

Manual de Servicio al Cliente

Conectando con los clientes:

5 ventajas de una
plataforma digital



Contenido

Revisión del papel del Servicio al Cliente.....	3
5 ventajas de una plataforma digital	
Nº. 1: Un servicio proactivo.....	5
Nº. 2: Mayor compromiso	6
Nº. 3: Fomenta la fidelidad del cliente	8
Nº. 4: Mejora la confianza del equipo	9
Nº. 5: Simplifica la incorporación	11
Paquete de soluciones con IA de Esker	12
Éxito para el cliente	13
Conclusión	15
Sobre Esker	16

Siglas utilizadas

IA: Inteligencia artificial

ATP: Disponibilidad de producto

CRM: Gestión de relaciones con el cliente

CSR: Agentes de Servicio al Cliente

CX: Experiencia del cliente

EDI: Intercambio electrónico de datos

ERP: Sistema de gestión (finanzas, ventas, etc.)

KPI: Indicador clave de rendimiento

O2C: Ciclo completo de ventas

SLA: Acuerdo de mínimos en un contrato

Introducción

Revisión del papel del Servicio al Cliente

Resuelven problemas. Son multitarea y héroes ignorados. Los CSR significan mucho para muchas personas. Pero, por mucho que hagan para mantener el negocio sobre ruedas, no pueden hacer nada contra un mal proceso. Esto implica una mala experiencia del cliente, algo muy negativo para el negocio.

Aquí es donde interviene la revisión. Porque cuanto más tiempo deban emplear tus CSR en papeleo, introducción de datos, seguimiento de documentos, clasificación de correos, etc., menos tiempo tendrán para atender y conectar realmente con los clientes.

Si quieres empoderar a tu equipo de CSR, transformar la calidad de tu servicio al cliente y construir para tu empresa una base mejor preparada para el futuro, este manual es para ti.



En cuanto a las 5 ventajas de una plataforma digital...



de los clientes dicen que la experiencia proporcionada por una empresa es tan importante como sus productos o servicios.¹



01

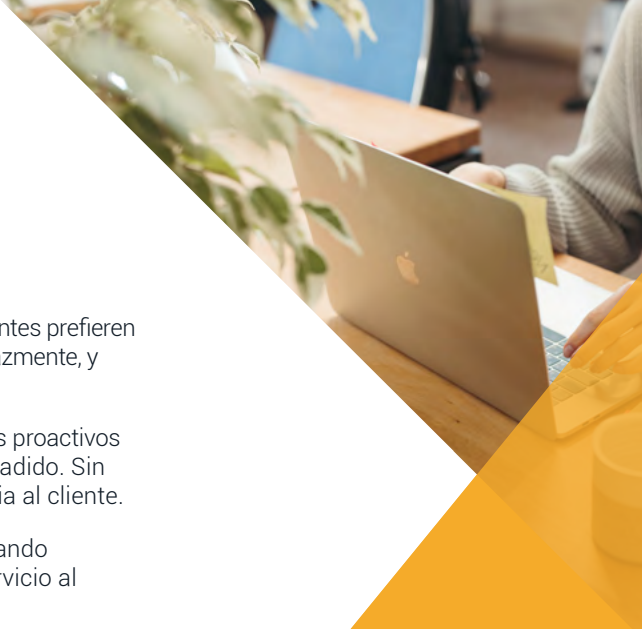
Servicio proactivo

Hay dos maneras de atender a los clientes: proactiva o reactivamente. Los clientes prefieren la primera: los agentes que responden a las consultas por correo rápida y eficazmente, y que siempre saben por qué, cuándo y dónde se están procesando los pedidos.

Por supuesto, es difícil para los CSR ser eficientes y expertos — y no digamos proactivos — cuando están hasta arriba de tareas tediosas, repetitivas, y sin valor añadido. Sin embargo, en un entorno digital, los CSR pueden centrarse en la experiencia al cliente.

