



DESCARTES™

• PRÉSENTATION
DE LA PLATEFORME
D'ENGAGEMENT CLIENT
DESCARTES

DEMARRER >

Sommaire

Dans le domaine des logiciels de logistique, qui est en constante évolution, un aspect est souvent négligé : le client. Alors que les systèmes sont axés sur les « tâches », les « commandes » et la productivité, on en oublie souvent la personne réelle qui se trouve en bout de processus. Et si vous pouviez recentrer votre activité sur le client tout en améliorant l'efficacité opérationnelle de la logistique du dernier kilomètre et du service sur le terrain ?

L'Engagement Client transforme la manière dont vous interagissez avec votre clientèle à chaque étape du processus. Il consiste à forger des relations et à donner aux clients les moyens d'agir par le biais de leurs moyens de communication préférés. Finie, la consommation passive d'informations !

Au lieu de cela, le libre-service leur permet de prendre des décisions et de communiquer activement avec votre entreprise.

L'Engagement Client va au-delà de l'Expérience Client (CX). Alors que l'Expérience Client se rapporte à l'impression générale de votre marque, l'Engagement Client est au cœur d'une expérience client exceptionnelle. Donner la priorité à l'engagement permet d'améliorer les expériences, de renforcer les relations et d'accroître la fidélisation.

Cet eBook explore le potentiel de l'Engagement Client. Découvrez des stratégies de transformation de votre logiciel logistique, et de quelle manière la Plateforme d'Engagement Client de Descartes peut vous y aider.



Sommaire

L'importance de l'Engagement Client

Imaginez un scénario où le client final n'est plus laissé dans l'ignorance, mais bénéficie au contraire d'un suivi des commandes en temps réel et d'une communication transparente.

En misant sur un engagement client solide, les entreprises améliorent non seulement l'expérience globale du client, mais réduisent également leurs coûts opérationnels. Les informations en libre-service étant facilement accessibles, il n'est plus nécessaire de contacter le service clientèle, ce qui libère des ressources précieuses. Évitez les rendez-vous manqués et les coûts de report inutiles en offrant aux clients la visibilité qu'ils méritent.

En adoptant une stratégie d'engagement client, une entreprise peut :

- Réduire ses taux de non-accès et de rendez-vous manqués
- Fidéliser davantage de clients et les satisfaire
- Diminuer le nombre d'appels entrants pour connaître le statut des commandes et les ETA
- Recueillir des retours d'information client exploitables au moment opportun
- Rationaliser et accélérer la collecte des commandes « click & collect »

L'engagement client vous procure un avantage concurrentiel, ouvre de nouvelles opportunités et vous positionne en tant que partenaire de confiance.



L'importance de l'Engagement Client

Comment engager le dialogue avec les clients



Mais que signifie l'Engagement Client dans la pratique ? Des techniques éprouvées au service des prestataires de services sur le terrain et de logistique du dernier kilomètre pour améliorer la satisfaction de la clientèle et accroître l'efficacité de la flotte. L'utilisation de données en temps réel, telles que le suivi de la livraison et la géolocalisation du chauffeur, vous permet de perfectionner l'expérience client.



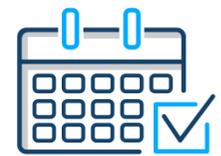
Notifications de suivi des commandes

Communiquez aux clients les informations dont ils ont besoin dès la création de la commande, au cours du dernier kilomètre et une fois la commande achevée. Envoyez des notifications automatisées en fonction des mises à jour en temps réel ou de la géolocalisation du chauffeur.



Détails de la commande en libre-service

Proposez un lien vers un portail client en ligne contenant les détails de la commande, y compris des mises à jour en temps réel et des informations sur le chauffeur. Cela permet aux clients d'accéder à toutes les informations dont ils ont besoin sans avoir à télécharger une application ou à patienter au téléphone.



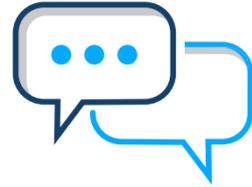
Gestion des rendez-vous pilotée par le client

Donnez aux clients la possibilité de confirmer, de reporter et d'annuler leurs rendez-vous en ligne. Cela leur permettra de gérer un emploi du temps chargé et de réduire le nombre de rendez-vous manqués. Vous soulagerez également votre centre d'appels, lui permettant de se consacrer aux clients qui ont vraiment besoin d'une interaction en personne.



