

Des cas inspirants

CAS 1

La Charte dans la pratique, chez DPD





La Charte en faveur de la clientèle est entrée en vigueur le 1^{er} janvier

La charte dispose notamment que l'agent doit pouvoir lire toutes les informations nécessaires sur son écran pour pouvoir accomplir son travail correctement et apporter le plus rapidement possible une réponse correcte, claire et complète aux questions ou plaintes du client. Voxtron a installé chez DPD, spécialisé en envoi de paquets, un système dans lequel la visualisation des informations occupe une position centrale. Nous vous en parlons avec plaisir.

Avec des paquets sur la route au niveau international

DPD est l'un des acteurs les plus importants d'Europe sur le marché de l'envoi national et international de colis et est spécialisé dans le transport de petits paquets par la route.

L'entreprise fait partie du groupe international Geopost, actif dans 38 pays. Le réseau international compte plus de 500 dépôts et plus de 200.000 clients dans toute l'Europe. Le team belge compte plus de 300 collaborateurs qui travaillent au départ des centres de distribution de Mechelen, Aalter, Flémalle et Courcelles.

Sabah Krim est supervisor customer service chez DPD et a suivi de près les changements intervenus dans le centre de contact. Elle a collaboré étroitement avec Belgacom et Voxtron.

Le changement était nécessaire

Les défis auxquels le service à la clientèle de DPD est confronté ne diffèrent pas fondamentalement de ceux d'autres grandes entreprises de services. Un flux ininterrompu d'appels téléphoniques concernant des questions variées y entre en effet quotidiennement. Les possibilités offertes par l'ancienne centrale téléphonique de DPD étaient trop réduites pour assurer un service à la clientèle digne de ce nom. Sabah Krim explique: "Les clients veulent avoir directement le bon collaborateur en ligne. Nous avons des clients qui ont un responsable interne attiré chez DPD et qui doit donc répondre à leurs appels. S'il est absent ou en ligne, cela doit être résolu correctement, à l'avantage du client. Le choix de la langue posait également problème. Le client veut avoir directement en ligne une personne qui parle sa langue. Tout cela n'était pas possible par le passé. Nous nous sommes donc mis en quête d'une autre solution."



“Belgacom nous a conseillé Voxtron”

DPD a acquis une nouvelle centrale, de Belgacom. Un bon choix mais la seule centrale ne suffit pas à mettre en place une bonne interaction avec la clientèle. Il faut également un logiciel qui réponde aux besoins spécifiques de l'entreprise et des clients. Sabah Krim: “Nous avons dressé une liste des possibilités, des points qui étaient absolument indispensables pour nous. Notre maison mère nous impose aussi des normes élevées: nous devons atteindre un certain niveau de qualité de service et il doit pouvoir être mesuré. Belgacom nous a lui-même conseillé de travailler avec Voxtron parce que, d'après Belgacom, Voxtron va plus loin que leurs propres logiciels. Et ils ont raison.”

Routage efficace

L'une des questions que Voxtron a dû régler est le routage. Les appels devaient aller automatiquement au bon département et sans détours: un appel vers sales, l'autre vers customer service, un autre encore au département livraisons, etc. DPD voulait que l'on puisse également faire intervenir la réception si c'était nécessaire. Le Voxtron Communication Center propose, de série, déjà beaucoup de possibilités dans ce cadre grâce à son routage multimédia dynamique.

En plus du routage des appels directs vers les bons collaborateurs, Voxtron a également fait en sorte qu'un overflow rapide soit possible en cas d'inaccessibilité.



Visualisation poussée

La visualisation est peut-être l'aspect le plus important de toute l'opération.

Sabah Krim: "Il est capital d'avoir une bonne vision de tout. Nous pouvons maintenant facilement avoir une vision sur l'accessibilité et voir si nous atteignons les SLA et aussi suivre les prestations des collaborateurs. Avec les statistiques, nous sommes en mesure de définir des KPI pour nos collaborateurs."

