

DHL lanza una app para los clientes de su división de transporte terrestre en Europa

DHL Freight ha implementado esta herramienta, disponible para iOS y Android, como parte de su programa de Customer Experience

DHL Freight, uno de los principales proveedores de servicios de transporte de mercancías por carretera, ha lanzado una nueva aplicación móvil, con el objetivo de crear un punto de contacto y respuesta directo con sus clientes, dentro de su programa Customer Experience.

La aplicación, ya disponible tanto para dispositivos iOS como para Android en sus correspondientes stores, permite contactar más fácilmente con la compañía y ofrecer respuestas rápidas a las solicitudes de los clientes, con un feedback permanente, que permitirá desarrollar mejoras en los procesos. Esta herramienta va de la mano con la aplicación de la gestión de contactos y el flujo de trabajo de los sistemas de Customer Service, mediante programas totalmente integrados, ofreciendo una experiencia completa al cliente.

Por otro lado, a través de la nueva app, es posible realizar seguimiento de envíos, localizar las diversas oficinas de la compañía y calcular los tiempos de tránsito, así como una explicación concreta de la gama de servicios que DHL Freight ofrece a sus clientes.

En fases posteriores, está previsto desarrollar la aplicación, introduciendo cotización de precios, alertas proactivas y diversos idiomas.

Esta iniciativa partió de un estudio realizado por la compañía con clientes, en el que una de sus conclusiones fue que más del 30% de los clientes les gustaría interactuar con DHL Freight utilizando, tanto su ordenador, como sus dispositivos móviles, incluyendo funcionalidades que no sean únicamente el seguimiento de envíos.

Actualmente, un 84% de los usuarios se conectan a Internet todos los días y alrededor del 66% de los europeos utilizan un smartphone y lo comprueban a menudo; de hecho el 90% de todo el tiempo dedicado a los dispositivos móviles se invierte en el uso de aplicaciones. La presencia de estos dispositivos ha cambiado la forma de informarse, interactuar y hacer negocios y la industria del transporte por carretera no es una excepción. Los clientes esperan experiencias sencillas y prácticas, en cualquier momento y estén donde estén. Hoy en día el 35% de todas las interacciones con una empresa son digitales.

Según los responsables de la compañía: "Esta nueva visión requiere un cambio cultural en las organizaciones para consolidar el enfoque en los diversos departamentos y países, entender el comportamiento de los clientes y ponerlo en el centro del negocio, diseñando procesos sin fisuras en la relación con el cliente".

La nueva aplicación se puede obtener de forma gratuita en las tiendas de aplicaciones de Android e iOS, buscando "DHL Freight".

Datos de contacto:

Noelia Perlacia
915191005

Nota de prensa publicada en: [Madrid](#)

Categorías: [Comunicación](#) [Marketing](#) [Logística](#) [E-Commerce](#) [Software](#) [Dispositivos móviles](#)

NotasdePrensa

<https://www.notasdeprensa.es>