Esto se consigue no solo automatizando las tareas manuales, sino facilitando también lo que el APQC² considera las “máximas prioridades” para un Servicio al Cliente proactivo, que incluye:

- Mejorar la calidad de los datos (por ejemplo, con menos errores).
- Aumentar la flexibilidad para dirigir los pedidos hacia los miembros del equipo.
- Identificar más rápido las posibilidades de mejora del proceso.
- Aumentar la cohesión entre los canales de pedido.



02

Mayor compromiso

Esto ya no se discute: el compromiso con el cliente es una fuerza motriz para el crecimiento del negocio.

Ahora, los clientes tienen mayores expectativas a lo largo de todo el proceso. Los chats en directo, las redes sociales y las aplicaciones móviles son canales que mejoran la CX y estimulan la recomendación del boca a boca. Si tuvieras tiempo y recursos para ello...

Afortunadamente, las mejores soluciones de automatización están diseñadas para mejorar los compromisos del servicio mediante la reducción de los puntos de fricción y la oferta de herramientas transformadoras, como:

- Análisis potentes que ponen a la vista por qué se ponen en contacto los clientes.
- Herramientas de chat internas y externas que permiten una respuesta al cliente más rápida y correcta.
- Un portal autoservicio para que los clientes hagan sus pedidos, gestionen los pagos, vean el historial de la conversación y mucho más, incluso desde sus dispositivos móviles.





de los compradores B2B esperan la misma experiencia de compra que los clientes B2C, incluyendo las interacciones en tiempo real.³



03

Fomenta la fidelidad

La fidelidad nace cuando los actos se corresponden con las promesas. Por eso, los equipos de Servicio al Cliente deben saber controlar el elemento humano, a la vez que cumplir las expectativas de sus clientes.

Estas expectativas de B2B se asemejan cada vez más al nivel de servicio que obtienen como consumidores (esto es, el efecto Amazon). Sin embargo, un entorno de Servicio al Cliente manual no está, desgraciadamente, preparado para este tipo de interacciones importantes y oportunas.

Aquí es donde la plataforma de experiencia digital hace sus maravillas ayudando a las empresas B2B para que ofrezcan la mejor CX posible, con interacciones personalizadas, pedidos fáciles de hacer, envíos rápidos y devoluciones sencillas.

¿No es esto lo que deseas como cliente?



04

Mejora la confianza del equipo

Existe un motivo por el cual el 71% de los Directores de Operaciones han implementado o piensan implementar cambios en sus procesos para hacer frente a la falta de mano de obra⁴: no se puede proporcionar una grata experiencia con un equipo descontento y mermado.

Pero, nuevamente, esto es casi imposible cuando la mayor parte de tu trabajo consiste en introducir datos y otras actividades tediosas que no estimulan ni la realización profesional ni el crecimiento de la empresa.

La automatización del Servicio al Cliente ofrece solución a este problema. No solo reduce radicalmente la cantidad de tareas diarias insatisfactorias de los CSR, sino que abre la puerta a nuevas oportunidades de promoción al redefinir necesariamente algunos puestos. Además, los paneles de control personalizables hacen que para los gestores sea pan comido identificar mejor a los CSR más competitivos mediante el seguimiento de mediciones vinculadas al rendimiento personal.

En definitiva, implica empleados más contentos, clientes más satisfechos y una mayor retención de ambos.



3.5x

Las empresas que se comprometen plenamente con el Servicio al Cliente como centro de valor impulsan un crecimiento en la facturación 3.5 veces mayor que aquellas que operan con él como un centro de costes.⁵



Simplifica la incorporación

Cada aspecto del Servicio al Cliente está vinculado a la CX global. Sí, incluso el proceso de incorporación de clientes y nuevos empleados tiene un impacto significativo en la ventaja competitiva de una organización. Cuanto más rápido, mejor.

Afortunadamente, el carácter intuitivo de la automatización con IA hace que dicha incorporación sea coser y cantar. No solo se liberan los CSR de la introducción manual, sino de otros datos como si un producto estaba descatalogado o si no se iba a poder cumplir el ATP, por ejemplo, se detectan automáticamente y se pasan a los CSR.

