommerce, Riwal a dû réorganiser le déploiement international du contenu marketing et des informations produits.

**Solution :** Bynder est maintenant la solution centrale pour le marketing et le branding, permettant aux spécialistes du marketing international d'organiser et d'accéder aux documents, images, manuels et diagrammes à tout moment.

**Resultats :** Suite à l'adoption réussie de l'outil dans l'entreprise, Riwal prévoit d'intégrer davantage Bynder à toutes les solutions numériques destinées aux clients afin de forger une image de marque unique pour le client final.



[www.bynder.fr](http://www.bynder.fr)

12 340

fichiers stockés

202 237

fichiers téléchargés

7 695

Mots-clés recherché

10 600

fichiers consultés

“ *L’expérience client est notre priorité absolue, en particulier en ce qui concerne le service client et la mise à disposition de solutions intelligentes pour nos partenaires.* ”

Karel Boers  
Spécialiste Marketing

# À propos de Riwal

Riwal est présent dans 16 pays à travers l'Europe et le Moyen-Orient et fournit des solutions pour travailler efficacement et en toute sécurité en hauteur, telles que des machines et équipements entièrement électriques qui peuvent être facilement localisables en environnements difficiles. En plus de repousser les limites de l'innovation et de la durabilité dans les machines de construction, leur principale mission est de fournir aux clients et aux employés les conditions de travail les plus sûres possibles en s'assurant que toutes les informations importantes sont toujours disponibles.

Au fur et à mesure que l'entreprise grandissait, il devenait de plus en plus difficile de répondre aux besoins d'information des employés et des clients. L'équipe marketing s'est rendu compte qu'une plateforme centralisée était nécessaire pour assurer une identité de marque cohérente au sein du groupe.

## La situation

L'équipe marketing du siège social de Riwal agit en tant que support pour toutes les opérations marketing mondiales, avec pour objectif principal d'aligner tous les marchés au niveau de l'image de l'entreprise. La petite équipe soutient le site Web mondial, mène des campagnes marketing en ligne et exécute des initiatives qui renforcent la marque en tant que partenaire de confiance.

Pour être à la hauteur de leur mission principale qui est de fournir un environnement sûr pour tous, Riwal est constamment à la recherche de moyens pour améliorer l'expérience utilisateur. Parmi les initiatives clés, on retrouve le passage d'un site Web de promotion de l'image de marque à une expérience plus semblable au commerce électronique, ainsi que le développement d'applications libre-service contenant des renseignements et des instructions sur les produits.

En fin de compte, ils avaient besoin d'une solution qui pourrait les aider à centraliser et à simplifier l'information afin d'offrir une meilleure expérience client sur diverses initiatives et plateformes axées sur les utilisateurs.

# Les challenges

L'optimisation de l'expérience client exige une stratégie globale qui tient compte de tous les points d'engagement numériques directs, ainsi que des points de contact indirects qui touchent le client. Chez Riwal, cela signifie regarder : 1) le marketing digital, 2) les initiatives de marque et la formation, 3) le web et les applications clients.

Avec une présence de plus en plus internationale, la localisation du contenu marketing pour Google Ads, le display et les réseaux sociaux nécessitent un accès au contenu et à la charte graphique. Ceci garantit que les équipes à l'international peuvent fonctionner de manière autonome.

Pour ses campagnes marketing, Riwal se concentre principalement sur la sécurité, la création de contenus éducatifs et le matériel de formation pour ses clients. Pour chaque nouveau produit ou lors de l'entrée sur de nouveaux marchés, la traduction et l'adaptation du contenu à de nouveaux publics sont d'autant plus complexes.

Enfin, le troisième défi consistait à trouver un moyen pour s'assurer que le site web et les applications clients restent intuitifs et fournissent à tout moment les informations et les images produit les plus récentes.



# La solution

L'approche centrée sur le client de Riwal exigeait une solution DAM intégrée capable de fournir des informations sur les campagnes et les produits à la marque de manière efficace sur tous les points de contact.



