



DESCARTES™

• ÜBERBLICK ÜBER DIE  
**PLATTFORM ZUM  
KUNDENENGAGEMENT**  
VON DESCARTES

LOS GEHT'S >

# Überblick

In der schnelllebigen Welt der Logistiksoftware wird ein Aspekt oft übersehen: der Kunde. Während Systeme oft Aufträge, Bestellungen und die Produktivität im Fokus haben, wird der Mensch am Ende des Prozesses oft vergessen. Was würden Sie sagen, wenn Sie den Kunden wieder in den Mittelpunkt Ihres Unternehmens stellen und gleichzeitig die Effizienz bei der Lieferung auf der letzten Meile und im Außendienst verbessern könnten?

Kundenengagement ist ein Prozess, der die gesamte Zusammenarbeit mit Ihrem Kundenstamm revolutioniert. Bauen Sie eine vertrauensvolle Beziehung zu Ihren Kunden auf und geben Sie ihnen die Möglichkeit, über ihre bevorzugten Kanäle aktiv zu werden. Beenden Sie die passive Informationsaufnahme.

Fördern Sie stattdessen Self-Service, eigene Entscheidungen und die aktive Kommunikation mit Ihrem Unternehmen.

Kundenengagement ist mehr als Customer Experience (CX). Während CX die allgemeine Wahrnehmung Ihrer Marke widerspiegelt, ist Kundenengagement der Katalysator für eine außergewöhnliche CX. Wenn Sie den Kundendialog priorisieren, schaffen Sie bessere Erfahrungen, vertrauensvollere Beziehungen und eine größere Loyalität.

In diesem E-Book beleuchten wir die Bedeutung des Kundenengagements. Entdecken Sie Strategien, um Ihre Logistiksoftware zu transformieren, und finden Sie heraus, welchen Beitrag die Plattform zum Kundenengagement von Descartes leisten kann.



Überblick

# Die Bedeutung des Kundenengagements

Versetzen Sie sich in eine Welt, in der Endkunden nicht länger im Dunkeln stehen, sondern mit einer Sendungsverfolgung in Echtzeit und einer reibungslosen Kommunikation ausgestattet sind.

Durch die Förderung eines starken Kundenengagements verbessern Unternehmen die allgemeine Kundenzufriedenheit und senken nebenbei ihre Betriebskosten. Für Kunden abrufbare Informationen machen zeitraubende Telefonate mit dem Kundenservice überflüssig und entlasten wertvolle Ressourcen. Verhindern Sie geplatzte Servicetermine und Kosten durch unnötige Umbuchungen, indem Sie Kunden die Transparenz bieten, die sie verdienen.

Eine Strategie zum Kundenengagement ermöglicht Unternehmen:

- fehlgeschlagene Servicetermine und Zustellungen zu verringern
- mehr Kunden zu binden und deren Zufriedenheit zu verbessern
- eingehende Anrufe zum Bestellstatus und zu voraussichtlichen Lieferzeiten zu verringern
- zeitnahes Kundenfeedback einzuholen, das effektive Verbesserungen ermöglicht
- die Abholung von Click & Collect-Bestellungen zu optimieren und zu beschleunigen

Setzen auch Sie auf ein effektives Kundenengagement, um Wettbewerbsvorteile zu sichern, neue Chancen zu nutzen und Ihr Unternehmen als vertrauenswürdigen Partner zu positionieren.



## Die Bedeutung des Kundenengagements

# Wie Sie Kunden einbinden

Was bedeutet Kundenengagement in der Praxis? Unternehmen, die mit Zustellungen auf der letzten Meile und im Außendienst arbeiten, können bewährte Methoden einsetzen, um die Kundenzufriedenheit und Flotteneffizienz zu steigern. Durch die Verwendung von Echtzeitdaten wie dem Auftragsstatus und der Fahrerposition setzen Sie neue Maßstäbe hinsichtlich der Customer Experience.



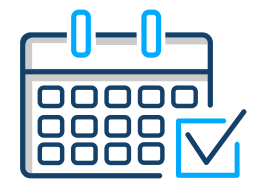
## Benachrichtigungen zur Sendungsverfolgung

Stellen Sie Kunden ab dem Zeitpunkt der Bestellung bis zur Zustellung auf der letzten Meile und dem Abschluss der Transaktion alle erforderlichen Informationen bereit. Senden Sie automatische Benachrichtigungen anhand von Statusaktualisierungen und der Fahrerposition.



## Eigenverantwortlicher Zugriff auf Bestellinformationen

Stellen Sie einen Link zu einem Kundenportal im Internet bereit, das Bestellinformationen, Statusaktualisierungen in Echtzeit und Informationen zum Fahrer enthält. Dies hilft Kunden, alle erforderlichen Informationen zu finden, ohne eine App herunterzuladen oder am Telefon warten zu müssen.