El resultado es doble. En primer lugar, se puede preparar a los CSR en cuestión de semanas, en vez de meses, con más tiempo para dedicarse realmente al CX. En segundo lugar, es más fácil atraer a nuevos trabajadores, ya que no es necesario un conocimiento específico para gestionar las consultas, los pedidos, las reclamaciones y demás.



Paquete de soluciones basadas en IA de Esker

Cómo es una plataforma digital

Para abordar todos los retos a los que se enfrentan hoy en día los equipos de Servicio al Cliente y conseguir los beneficios mencionados, Esker ofrece un paquete de soluciones ampliable, basado en tecnología de IA y diseñado para mejorar la experiencia del cliente B2B global mediante el empleo de elementos transformadores como:



Gestión de consultas de clientes

Clasifica, dirige y responde las consultas de manera correcta y a tiempo mediante un asistente digital para las bandejas de entrada compartidas. ¡No volverás a perder una consulta!



Automatización de la gestión de pedidos

Cumple con el SLA de cada cliente al procesar los pedidos más rápido, realizar su seguimiento en cualquier canal o formato, a través de una interfaz centralizada en la nube.



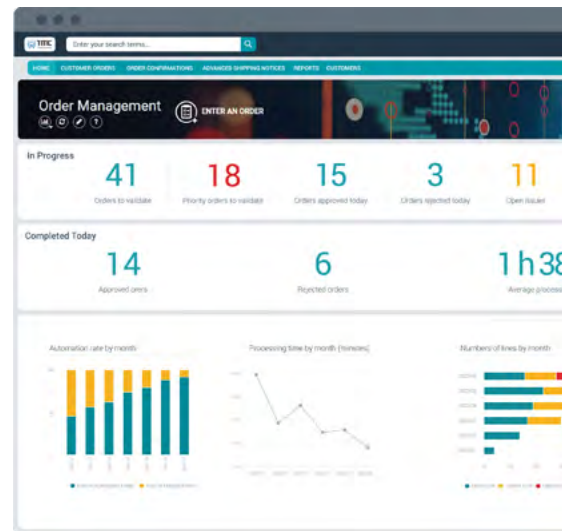
Gestión de reclamaciones

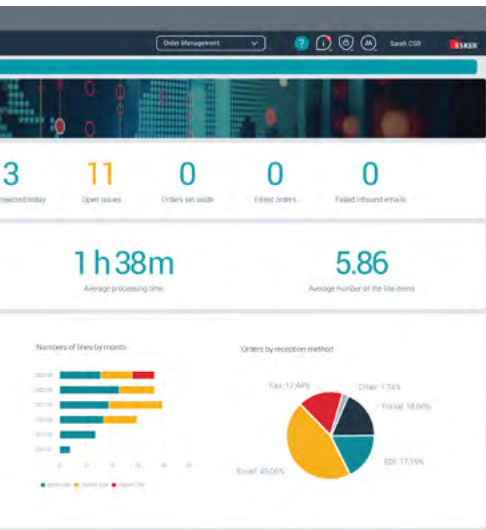
Resuelve eficientemente las reclamaciones gracias a la captura de datos de los documentos justificativos mediante IA y a las capacidades de análisis de las reclamaciones y del flujo de aprobación.



Portal autoservicio

Empodera a los clientes con un portal que incluye capacidades de comprar online y ver todo su ciclo O2C, con sus facturas y pagos.





Panel de control y análisis

Los paneles de control inteligentes pueden adaptarse a cada usuario, lo que facilita las tareas diarias, las prioritarias, el control del rendimiento y la planificación y previsión.



Colaboración y comunicación

Las conversaciones internas y externas permiten una búsqueda y respuesta a los clientes rápida, a la vez que se simplifican las interacciones con Ventas, Cadena de suministro y Contabilidad.



Integración de recursos tecnológicos

Instala Esker junto a tus recursos tecnológicos actuales, tales como proveedor / middleware de EDI y ERP para crear pedidos o notas de crédito o en el CRM para crear casos.



A escala global

¿Tienes ambiciones más allá del Servicio al Cliente? Esker puede encargarse de ellas. Desde el O2C completo hasta la parte S2P del negocio, la plataforma global en la nube de Esker te permite evolucionar y crecer a tu ritmo.

