

Geodis unifie la gestion des interactions clients

Pour offrir une expérience optimale à ses clients, le groupe de logistique Geodis a déployé la solution pour les centres de contacts d'Eloquent dans l'ensemble de ses 110 agences. Expert du transport aérien, maritime et de la logistique, le groupe Geodis met à la disposition de ses 165 000 clients un ensemble de services pour optimiser la supply chain. Présent dans 67 pays, le groupe dessert plus de 120 destinations dans le monde. Il emploie 41 000 collaborateurs et a réalisé un chiffre d'affaires de 8,2 milliards d'euros en 2018.

En France, un réseau de 110 agences réparties sur le territoire prend en charge la relation avec les 60 000 clients locaux. Dans le cadre d'un vaste programme de refonte du parcours client lancé il y a 4 ans, Geodis a choisi d'équiper les 700 collaborateurs de ces agences avec une solution de téléphonie globale, optant pour l'offre d'Eloquent. «

Cette solution a permis d'organiser une distribution intelligente des appels par expertise et par disponibilité, de suivre les performances et mesurer la satisfaction client et enfin d'offrir de nouveaux services à nos clients, tout en aidant nos collaborateurs au quotidien

», explique Vianney Leveugle, directeur marketing, communication et relation client de Geodis. A la clef, une réduction du délai moyen de prise en charge pour les clients, passé à 4 minutes 30, et une hausse de 6 points en deux ans sur le taux de qualité des appels.

L'entreprise a d'ores et déjà prévu d'étendre la solution à la gestion du canal mail, afin d'optimiser le traitement des contacts sur les canaux digitaux. Elle prévoit également de développer des enquêtes clients couplées à l'analyse sémantique, pour pouvoir identifier et mettre en oeuvre des plans d'actions basés sur les retours clients.