



Your delivery experts



DPDgroup

Your delivery experts

Acreditamos na construção de relações de proximidade com cada um dos nossos clientes e com os seus destinatários.

Isto significa que compreendemos as suas necessidades e respondemos com flexibilidade encontrando as melhores soluções em conjunto.



Somos especialistas em entregas expresso

Your delivery experts



A oferta da Chronopost para o e-commerce

Pickup

A nossa rede de conveniência Pickup torna mais cómodo e prático o envio e levantamento de encomendas por toda a Europa e, com mais de 22.000 pontos, já estamos mesmo ao virar da esquina.

- > **Entregas Pickup:** enviamos a sua encomenda para qualquer um dos nossos pontos.
- > **Expedições:** poderá igualmente enviar as suas encomendas em qualquer ponto Pickup.
- > **Devoluções:** a nossa rede permite que o seu cliente faça as devoluções comodamente.

De que forma?

- > **Proximidade:** Existe sempre um ponto Pickup perto de si.
- > **Conveniência:** 7 dias por semana em horário alargado, sendo muitas lojas em Centros Comerciais.
- > **Alertas por SMS e Email:** Informação sobre a entrega da sua encomenda na loja escolhida.
- > **Meios de pagamento diversificados:** Multibanco, cheque ou numerário



A oferta da Chronopost para o e-commerce

Predict

Com o Predict, sabe sempre a hora da chegada da sua encomenda.

Em qualquer lugar da Europa, os clientes não precisam de ficar horas à espera das suas encomendas. E caso haja uma mudança de planos, não poderia ser mais fácil alterar a data, hora ou local, online ou através de um smartphone. O Predict, serviço único no mercado, é um alerta interactivo ao destinatário do dia e hora de entrega da sua encomenda, podendo este alterar a data para até 5 dias úteis posteriores ou ainda escolher um dos pontos Pickup como novo local de entrega.

- > Janela horária de apenas 1 hora
- > Interação com o destinatário via SMS ou email
- > Redução do insucesso de entregas por ausência
- > Diminuir o número de devoluções



A oferta da Chronopost para o e-commerce

Como podemos ajudá-lo?

Se mesmo com o serviço Predict, não for possível realizar a entrega, a Chronopost disponibiliza um website chamado “Como podemos ajudá-lo?” dedicado aos destinatários onde poderão aceder caso se encontrem ausentes na primeira tentativa de entrega.

Através deste website a Chronopost coloca, pela 1ª vez no mercado, a gestão das encomendas do lado do próprio comprador online. No caso de ausência, o destinatário terá a possibilidade de agendar uma nova tentativa de entrega, simplesmente acedendo a uma área específica do nosso site, quer digitando www.chronopost.pt e entrando em “Como podemos ajudá-lo?”, quer lendo o QR Code presente no aviso de passagem que deixamos.

Criamos relações de proximidade com os nossos clientes

Canais atendimento

- Telefone
- E-mail
- Website
- Como podemos ajudá-lo?
- Linha dedicada para destinatários (scripts próprios)

Nº visitantes
Site (mês)

72.500

Nº de interações
“Como podemos
ajudá-lo?” (mês)

