

DHL Parcel livre avec un centre de contacts basé dans le cloud

odigo



Customer experience
inspired by empathy,
driven by technology



Le changement pour un centre de contact Odigo basé dans le cloud apporte aux agents et aux clients le service dont ils ont besoin.

Secteur :

Transport et Logistique

Pays :

Pays-Bas, Belgique, Espagne, Portugal

Bénéfice client :

« Recevoir et renvoyer des colis de manière simple et rapide tout en optimisant l'expérience client et agent ».

Produits Odigo :

Odigo Contact Center for Voice (entrant/sortant); fonctionnalité de rappels; SVI; enregistrement de la voix, connecteur Salesforce.com; Verint WFM, Verint QM, téléphonie IP (hard et softphone), reconnaissance vocale, numéros de service et collecte des appels dans tous les pays, intégration SiP.

L'entreprise

Le groupe Deutsche Post DHL est la plus grande entreprise de services postaux et de logistique au monde. Comptant plus d'un demi-million d'employés, l'entreprise est présente dans plus de 220 pays et territoires dans le monde. L'une des unités au sein de cette entreprise mondiale est DHL Parcel.

Dennis Camps, CS Application Executive chez DHL Parcel et responsable de la mise de œuvre de la solution Odigo™ explique pourquoi DHL Parcel a choisi Odigo. Le travail de Dennis chez DHL Parcel est double : fournir d'excellents services aux équipes qui travaillent dans le service client et s'assurer que les outils fonctionnent sans problème et sans incident.

Le challenge

DHL Parcel avait besoin de passer à une plateforme CCaaS pour offrir à ses clients un service plus rapide et plus réactif. Par ailleurs, l'entreprise recherchait une solution permettant à ses ambassadeurs de gérer plus facilement leurs relations avec les clients. En effet, les ambassadeurs de DHL utilisaient jusqu'alors plusieurs applications professionnelles les obligeant à passer d'un écran à l'autre. Cela rendait difficile la garantie d'un service client de qualité, qui soit à la fois efficace du point de vue du client et peu contraignant pour le conseiller. Il manquait également la possibilité d'acheminer automatiquement les interactions vers des conseillers spécialisés. Les clients importants devaient souvent être transférés manuellement vers des conseillers dédiés, ce qui avait inévitablement un impact sur l'expérience client.

« Mon rôle au sein du service client est de m'assurer que nos employés disposent des meilleurs logiciels et équipements travaillant à leur avantage et non à leur détriment »

**Dennis Camps,
CS Application Executive**

La solution et ses impacts

Après sa mise en place chez DHL Parcel, la solution Odigo™ a commencé à apporter de grandes améliorations au routage des appels. Les problèmes liés aux appels mal routés ont tout simplement disparu. Grâce à **la solution de distribution automatique d'appels** (ACD) d'Odigo, une vérification est automatiquement effectuée dans le champ dédié au conseiller dans Salesforce, tout en dirigeant les interactions directement vers l'ambassadeur disponible avec la bonne expertise.

« Avec Odigo, nous payons à l'usage, ce qui est idéal pour DHL Parcel »

Dennis Camps,
CS Application Executive

La **console d'agent unifiée** d'Odigo s'intègre de manière transparente dans la suite Salesforce, ce qui signifie que les conseillers ont désormais beaucoup plus de facilité à gérer les interactions. Ils n'ont plus besoin de passer et de basculer d'un écran à l'autre et d'une application à l'autre. Une interface unique, fait le bonheur d'un conseiller ! **Et les conseillers heureux font des clients satisfaits !**

DHL Parcel a largement bénéficié de la facilité d'intégration de la plateforme CCaaS proposée par Odigo avec d'autres solutions de gestion essentielles, notamment Verint, que DHL Parcel utilise pour la planification et les prévisions (WFM) et la gestion de la qualité (QM). C'est pour répondre aux besoins de DHL qu'Odigo a commencé son partenariat avec Verint en 2015, lequel se poursuit aujourd'hui et a été renforcé par la nomination d'Odigo comme Cloud Partner de l'année à deux reprises par Verint.

L'impact de la solution d'Odigo va bien au-delà de la technologie elle-même. L'approche ouverte et flexible d'Odigo pour augmenter ou réduire les opérations du centre de contacts s'est avérée être exactement ce dont DHL Parcel avait besoin. Elle est essentielle pour le client qui peut désormais gérer sans difficulté les pics saisonniers (les fêtes de fin d'année) ou les baisses de trafic, sans avoir recours à des

moyens supplémentaires. DHL Parcel ne paie que pour les interactions gérées par Odigo et non pour la capacité prévue sur la plateforme.

« La solution Odigo™ fonctionne parfaitement en télétravail »

Dennis Camps,
CS Application Executive

Une situation inattendue a renforcé l'attrait de la solution d'Odigo™. Lorsque la pandémie de COVID-19 a frappé le monde en 2020, le **softphone intégré** d'Odigo s'est révélé être la solution idéale pour permettre à DHL Parcel de faire la transition vers le télétravail. Odigo a aussi réussi son pari lorsqu'il a fallu former de nouveaux conseillers dans un environnement de travail à distance.



La valeur ajoutée

Ce que DHL Parcel n'avait pas mesuré c'est **l'étendue du service fourni par l'équipe d'Odigo**. Le **support des centres de contacts** d'Odigo est allé au-delà des attentes de DHL Parcel en organisant régulièrement des réunions pour parler des changements, des licences, des incidents et des nouveaux développements. La porte était également toujours ouverte pour poser des questions, adresser les points d'amélioration ou échanger sur les moyens de réduire les coûts de la plateforme. DHL Parcel a reçu les conseils et le soutien nécessaires pour améliorer à la fois **l'expérience client et agent**.



« La relation avec Odigo est excellente. En particulier, les relations avec le Responsable des ventes et de l'engagement sont remarquables. Odigo soutient notre organisation de manière proactive en nous faisant part de ses meilleures pratiques et de ses nouvelles fonctionnalités »

Dennis Camps,
CS Application Executive



Vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont la plateforme Odigo peut faire la différence auprès de vos conseillers et de vos clients ?

Contactez un expert Odigo