

# ACS Postal Services

## Opérations de courrier plus fluides dans 275 bureaux et franchises



ACS Postal Services est le service de messagerie leader pour les documents et les colis en Grèce et à l'étranger et est implanté sur le marché grec depuis 1981. ACS possède le plus grand réseau de Grèce, de Chypre, d'Albanie et de Bulgarie avec plus de 600 points de service qui couvrent les besoins de communication de centaines de milliers d'entreprises et de particuliers dans 200 pays dans le monde avec rapidité, sécurité et fiabilité.

### A propos de l'implementation de Bonita

Pour ces premiers applications, le groupe informatique s'est concentré sur les efforts de développement et de déploiement, y compris la nécessité de former les utilisateurs aux nouvelles applications. Comme cela est courant avec les modifications du système, certains utilisateurs étaient réticents au début, surtout que le courrier électronique semblait si facile à utiliser. Mais l'adoption par les utilisateurs a été rapide et solide, car cela a vraiment amélioré le travail de toutes les personnes impliquées.

“ Nous sommes satisfaits de la plateforme Bonita. Tout est excellent : les connecteurs, les interfaces, la qualité du logiciel. ”

John Vratosos

IT Director

## Contrôle qualité de l'impression des bordereaux

- Le code-barres imprimé doit être lisible par les machines

## Annonce des nouvelles procédures aux agents

- S'assurer que les annonces importantes sont lues jusqu'à la confirmation et envoyer automatiquement des rappels lorsque les messages ne sont pas lus
- Réduire le risque de problèmes dans le service client dus aux agents qui ne sont pas informés des dernières politiques et procédures

# Objectifs

## Les défis

- Les codes à barres imprimé doivent être lisible par les machines afin que les colis puissent être acheminés correctement dans les centres de tri. Si un bordereau n'est pas correctement lisible ou est mal placé sur un colis, il doit être réimprimé avant d'être passé dans les machines de tri, ce qui implique des coûts.
- Le contrôle de la qualité des bordereaux et les objections aux problèmes de contrôle de la qualité étaient difficiles à suivre et à gérer.
- La communication avec des agents situés à distance n'a pas pu être facilement vérifiée.

## Les résultats

Les messages critiques et les communications sur le contrôle qualité ne sont plus bloqués dans « le dédale de la messagerie électronique. »

## Bénéfices

- Amélioration des expériences client et utilisateur.
- Réduction au minimum de la charge de travail de réimpression des bordereaux.
- Diminution du nombre d'agents se plaignant d'avoir été pénalisés injustement.
- Baisse du risque d'erreurs pouvant avoir un impact sur le service client.
- Une variation de l'application permet également de remonter la notification par SMS en dehors des heures ouvrées lorsque l'agent a besoin de recevoir une notification plus soutenue.