3.500

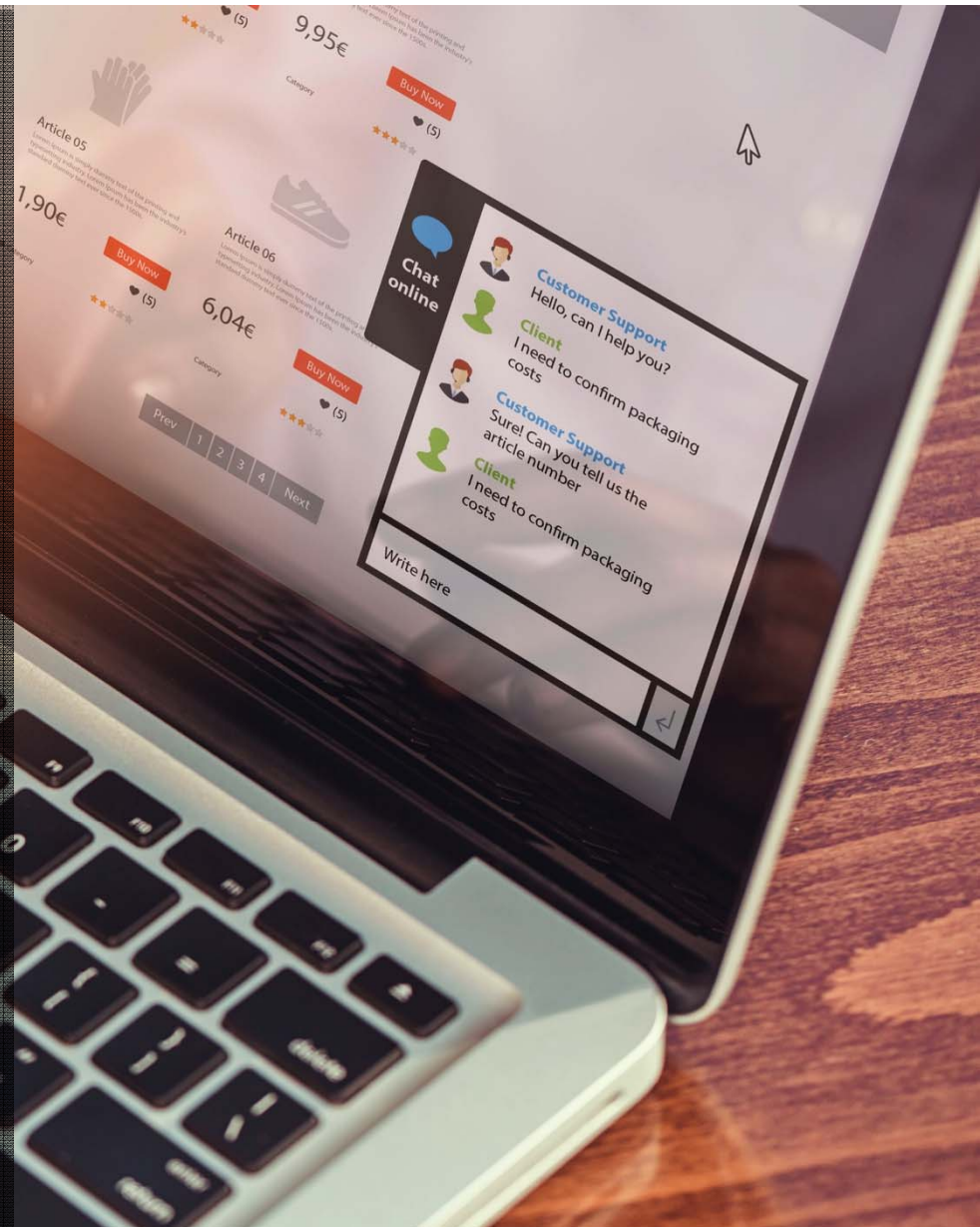
Visão de futuro Contact Center

- Agente virtual inbound/outbound (IVR)
- Gestão integrada de Tickets
- Webchat



Webchat em Customer Service

- Webchat tem sido o caminho nos últimos 5 anos
- É uma aposta óbvia
- Tem servido para primeira abordagem / resposta ao problema da necessidade de apoio ao E-commerce
- Começamos a ter conclusões da utilização



Webchat abaixo das expectativas

Não transporta emoção / empatia

Comunicação mais lenta e
menos dinâmica que a Voz

Explicação dos assuntos mais
complexa e desinteressante

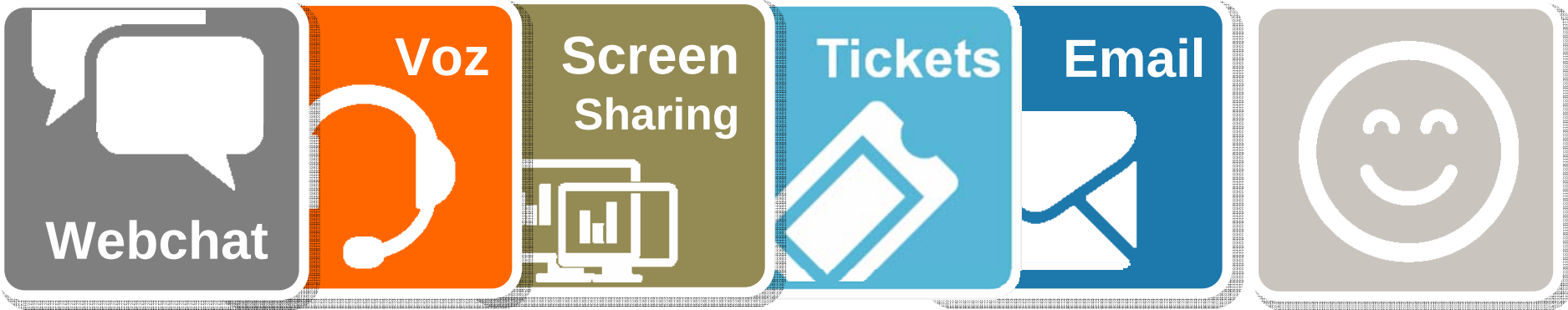
Dificuldade em ações de pura
venda e de cross selling



WebRTC – Voz sobre browser
Screen Sharing / Navegação Assistida
Partilha de Ficheiros
Navegação para conteúdos reservados

Follow-up Omnicanal

Customer
Satisfaction



O futuro está **online**

Tracking de **Customer Life
Cycle**

Medir, Quantificar & Qualificar

Tecnologia ao serviço do
Customer Experience





Lisboa | Porto

707 45 28 28

chronopost.pt

geral@chrono-inter.com

Lisboa | Porto | Aveiro | Madrid

800 456 456

gotelecom.pt

geral@gotelecom.pt