

CUSTOMER INQUIRY MANAGEMENT | ORDER MANAGEMENT

Mejorar la comunicación y la visibilidad del departamento de Servicio al Cliente B2B

Mediante la automatización de las consultas de los clientes y la gestión de los pedidos, MCR Safety ha sido capaz de recortar los tiempos de gestión de los pedidos y los de respuesta a los clientes. Esta es su historia.



ESKER®

DE UN VISTAZO

MCR Safety

 Industria manufacturera

 Fundada en 1974

 > 500 empleados

 Sede central en Collierville, TN

Objetivos

- Automatizar y racionalizar la gestión los pedidos y las consultas de los clientes.
- Conseguir una plena visibilidad de todo el departamento de Servicio al Cliente.
- Aprovechar las herramientas impulsadas por IA para aumentar la efectividad de las comunicaciones con los clientes.

Los retos

Eliminar el caos del correo electrónico y la confusión de tareas debida a flujos de trabajo inconexos

Antes de transformar digitalmente dos de sus procesos claves de Servicio al Cliente, MCR Safety gestionaba las consultas a través de múltiples bandejas de entrada de correo electrónico. Los correos electrónicos que entraban en estos buzones se enviaban a listas de distribución. Desgraciadamente, las respuestas de los Representantes del Servicio al Cliente (CSRs) se difunden entre estas listas sin ninguna claridad sobre a quién le corresponde la tarea, lo que implicaba esfuerzos duplicados en una única consulta de cliente y mucho tiempo perdido. La falta de visibilidad de las consultas de los clientes dificultaba la asignación de las tareas e imposibilitaba tener conocimiento de las necesidades del cliente, conocimiento que era crítico para los programas propios de MCR.

La falta de visibilidad sobre el rendimiento del empleado y los flujos de trabajo dificultaban el seguimiento de cuánto tiempo dedicaban los CSRs a las consultas de los clientes, cuánto tiempo pasaban llamando, a qué clientes llamaban más a menudo y otras mediciones de interés que podían ayudar a identificar las áreas problemáticas.

Además de sus retos con las consultas de los clientes, la solución previa de la empresa para la gestión de pedidos era incapaz de proporcionar el valor y la funcionalidad necesarias para seguir el ritmo del negocio. Incluso con esa herramienta de automatización, el proceso de gestión de pedidos de MCR estaba llena de puntos críticos manuales, lo que entorpecía la velocidad del procesamiento y la eficiencia del flujo de trabajo. Muchos pedidos tenían todavía que ser impresos, enviados para su revisión, escaneados e introducidos manualmente en el sistema SAP®, junto con otros documentos necesarios. La empresa también tenía una visibilidad increíblemente limitada sobre el flujo de trabajo del procesamiento de los pedidos, donde cada paso se monitorizaba mediante hojas de cálculo.



La solución

Automatizando los procesos manuales que causan demoras en los tiempos de respuesta al cliente y limitan la visibilidad

Los beneficios de la implementación de Esker se han extendido más allá del departamento de Servicio al Cliente de MCR. A través de vistas solo de lectura, otros departamentos como Ventas, Crédito y Envíos pueden acceder a los archivos relacionados con los pedidos de los clientes. Al realizar la mayor parte de las comunicaciones a través de Esker, la dependencia en los correos electrónicos externos ha disminuido de manera significativa, mejorando la eficiencia y asegurando que todos los interlocutores tienen acceso a las interacciones con los clientes y a los datos de los pedidos.

El elemento más aclamado como la función principal por los CSRs es la cola de tareas, aportándoles dominio sobre todos los datos de los clientes, incluyendo los pedidos y las notas especiales. Este conocimiento mejora su capacidad para proporcionar respuestas de calidad a las consultas de los clientes y cultiva cierto sentido de orgullo en la prestación del servicio.