Reduce el tiempo medio de procesamiento del pedido en un 50%, de diez a solo cinco minutos.

El personal está menos estresado con funciones más amplias gracias a que ya no tiene que pasar la mayor parte del tiempo introduciendo datos de los pedidos manualmente.



“Tenemos más tiempo para tareas de mayor valor añadido. Con Esker, ahora nos podemos centrar en nuestras relaciones con los clientes.”

Con la tecnología IA, la solución de Esker ayuda a **procesar el 90% de los pedidos, eliminando los errores manuales.**

Ahora, los clientes confían más en que sus pedidos se procesarán rápida y correctamente, lo que mejora la relación con los clientes.

Conclusión

Conectar con los clientes es más importante que nunca

Los cambios en las expectativas y en el comportamiento de los clientes han afectado en más del 60% a la capacidad de las organizaciones de cumplir con los pedidos a tiempo, además de a los costes de entrega y a los beneficios². Y, por si no te habías dado cuenta, más allá de las ventanas de tu empresa, el mundo está plagado de disrupciones.

Entonces, ¿qué nos permite ser optimistas?

Si actúas de manera rápida y decidida para conseguir una plataforma de experiencia digital, tu modelo de Servicio al Cliente podrá reordenarse por completo en torno a un soporte comprometido y proactivo. Sencillamente, cerrar las brechas manuales que existen en tus procesos es lo mejor para tu equipo, tus clientes y la longevidad de la empresa.

Fuentes:

1 Afshar, Vala. [How Do You Create a Better Customer Experience? Here's What Our Research Shows](#). May 19, 2022. Salesforce.

2 [Optimizing Customer Service](#). 2022. APQC (sponsored by Esker).

3 Sweezy, Mathew. [80 Percent of B2B Buyers Expect Real-Time Interaction](#). Convince & Convert.

4 [PwC Pulse Survey: Managing business risks](#). August 18, 2022. PwC.

5 [Accenture 2021 End-to-Endless Customer Service Research. 2021](#). Accenture.



Hola, somos Esker

Fundada en 1985, Esker es una plataforma global en la nube construida para liberar valor estratégico para los responsables de Finanzas, Compras y Servicio al Cliente y reforzar la colaboración entre empresas mediante la automatización de los procesos integrales de Source-to-Pay (S2P) y Order-to-Cash(O2C).



39

años de experiencia, con más de 20 años centrados en soluciones en la nube



+1000

empleados que atienden a más de 850.000 usuarios y a más de 2.500 clientes en todo el mundo



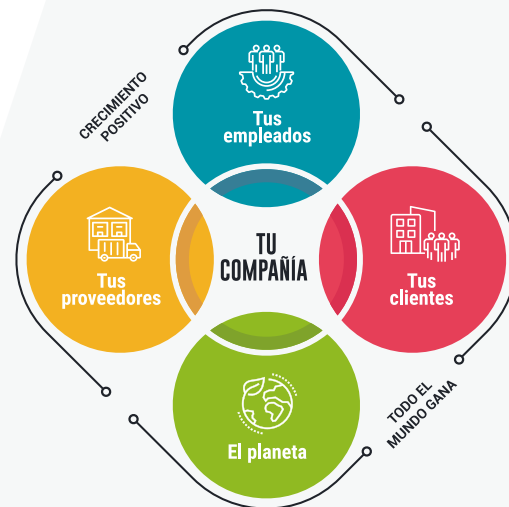
15

filiales globales, con las oficinas centrales en Lyon, Francia



178,6€

millones de euros de ingresos en 2023, con más de 90% de ventas a través actividades SaaS



El éxito empresarial es mejor cuando se comparte

En Esker creemos que la única forma de dar lugar a un cambio real y significativo es mediante el crecimiento de suma positiva. Esto implica alcanzar un éxito empresarial que no sea a costa de otra persona, departamento o empresa. ¡Todos ganan! Por eso, nuestra tecnología con IA está diseñada para empoderar a cada parte interesada, a la vez que se promueve la creación de valor a largo plazo.