## Accessible dans le monde entier

*“Bynder est notre principale source pour tous les outils de communication, de documentation, d’images et de numérisation.”*

## Assistance clients rapide

*“C’est un moyen pour nous de partager des documents sur les machines et les rapports d’inspection, qui doivent être centralisés [...] Les réactions que nous recevons sont que tout est facile à retrouver.”*

## Messages uniformisés

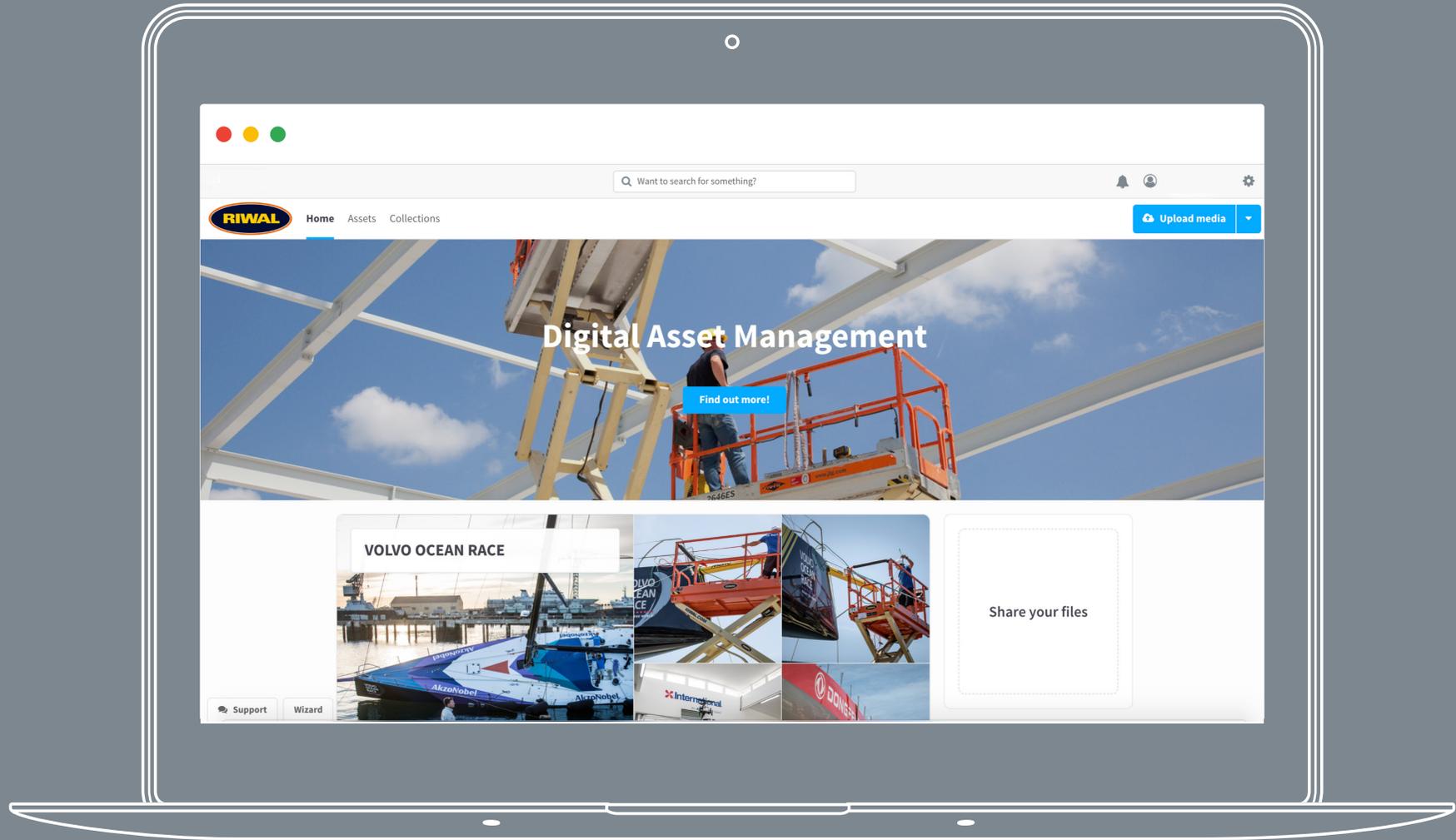
*“Bynder nous aide à maintenir une marque plus cohérente et à faire en sorte que le contenu publié soit conforme à notre identité de marque.”*

## Contenu centrée sur l’API

*“Il est facile de connecter Bynder à d’autres plateformes via l’API (...) Bynder est la source d’information qui transmet les informations à notre application client et au site Web. On importe tout au même endroit et c’est automatiquement mis à jour partout.”*