Las soluciones Gestión de Pedidos y Gestión de Consultas de los Clientes de Esker se integran perfectamente, lo que proporciona una información global del cliente en un único lugar y facilita las interacciones. Incluso para aquellos clientes que no usan el portal de autoservicio que proporciona, Esker recupera los datos de los pedidos y la información relevante de ambas soluciones para ayudar a optimizar el proceso y proporciona a los CSRs una visibilidad sobre distintos departamentos sin tener que alternar entre múltiples programas. Esta integración mejora la eficiencia del servicio al cliente y asegura respuestas rápidas, informadas y personalizadas a las consultas, al mismo tiempo que maximiza las oportunidades de ventas.



“El portal del cliente evoluciona con nosotros. Les ha proporcionado a los CSRs un lugar al que dirigir a los clientes más activos, donde pueden acceder 24/7 a la mayor parte de la información o a los documentos que solicitan. Esto ahorra mucho tiempo.”

Deborah Buck

Directora de Servicio al Cliente, MCR Safety



“Ahora, los CSRs disponen de más tiempo para hablar con los clientes y construir una relación. Esto les permite disponer de más tiempo para realizar el seguimiento de los clientes potenciales, formarse en otros programas, ampliar sus conocimientos sobre los productos y otras cosas que realmente aportan valor añadido.”

Deborah Buck
Directora de Servicio al Cliente,
MCR Safety

Lo más destacado

- Tiempo de gestión de los pedidos reducidos de media de 12–24 horas a menos de una hora.
- Errores al mes en la entrada de pedidos reducidos de 75 a 28, de media.
- Una tasa de automatización del 91% conseguida mediante Esker (procesamiento sin contacto físico).
- Antes de la automatización, 14 personas podían procesar, de media, 22 pedidos al día. Ahora, 10 personas procesan una media de 27 pedidos al día.

Los resultados

Conseguir la supervisión y el conocimiento necesarios para un mejor servicio al cliente

Gracias a la implementación de Esker, los CSRs han mejorado el control y tienen una imagen clara de su carga de trabajo a través de las colas de tareas, lo que permite una gestión del trabajo continua, incluso cuando hay colegas ausentes. Esta claridad asegura un tratamiento eficiente de las consultas y los pedidos.

Gracias a la visibilidad que se ha ganado con Esker, los gestores ahora pueden seguir indicadores de rendimiento a los que no tenían acceso anteriormente, así como las consultas que se producen el mismo día y las consultas realizadas los últimos 30 días, algo que antes tampoco era posible.

El equipo de Servicio al Cliente ha sido capaz de liberar una cantidad de tiempo significativa tras su transformación digital. Por ejemplo, antes de Esker, cargar y archivar las consultas de los clientes en el sistema antiguo era la tarea única de un trabajador a tiempo completo. Ahora, las consultas y los pedidos se archivan en Esker, ese empleado ha podido ascender en la empresa, pasando a ser un CSR y puede apoyar al equipo más que antes.

Los tiempos de respuesta a las consultas de los clientes han disminuido significativamente de 24–48 horas a prácticamente la inmediatez, lo que permite a los CSRs disponer de más tiempo para la interacción directa con el cliente, lo que puede conducir a mayores posibilidades para la venta cruzada. Las horas extraordinarias se han reducido a un mínimo gracias a una mayor eficiencia en el trabajo, lo que, en última instancia, conduce a una moral más alta de los empleados.

Esker continúa ayudando a MCR en el crecimiento de su negocio al permitir que los empleados gestionen los aumentos en el volumen de los pedidos, manteniendo en todo caso los procesos estandarizados tanto para el personal como para sus clientes.

¿Quieres automatizar las consultas de los clientes y la gestión de pedidos como MCR Safety?

Ponte en contacto con nuestro equipo.

Sobre Esker

Esker, la suite líder de automatización con IA para la oficina del CFO, ofrece soluciones Source-to-Pay y Order-to-Cash diseñadas para optimizar el fondo de maniobra y el flujo de caja, mejorar la toma de decisiones y fomentar estrategias de crecimiento inteligentes. Con más de 40 años de experiencia en el sector, Esker opera en Norteamérica, América Latina, Europa y Asia-Pacífico, con sede en Lyon (Francia) y sede en EE. UU. en Madison, Wisconsin.

ESKER®

www.esker.es

