

# Automatisation du Service Client

## Tirez parti des agents IA pour renforcer votre Service Client B2B

Dans le paysage commercial actuel, peu de processus sont aussi importants pour la réussite de l'entreprise que le Service Client. En équipant votre Service Client B2B d'outils d'automatisation pilotés par l'IA, notamment l'IA générative et les agents, vous améliorez l'expérience client tout au long du cycle Order-to-Cash. La suite *Esker Customer Service* automatise les tâches de routine associées à la gestion des demandes clients, des commandes et des réclamations, afin que les équipes Service Client puissent se concentrer sur des activités plus stratégiques qui ont un impact positif direct à la fois sur vos clients et sur votre entreprise.

### Pourquoi automatiser avec Esker ?

**Efficacité de bout en bout**

Réduisez les délais de traitement et les coûts administratifs grâce à l'automatisation et à la technologie des agents IA *Synergy*.

**Meilleure visibilité**

Obtenez une visibilité instantanée sur les processus du Service Client, permettant une amélioration continue.

**Renforcement de l'autonomie de votre équipe**

Veillez à ce que vos équipes consacrent plus de temps à des tâches à forte valeur ajoutée, axées sur la satisfaction client.

**Amélioration de l'expérience client**

Soyez une entreprise de confiance en garantissant la transparence et la proactivité, en respectant systématiquement les engagements de service et en fournissant des outils en libre-service.

### Suite de solutions pour le Service Client

Esker propose une suite de solutions complète et évolutive adaptée aux Services Clients B2B, permettant de proposer des expériences clients optimales.

**Gestion des commandes**

*Esker Order Management* exploite les agents IA *Synergy* pour traiter les tâches répétitives et à faible valeur ajoutée liées à la gestion des commandes, comme la saisie de données. Cette suite de solutions automatise chaque étape de traitement des commandes, depuis la réception de la commande jusqu'à l'envoi d'un préavis d'expédition et la création dans l'ERP. Elle permet au Service Client de traiter et de suivre électroniquement toute commande - qu'elle soit reçue par fax, e-mail, EDI, portail ou mobile - avec 100 % de précision, de visibilité et d'efficacité.

**Gestion des demandes clients**

*Esker Customer Inquiry Management* optimise les boîtes e-mails partagées grâce à l'agent *Synergy*, qui aide les équipes Service Client et Comptabilité Client à gérer et résoudre les demandes en temps réel. Il classe automatiquement les messages entrants provenant de n'importe quel canal et les oriente vers l'équipe ou l'application appropriée. Les messages entrants ayant un ton négatif sont identifiés à l'aide d'une analyse des sentiments et les réponses assistées par RAG (*Retrieval-*

*Augmented Generation*) génèrent des suggestions de réponses précises et pertinentes qui peuvent être facilement personnalisées, ce qui permet aux équipes d'offrir des interactions plus rapides, plus adaptées et plus pertinentes aux clients.

**Gestion des réclamations**

Lorsque les clients soumettent des réclamations, ils s'attendent à une réponse adaptée, à défaut d'être parfaite. *Esker Claims Management* améliore l'expérience client en permettant au Service Client d'enregistrer, de suivre, de gérer et de hiérarchiser toutes les réclamations, en clarifiant les workflows de gestion des litiges.

Grâce à l'accessibilité des données sur les réclamations, le Service Client peut prendre des décisions éclairées. Le traitement des réclamations et le taux de satisfaction client sont améliorés et impactent positivement les performances financières.

## Fonctionnalités de la solution

La solide expérience d'Esker sur le terrain et son engagement dans le développement de produits sont essentiels pour continuer d'innover au sein de sa suite de solutions pour le Service Client. Voici quelques-unes de ses fonctionnalités clés :

### IA Esker Synergy

Esker Synergy AI exploite des technologies d'IA de pointe, notamment le *Machine Learning*, le *Deep Learning*, le traitement naturel du langage (NLP, *Natural Language Processing*), l'IA générative (GenAI) et le RAG (*Retrieval Augmented Generative*). Esker Synergy catégorise les demandes, analyse les sentiments exprimés dans les e-mails clients, extrait les données clés des demandes, commandes ou réclamations clients, identifie les quantités inhabituelles dans les nouvelles commandes et suggère des réponses aux équipes Service Client. Grâce à l'assistant IA Synergy, le Service Client accède rapidement aux informations pertinentes, ce qui améliore à la fois son efficacité et son expérience quotidienne globale.

### Agent en libre service

Les clients peuvent interagir avec les entreprises via l'agent Synergy sur plusieurs canaux, notamment le portail client Esker, Microsoft Teams, WhatsApp, etc. Ils peuvent poser des questions (par exemple, vérifier le statut d'une commande, se renseigner sur un produit ou passer une commande) et obtenir des réponses instantanées à leurs demandes.

### Suivi du Service Client

Les équipes Service Client B2B sont plus performantes lorsqu'elles sont guidées par des stratégies et des actions reposant sur les données. Les solutions intelligentes d'Esker collectent les informations les plus pertinentes issues des communications avec les clients et affichent les indicateurs clés de performance en temps réel à travers un tableau de bord personnalisable. Le Service Client peut ainsi visualiser et hiérarchiser la liste de tâches à faire, suivre l'activité par type, date ou client, contrôler le respect des engagements de service et analyser les tendances pour identifier les axes d'amélioration et les opportunités.

### La suite de connectivité Esker (*Connectivity Suite*)

Les solutions d'Esker s'intègrent de manière transparente à de nombreux systèmes, notamment les ERP, les CRM, les systèmes de gestion du transport, de l'entreposage et de l'information produit. La suite *Esker Connectivity* offre diverses possibilités d'intégration : connecteurs clés en main, APIs ou échanges de fichiers. La suite comprend des connecteurs intégrés clés en main pour les ERP SAP® et Oracle® EBS, ainsi que pour le CRM Salesforce, et permet une intégration simultanée avec plusieurs systèmes, simplifiant ainsi les divers environnements résultant de fusions et d'acquisitions. Les capacités d'intégration des systèmes permettent au Service Client de répondre rapidement et avec précision aux questions sur les produits, de vérifier la disponibilité ou le statut de livraison, et d'automatiser les processus de gestion des commandes et des réclamations.

### Outils de collaboration

Esker automatise les processus du Service Client B2B liés à la gestion des demandes, des commandes et des réclamations clients, tout en favorisant la collaboration entre les parties prenantes. Toute demande client peut être clarifiée et tous les échanges suivis dans un emplacement centralisé, grâce à des outils tels que les conversations internes avec les collaborateurs, les workflows d'investigation et de validation, ainsi que les communications externes avec les partenaires et les clients. Par exemple, les Responsables Service Client peuvent facilement vérifier les niveaux de crédit avec le service Finance, confirmer les prix avec les équipes commerciales ou discuter directement des quantités de commandes inhabituelles avec les clients.

### Fonctionnalités pour les entreprises multinationales

La suite *Esker Customer Service* est conçue pour les entreprises mondiales opérant dans différentes régions. L'interface est disponible en sept langues et les données peuvent être extraites de documents dans plus de 130 langues. De plus, les équipes internationales peuvent mettre en œuvre et accompagner les clients dans le monde entier : les équipes Consulting coordonnent les projets mondiaux, tandis que les équipes support et expérience client assurent une couverture dans tous les pays et sur tous les fuseaux horaires.