

Dejbox réussit son déploiement national avec la plateforme d'expérience client Zendesk

Dejbox, l'allier de la pause déjeuner a fait appel aux solutions Zendesk pour digitaliser sa relation client et absorber les pics d'activités lors de l'ouverture de son service dans plus de 10 villes françaises en un an. Les résultats en quelques chiffres :

- Un taux de contact qui a baissé de 30 % en un an ;
- Live Chat : une réponse moyenne en moins de 45 secondes;
- 95 % de satisfaction client.

Paris, le 6 décembre 2021 – [Dejbox](#), leader sur le marché de la livraison de repas au bureau en zone périurbaine, a depuis 2020 accéléré le déploiement de son service en France. En un an, l'entreprise a ouvert une dizaine de hubs régionaux et couvre aujourd'hui 41 départements. Une accélération sur le territoire rendue possible grâce au déploiement de [la plateforme d'expérience client Zendesk](#) pour fluidifier et digitaliser son service client.

Afin de l'aider dans sa croissance et absorber ce changement d'échelle, Dejbox a choisi Zendesk pour l'accompagner tout au long de la révision de sa stratégie de relation client et dans la digitalisation de ses outils. Cette collaboration a ainsi permis de maintenir un service client performant et d'accompagner la croissance très rapide de l'activité.

Un service client centralisé et mieux équipé

La relation client a toujours eu une place stratégique chez Dejbox en soutien à son système logistique singulier au cœur de son succès. Deux pics de demandes suivent les temps forts du client entre 9h et 10h30 lors des prises de commandes puis entre 11h30 et 12h30 lors des livraisons. Deux fenêtres horaires très courtes, qui demandent aux équipes d'être très réactives sur tous les points de contact. Début 2021, le service client centralisé à Lille a misé sur [la Zendesk Suite](#) pour plusieurs raisons : faciliter le travail des agents, mais aussi gagner en performance avec l'intensification des demandes liée à l'ouverture du service dans de nouvelles villes françaises.

Grâce à une priorisation des demandes et une automatisation des réponses personnalisées via la plateforme, les agents ont gagné en efficacité et en productivité. De plus, les outils de Zendesk leur permettent aussi un suivi personnalisé des agents pour les faire évoluer et les aider à monter en compétences.

“ Le bouche à oreille est notre premier canal d'acquisition, et la qualité de notre relation client est donc centrale dans notre stratégie de déploiement dans les régions. La mise en place de la Zendesk Suite nous a permis de gagner en agilité et en performance sans renier nos codes. Depuis toujours, nous accordons une grande importance à créer du lien fort avec les clients qui nous contactent que ce soit à travers des petites attentions personnalisées ou bien une consultation régulière pour améliorer notre offre. ” déclare Alexis Spyratos, Directeur Marketing et relation client chez Dejbox

En plus de faciliter le travail des agents, l'efficacité des canaux de messagerie a permis de couper le téléphone, qui n'est plus utilisé qu'en canal sortant pour résoudre des cas complexes avec Zendesk Talk. Enfin, Dejbox s'est également doté de Zendesk Guide, une solution de self-service directement intégrée au chat, qui permet aux clients de trouver une réponse par eux-mêmes et de réduire la pression sur le service client. Résultat, en moins d'un an, Dejbox a observé :

- Un taux de contact réduit de 30 % grâce à l'automatisation des réponses ;
- Un temps de traitement des ticket réduit de 15% ;
- Un temps de réponse moyen par email réduit à moins d'une heure ;
- Un temps de réponse moyen de 45 secondes sur le Live Chat ;
- L'arrêt du téléphone entrant pour améliorer le temps de traitement des demandes et limiter les appels manqués.

“Accompagner une entreprise en forte croissance comme Dejbox pour son déploiement dans toute la France est pour nous une fierté. Une réussite qui repose sur la capacité évolutive de la plateforme et conçue pour les agents avant tout ”, explique Jean-Pierre Giannetti, Sales Director, chez Zendesk. “A travers cette collaboration notre objectif est d'aider Dejbox à offrir une expérience plus conversationnelle et un service plus personnalisé qui répondent aux attentes de leurs clients.”

Dejbox a également amélioré sa capacité d'analyse des requêtes clients et pu engager des conversations plus productives auprès de ses équipes opérationnelles et techniques, basées sur de la data pour mieux prioriser les améliorations du produit et du service. Une écoute de ses clients qui, aujourd'hui, pousse l'entreprise à voir au-delà des canaux existants et à se tourner vers le Messaging avec l'intégration prochaine de nouveaux canaux de communication.

“Aujourd'hui, notre service client répond à l'ensemble de nos clients partout en France sur la plupart des canaux online et continue d'innover avec prochainement la possibilité de dialoguer directement depuis WhatsApp”, conclut Alexis Spyrtos, Directeur Marketing et relation client chez Dejbox.

À propos de Dejbox

[Dejbox](#) est la première cantine digitale, leader sur le marché de la livraison de repas au bureau en zone périurbaine. Avec ses hubs logistiques présents dans toute la France et son réseau de traiteurs et artisans partenaires, c'est un peu plus de 400 000 repas qui sont livrés chaque mois dans plusieurs centaines de villes et communes. La start-up compte aujourd'hui un peu plus de 400 collaborateurs, dont 210 préparateurs livreurs en CDI, qui participent à faire de Dejbox la plus grande cantine digitale d'Europe dont la mission est d'offrir à tous les salariés une nourriture de qualité, variée et au meilleur prix. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.dejbox.fr et pro.dejbox.fr

A propos de Zendesk- À vos côtés au service de vos clients

Zendesk a entrepris la révolution de l'expérience client en 2007, en permettant à toutes les entreprises dans le monde de digitaliser leur service client. Aujourd'hui, Zendesk est le champion du secteur et excelle par son service, partout et pour tous, qui alimente des milliards de conversations, connectant plus de 100 000 marques à des centaines de millions de clients par téléphone, chat, e-mail, messagerie, médias sociaux, communautés, sites d'évaluation et centres d'aide. Les produits Zendesk sont développés avec passion et faits pour être adoptés par tous. L'entreprise a été créée à Copenhague, au Danemark, consolidée et développée en Californie, rendue publique à New York, et emploie aujourd'hui plus de 5000 personnes dans le monde. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.zendesk.fr