



alteo PRÉSENTATION

Alteo est un leader dans la production d'aluminium de spécialité. Depuis la France et l'Asie, la société exporte à plus de 600 clients dans 55 pays différents.



Fret: Aluminium

Activité maritime: Export

Siège social: France

Chiffre d'affaires: 206 Mn €

Employés : +500

Procédure de réservation: Recours à des transitaires

PROBLÉMATIQUE

Le service à la clientèle étant la priorité numéro un d'Alteo, l'entreprise cherchait des solutions pour mieux servir ses clients. Il lui manquait la visibilité dont elle avait besoin sur ses activités pour pouvoir offrir la qualité de service souhaitée à la clientèle. Son équipe de service après-vente était noyée dans les courriels, incapable de fournir à ses clients les informations les plus récentes sur leurs expéditions. Convertir une commande en livraison prenait du temps à Alteo à cause de toutes les étapes requises et le délai était prolongé lorsque des cas particuliers se présentaient. Ces tâches prenaient beaucoup de temps et avaient des répercussions sur la performance de livraison.

OBJECTIFS

Alteo espérait atteindre les objectifs suivants :

- Augmenter la productivité et accélérer les délais de livraison
- Réduire le nombre de courriels et mieux organiser l'information
- Améliorer la satisfaction de la clientèle

SOLUTION

Alteo a implémenté BuyCo pour apporter plus de visibilité à ses opérations et offrir le meilleur service possible à ses clients. Désormais, Alteo planifie et prépare les expéditions pour ses clients plus rapidement que jamais en automatisant les tâches et la collaboration. Comme toutes les informations et le suivi des conteneurs en temps réel se trouvent instantanément sur BuyCo, Alteo peut désormais répondre à toute question sur l'expédition d'un client en quelques secondes. Grâce au centre de notification centralisé de BuyCo, Alteo est instantanément informé des cas particuliers émanant de ses partenaires ou des compagnies maritimes, ce qui lui permet de s'adapter rapidement et d'offrir un service rapide et homogène.

RESULTATS

AUGMENTATION DE LA PRODUCTIVITÉ DE 25%

En automatisant les tâches, l'équipe d'Alteo a pu éliminer un grand nombre de ses tâches répétitives et d'erreurs humaines, ce qui lui a permis de planifier les expéditions plus rapidement.

REDUCTION DES EMAILS DE 80%

En centralisant la communication sur une plate-forme organisée, Alteo a pu réduire considérablement le temps passé à écrire et à rechercher des courriels. Désormais, les informations se trouvent instantanément sur BuyCo.

UNE MEILLEURE SATISFACTION DES CLIENTS

En offrant à leurs clients un portail d'accès exclusif dans BuyCo, ces derniers peuvent accéder plus rapidement aux informations pour préparer leurs documents et leur déclaration d'importation. Ils disposent également d'un suivi en temps réel et de l'heure d'arrivée prévue de leur cargaison.

“ *La plateforme collaborative numérique de BuyCo nous permet de prendre des décisions plus rapides et plus fiables puisque nous partageons tous les informations les plus récentes. Nous sommes désormais en mesure de répondre rapidement à nos clients, ce qui contribue à une meilleure satisfaction.* ”



Frédéric Buchère
Responsable de la clientèle
Alteo

À PROPOS DE BUYCO

Pour les entreprises transportant entre 2 000 et 300 000 conteneurs ou plus, BuyCo utilise les dernières technologies pour simplifier, sécuriser et optimiser la gestion du transport par conteneurs.

www.buyco.co