## Collaboration avec les partenaires

*“Pour faire connaître notre entreprise, nous travaillons avec des équipes de sport ou des organisateurs d’événements et lorsque nous travaillons avec nos partenaires, nous partageons avec eux le logo de l’entreprise et les éléments marketing qui sont stockés dans Bynder.”*



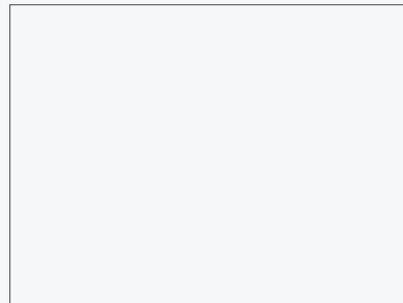
Bynder organise les contenus selon le type de fichier  
Vidéos de formation, images produits, fiches produits, photos

# Les équipes qui utilisent Bynder



## Bynder DAM

### Portail Marketing



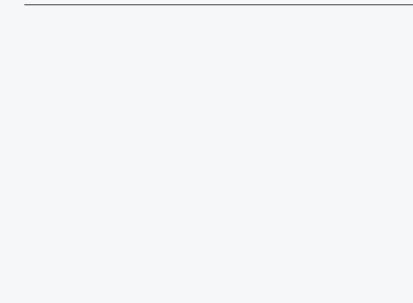
#### Équipe 1 (externe)

- clients
- Partenaires sponsors
- Organisation d'évènement
- Agence
- DTP specialists



- Intégration API
- Site web
- Application client
- collection

### Portail Branding interne



#### Équipe 2 (interne)

- Marketing international
- Marketing regional
- Marketing & Communication

Bynder x Riwal

## Principaux avantages

Riwal, en collaboration avec Bynder, a créé une solide stratégie marketing internationale, tout en maintenant la stabilité de son entreprise et en renforçant la confiance de ses clients. En plus d'atténuer les risques pour leur image de marque qui repose sur la confiance et la sécurité, ils sont en mesure d'exécuter des campagnes marketing tout en optimisant la distribution des contenus sur tous les points de contact numériques.

### **Une équipe marketing plus autonome**

L'accès au contenu permet aux équipes disséminées dans le monde d'exploiter le contenu existant et de susciter un intérêt local sur le marché.

### **Une image de marque de confiance**

La possibilité d'utiliser des fichiers marketing conformes renforce l'image de la société auprès des consommateurs.

### **Une expérience utilisateur optimisée**

En alimentant directement les canaux de communication numérique avec le contenu de Bynder, ils sont en mesure de toujours fournir les bonnes informations en temps réel.



