



Fallstudie

Paket- och logistiklösningar
Teknisk support

DHL Express förbättrar effektiviteten och reducerar kostnaderna på sin tekniska supportavdelning med NTRsupport.



Teknisk support har alltid varit en utmaning för DHL Express i Sverige eftersom avstånden mellan städer kan vara väldigt långa. NTRsupport, den webbaserade supportlösning för fjärrstyrning, var exakt det som DHL letade efter. Som resultat har företagets administrativa kostnader, till exempel rese- och personalkostnader reducerats betydligt. NTRsupport används av DHL Express i Norden medan denna case study är fokuserad på DHL Express i Sverige.

Om DHL Express

Inrikes och internationella express- samt pakettransporter. DHL har ca 4000 kontor utspridda i världen och levererar till fler än 120 000 destinationer.

- Marknad: 220 länder
- Antal anställda: 285 000, 4000 i Sverige
- NTR Kund sedan 2006
- www.dhl.se

Kunden

DHL Express är en av marknadsledarna i världen inom express- och kolli försändelselösningar. I Sverige har DHL Express kontor i 30 städer och kunder över hela landet. Årligen tar DHL Express i Sverige hand om cirka 29 miljoner försändelser. Företaget har 3500 last- och distributionsbilar.

Utmaningen

DHL Express i Norden letade efter en säker fjärrstyrningslösning för att optimera sina resurser. DHL Express i Sverige ville framförallt korta ner på telefonsamtalens längd och öka sin FTR (First Time Resolution), med andra ord öka antalet supportärenden som blir lösta redan vid första kontakten.

DHL Express mål var att trots sin tillväxt fortsätta erbjuda snabb kundservice med

hög kvalitet oberoende var i Sverige kunden befann sig.

Innan DHL Express i Sverige började jobba med NTRsupport bestod det tekniska supportteamet av totalt 26 personer: 14 supporttekniker och 12 fältreparatörer.

De flesta supportärendena rapporterades och togs om hand via telefon. Vanligtvis var denna process väldigt långsam och det behövdes ofta mer än ett telefonsamtal för att lösa ett ärende. Telefonsamtalen kunde ibland till och med ta upp till 2 timmar. Ibland så löstes inte ärendet vid första kontakten utan DHL var tvungen att skicka ut en fältreparatör för att lösa problemet på plats. Detta kunde innebära 160 kilometers långa resor bara för att lösa ett enkelt ärende. Den här typen av on-site resor kostade både tid och pengar för företaget.

“Vi har plockat bort sju personer totalt men löser problemen lika bra ändå – till och med snabbare och bättre!”

Anders Kämpe DHL, CIM Customer Support Manager

Highlights

- Supportsamtalstiden har minskat per samtal med 14% i snitt.
- Reducerat antal on-site besök och ökad antalet lösta ärenden vid första kontakten (FTR) från 88% till 98%!
- Supportpersonalens kompetens har utvecklats eftersom de får lösa mer komplexa ärenden.
- NTRsupport används också i utbildningssammanhang som e-Learningsverktyg.
- DHL letade efter en lösning med höga säkerhetsstandarder. Efter omfattande tester stod det klart att NTRsupport mötte DHLs mycket höga krav.
- DHLs kunder är väldigt nöjda med att det går så snabbt och enkelt att få support.

Implementeringen och resultat

DHL Express i Norden valde NTRsupport för att nå följande mål:

- Reducera kostnader
- Öka First Time Resolution
- Minska antalet on-site supportbesök
- Förbättra effektiviteten och optimera resurserna för teknisk support

DHL Express i Norden genomförde många och omfattande säkerhetstester under utvärderingsprocessen av mjukvaran. Säkerhetsavdelningen på DHL värdesatte NTRsupport's säkerhetsfunktioner i jämförelse med de andra mjukvaruleverantörer som testades. Bland annat loggas och sparas alla supportsessioner i administratörsverktyget. Denna information kan senare användas för allt från att analysera trafik och se säkerhetshändelser till att ta fram statistik och faktureringsunderlag.

En annan avgörande faktor till att DHL valde NTRsupport var programvarans flexibilitet. NTRsupport erbjuder fem olika uppkopplingsmöjligheter, vilket ingen annan leverantör idag kan erbjuda. NTRsupport kräver ingen installation varken på operatörs- eller kundsida.

Dessutom framgick det under utvärderingsperioden att när DHL:s kunder hade sämre internetuppkoppling var NTRsupport den lösning som fungerade bäst i jämförelse med de andra produkter som testades.

Tack vare NTRsupport har DHL i Sverige förbättrat sin effektivitet, reducerat kostnader och samtidigt förbättrat sin kundservice. Till exempel så har deras First

Time Resolution förbättrats från 88% till idag 98%. Detta betyder att mindre än 2% av de ärenden som kommer in via telefon inte kan lösas vid första kontakten.

DHLs viktigaste konkurrensfördel är kundvänlighet. På "DHL-språk" innebär detta att det ska gå snabbt och lätt för kunden att få support när de behöver det. "Generellt är våra kunder väldigt nöjda med vår tekniska support för den är så lätt att använda och lättillgänglig." Anders Kämpe DHL, CIM Customer Support Manager.

Supportsamtalen är idag kortare än innan de implementerade NTRsupport. I snitt har samtalslängden minskat med 14 %. Det viktigaste av allt är dock att DHL har lyckats eliminera de väldigt långa och kostsamma supportsamtalen som ibland kunde ta upp till två timmar. Idag tar det längsta telefonsamtalet ca 20 minuter.

Trots företagets tillväxt har man på den tekniska supportavdelningen på DHL i Sverige minskat ner på personalen. Idag klarar 19 personer av samma jobb som 26 personer tidigare hanterade. DHL Express i Sverige har kraftigt reducerat sina on-site kundbesök eftersom de idag löser de flesta supportärendena via fjärrstyrning. Även vissa standardinstallationer görs på distans. Detta har resulterat i en ökning av kompetensen på supportteknikerna in-house.

DHL använder även NTRsupport som sitt e-Learningsverktyg för distansutbildningar. De tycker det är väldigt praktiskt vid online training att flera personer samtidigt kan jobba mot samma PC eller dela skärm med hjälp av NTRsupport.