Voxtron Communication Center

Skill reports

Report name: Overzicht Prestaties/afdeling (month)
 Report type: Skill reports
 Instance name: VBE-CC
 From (day): 1/12/2011
 Until: 31/12/2011
 Days Involved: Mon, Tue, Wed, Thu, Fri
 From (time): 08:00
 Until: 19:00
 Interval: Calendar week

Skill	Year	Week	Total			Conversation duration			Waiting duration			Hangup duration		
			#	#	#	AVG	AVG	AVG	AVG	AVG	AVG	AVG	AVG	
Admin	2011	48	6	2	4	00:01:03	00:00:08	00:00:13						
Admin	2011	49	30	6	24	00:01:55	00:00:08	00:00:46						
Admin	2011	50	28	7	21	00:00:51	00:00:07	00:00:54						
Admin	2011	51	20	7	13	00:01:14	00:00:17	00:02:14						
Admin	2011	52	8	5	3	00:00:22	00:00:07	00:00:17						
Demo	2011	49	2	0	2	00:06:54	00:00:13	00:00:00						
Demo	2011	51	2	1	1	00:03:25	00:01:25	00:00:03						
Sales	2011	48	1	0	1	00:02:06	00:00:02	00:00:00						
Sales	2011	49	3	0	3	00:11:37	00:00:15	00:00:00						
Sales	2011	50	10	5	5	00:04:07	00:00:08	00:00:27						
Sales	2011	51	12	6	6	00:00:41	00:00:10	00:00:03						
Support	2011	48	11	0	11	00:04:01	00:00:15	00:00:00						

Welkom bij DPD in België

DELIS becomes MyDPD.

All information

ISO 14001 : DPD's gecertificeerd Milieumanagement

Wenst u meer informatie?



L'outil pour les collaborateurs

La visualisation poussée offerte par Voxtron représente également un grand pas en avant pour les collaborateurs eux-mêmes. Chaque agent reçoit maintenant directement les données du client sur son écran, depuis CRM. Il peut voir avec qui le client a été en contact en dernier lieu. Des codes de contact indiquent les sujets des conversations. Et si le client introduit le numéro d'expédition de son paquet, l'agent le voit immédiatement.

Sabah Krim: "Le client indique tout d'abord le numéro de son paquet. Un lien avec le système interne permet de tracer directement l'envoi et de le communiquer à notre collaborateur."

De plus, chaque agent peut voir le statut de ses collègues: qui est absent, qui est occupé, quelles sont les compétences de l'agent. Cela améliore considérablement la collaboration interne.

DPD souhaitait par ailleurs plusieurs possibilités bénéfiques pour la productivité, comme un Click-2-Call, permettant d'appeler les clients d'un clic sur le bouton. Cela figure de manière standard dans toutes les applications Voxtron.

DPD, un client Voxtron satisfait

Le Voxtron Communication Center offre à DPD toutes les possibilités de contact et de service dont l'entreprise a besoin, avec tous les avantages qui y sont associés. Délais d'attente réduits, répartition optimale des appels, informations de contact et du client immédiates, gestion de la file d'attente, info sur la disponibilité des agents etc.

L'installation du Voxtron Communication Center chez DPD – sur conseil de Belgacom! – prouve une fois encore que Voxtron permet une communication aisée et professionnelle et aide les entreprises à respecter parfaitement la Charte en faveur de la clientèle.

En savoir plus sur ce cas?

Contactez Stijn Claes au 03 760 40 28..

Voxtron
Uilenstraat 155 a
9100 Sint-Niklaas

T +32 3 760 40 20
F +32 3760 40 21

www.voxtron.com



COPYRIGHT

Tous les articles publiés dans notre cases et sur notre site sont protégés par le droit d'auteur. La reprise, même partielle, n'est permise que moyennant accord écrit préalable de Voxtron et en mentionnant Voxtron comme source ainsi qu'un lien vers www.voxtron.be