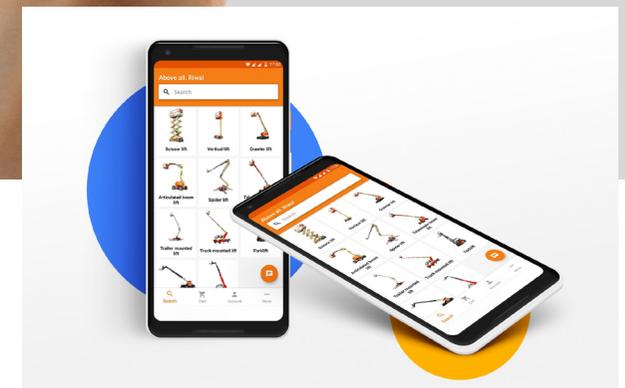
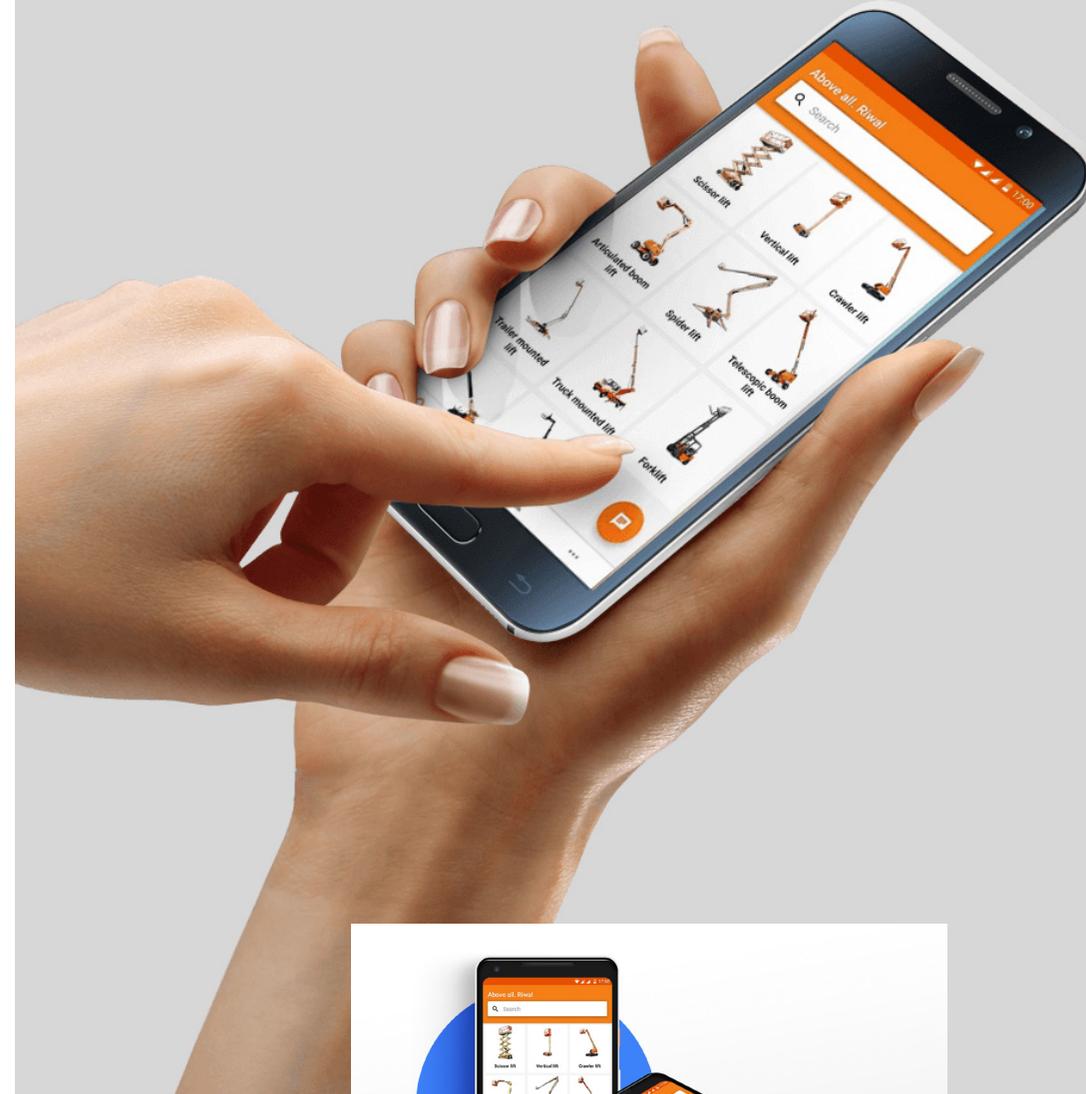
Le futur pour Riwal?

# L'intégration du DAM comme solution de base pour toutes les expériences digitales

*“Chaque fois qu’un client a une question, nous voulons avoir une réponse et toute information correspondante le plus rapidement possible.”*

Le parcours de Riwal vers l’optimisation de l’expérience client est soutenu par Bynder, mais l’histoire ne s’arrête pas là. Les idées concernant la centralisation de toutes les images produits et la documentation sont stockés dans Bynder dans le but de les télécharger dans un seul endroit et de les automatiser sur plusieurs canaux différents pour améliorer les ventes et les services d’assistance.

Comme le dit Karel : *“C’est tellement pratique pour l’utilisateur final, les utilisateurs finaux ne sont peut-être même pas conscients ça vient de Bynder”* - parlant de l’interopérabilité que Bynder offre.



“ *Bynder a plus de valeur que la simple recherche de fichiers. C’est un espace central où nous pouvons nous connecter à de nombreuses autres plateformes.* ”

Karel Boers  
Spécialiste Marketing



 bynder

[www.bynder.fr](http://www.bynder.fr)