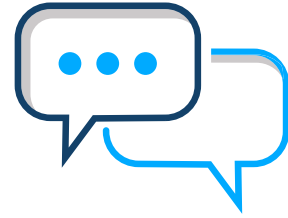
## Terminverwaltung durch den Kunden

Erlauben Sie Kunden, ihre Termine online zu bestätigen, umzubuchen und zu stornieren. So geben Sie Ihren Kunden die Möglichkeit, ihren hektischen Alltag zu organisieren, und verringern die Anzahl geplatzter Termine. Sie entlasten außerdem Ihr Callcenter für Kunden, die tatsächlich mit einem Ihrer Mitarbeiter sprechen müssen.



## Sendungsverfolgung auf der letzten Meile

Binden Sie Kunden mit Daten für die Echtzeitverfolgung ihrer Termine oder Zustellungen ein. Stellen Sie einen Link zu einer Karte für die dynamische Nachverfolgung zur Verfügung, mit der Kunden ihren Platz in der Reihenfolge sehen und aktiv die Ankunft des Fahrers verfolgen können.



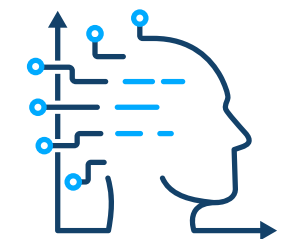
## Interaktive Chats

Geben Sie Kunden die Möglichkeit, Fahrern wichtige Informationen bereitzustellen, etwa Hinweise zur Zufahrt zum Gelände oder kurzzeitige Abwesenheiten.



## Mitteilung der geschätzten Ankunftszeit von Kunden

Geben Sie Kunden die Möglichkeit, ihre geschätzte Ankunftszeit für Click & Collect-Bestellungen anhand ihrer Position an Mitarbeiter weiterzugeben. Ermöglichen Sie Kunden, sich anzumelden und einen Abholort anzugeben, um die Zustellung zu beschleunigen.



## Holen Sie Feedback für effektive Verbesserungen ein

Bitten Sie direkt nach Abschluss des Auftrags über einen passenden Kanal wie SMS und einen Link zu einer kurzen Umfrage um Feedback. Mit der Möglichkeit, Feedback auf dem eigenen Gerät zu geben, während die Erinnerung noch frisch ist, stärken Sie die Einbindung des Kunden in den Feedbackprozess.



Wie Sie Kunden einbinden

# Umsetzung einer effektiven Strategie des Kundenengagements



Die ideale Strategie im Kundenengagement nutzt bestehende Informationen, um einen Mehrwert zu schaffen und die Customer Experience so zu verbessern, dass sie einen Wettbewerbsvorteil erzeugt.

Im nächsten Schritt erhalten Kunden die Möglichkeit, anhand dieser Informationen zu handeln und ihre Erfahrung zu verbessern, indem sie beispielsweise mit ihrem Fahrer in Kontakt treten. Mit Descartes können Sie Ihre Lösungen zur Routenplanung und mobile Technologien mit kundenorientierten Lösungen wie der Sendungsverfolgung, Terminverwaltung und Click & Collect Technologien kombinieren.

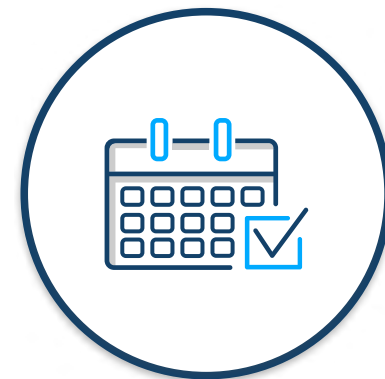
## Plattform zum Kundenengagement von Descartes

Die Plattform zum Kundenengagement von Descartes ist ein auf Ihre Marke abgestimmtes, webbasiertes Kundenportal, das die Vernetzung zwischen Ihnen und Ihren Kunden revolutioniert. Durch Fahrerortung in Echtzeit, reibungslose Chatoptionen, Sofortzugriff auf Bestell- oder Termininformationen und dynamische Feedbackformulare bieten Sie Ihren Kunden die digitale Erfahrung, die diese mittlerweile erwarten.



### **Meine Termine verfolgen**

Automatische Benachrichtigungen für Kunden mit einem webbasierten Kundenportal mit Branding, Sendungsverfolgung mit geschätzter Ankunftszeit in Echtzeit, Chatoptionen und Feedback.



### **Meine Termine verwalten**

Terminbestätigung über einen digitalen Self-Service, Umbuchung und Stornierung über das Kundenportal.



### **Click & Collect**

Optimierte Optionen für die Abholung von Bestellungen im Ladengeschäft oder kontaktlose Abholung über das Kundenportal und die Laden-App.

Umsetzung einer effektiven Strategie des Kundenengagements

# Integration mit den Lösungen zur Routenplanung von Descartes

Die Plattform zum Kundenengagement von Descartes mit ihren flexibel konfigurierbaren Workflows und der intelligenten Ortung erweitert die Routingtechnologien von Descartes durch die Automatisierung der Kommunikation und die Einbindung von Kunden.



Kunden nutzen ein webbasiertes Portal, keine App



Fahrer können mit Kunden im Chat über die mobile App von Descartes kommunizieren



Mitarbeiter im Kundenservice nutzen den Chat zur Kommunikation mit Kunden und Fahrern



Informationen zu Chats, Feedback sowie Kunden und Fahrer

Integration mit den Lösungen zur Routenplanung von Descartes