Suivi du dernier kilomètre

Impliquez vos clients en leur fournissant des informations en temps réel sur le suivi de leur rendez-vous ou de leur livraison. Fournissez un lien vers une carte de suivi dynamique afin que les clients puissent voir leur position dans la file d'attente et suivre l'arrivée du chauffeur.



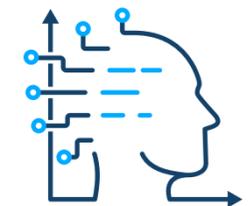
Tchat interactif

Donnez aux clients la possibilité de partager des informations essentielles, telles que les consignes d'accès, ou d'informer le chauffeur qu'ils se sont absentés quelques minutes.



Communication de l'ETA aux clients

Pour les commandes « click & collect », donnez aux clients la possibilité de partager leur localisation afin de fournir au personnel du magasin une ETA pour le retrait. Permettez aux clients de s'enregistrer et d'indiquer leur lieu de retrait pour une collecte plus rapide.



Recueillez des retours d'information client exploitables

Sollicitez un retour d'information dès que la commande est achevée, par le biais d'un canal pratique tel qu'un SMS comportant un lien vers une courte enquête. Permettre aux clients de fournir un retour d'information sur leur propre appareil, alors que l'expérience est encore présente dans leur esprit, les implique davantage dans le processus de retour d'information.

Comment engager le dialogue avec les clients

Mise en œuvre d'une stratégie efficace d'Engagement Client



La stratégie idéale d'engagement client utilise les informations existantes pour créer de la valeur ajoutée et améliorer l'expérience client de manière à obtenir un avantage concurrentiel.

L'étape suivante consiste à permettre aux clients de réagir à ces informations (par exemple, en interagissant avec leur chauffeur), optimisant ainsi leur expérience. Descartes vous donne la possibilité d'enrichir votre technologie mobile et de routage grâce à des solutions axées sur le client, telles que le suivi des commandes, la gestion des rendez-vous et la technologie « click & collect ».

Plateforme d'Engagement Client Descartes

Présentation de la Plateforme d'Engagement Client Descartes : un portail web personnalisé qui révolutionne la manière dont vous communiquez avec vos clients. Grâce au suivi des chauffeurs en temps réel, à des options de tchat en continu, à un accès instantané aux informations relatives aux commandes ou aux rendez-vous et à des formulaires de retour d'information dynamiques, vous pouvez offrir à vos clients l'expérience numérique qu'ils sont en droit d'attendre.



Suivi des commandes

Notifications automatisées aux clients avec un portail web portant la marque de l'entreprise, un suivi en temps réel de l'ETA, des possibilités de tchat et un retour d'information.



Gestion des rendez-vous

Confirmation, report et annulation des rendez-vous en libre-service numérique sur le portail client.



Click & Collect

Choix simplifié de retrait des commandes en magasin ou de réception à domicile grâce au portail client et à l'application du magasin.

Mise en œuvre d'une stratégie efficace d'Engagement Client

Intégration avec le logiciel de routage Descartes

Grâce à des flux de travail hautement configurables et à un suivi intelligent de la localisation, la Plateforme d'Engagement Client de Descartes optimise la technologie de routage de Descartes afin d'automatiser la communication et l'engagement des clients.



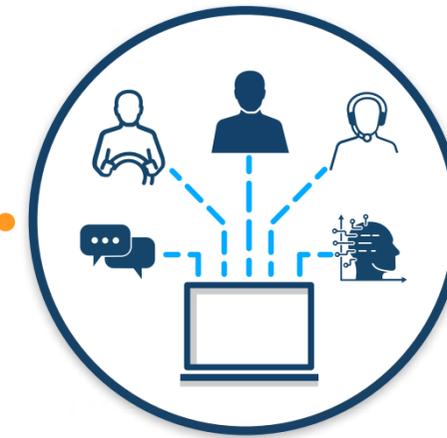
Les clients utilisent un portail web sans application



Les chauffeurs peuvent dialoguer avec les clients grâce à l'application mobile Descartes



Le service client peut dialoguer à la fois avec les clients et les chauffeurs



Consultez le tchat, les commentaires, les informations relatives aux clients et aux chauffeurs

Intégration avec le logiciel de routage Descartes