

CUSTOMER INQUIRY MANAGEMENT | ORDER MANAGEMENT

Redefiniendo el servicio al cliente para aportar más valor

FUCHS Lubricants transformó su atención al cliente dejando atrás procesos manuales y repetitivos, y apostando por las soluciones de Esker basadas en IA para mejorar la visibilidad, la toma de decisiones y los resultados del negocio.

Esta es su historia.



ESKER®

DE UN VISTAZO

FUCHS Lubricants

 Industria química

 6.000 empleados en todo el mundo

 57 empresas en 45 países

 ERP: SAP



Retos

La falta de tiempo para actividades de alto valor añadido

Si en 2017 le hubiéramos preguntado a Chris Raleigh, Experto en Procesos Empresariales (O2C) para las Américas en FUCHS Lubricants Co, cómo iba el día a día en el equipo de Soluciones al Cliente, probablemente no hubiese podido responder. “Las tareas administrativas y rutinarias entorpecían tanto el trabajo que era casi imposible saber, por ejemplo, ‘¿Qué retraso llevamos?’ —nos cuenta—. La falta de compenetración en el equipo era inaceptable”.

Una de las principales causas de la ineficiencia en FUCHS era la bandeja de entrada compartida. El 75% de los pedidos llegaban electrónicamente a una única dirección de correo, lo que obligaba a los supervisores a pasar la mayor parte del día analizando, definiendo y distribuyendo el trabajo. “No hacían nada más que eso —comenta Raleigh—. Todo estaba tan enrevesado que no había tiempo para supervisar o desarrollar al equipo. Podíamos tardar de dos a tres días en procesar un solo pedido, una solicitud de documentación, un justificante de entrega, un presupuesto o el estado de un pedido”.

El procesamiento de pedidos era especialmente problemático para el equipo de Raleigh. No solo era imposible clasificar los 200 o 250 pedidos que llegaban cada día al buzón compartido, sino que las tareas manuales asociadas resultaban muy tediosas. “Estaba claro que perdíamos demasiado tiempo buscando documentos, introduciendo datos y generando confirmaciones —dice Raleigh—. El personal no tenía tiempo para tareas de mayor valor añadido. Y, desde el punto de vista empresarial, cuanto más se tarda en procesar un pedido, más difícil es entregarlo a tiempo”.

Objetivos

- Reducir el tiempo dedicado a asignar solicitudes de clientes por correo electrónico
- Mejorar la eficiencia en la entrada de pedidos
- Aumentar la visibilidad y colaboración en el departamento de soluciones al cliente
- Eliminar tareas manuales tediosas para aportar más valor en todo el proceso empresarial

La solución

Empoderar al equipo con análisis de datos basados en IA para mejorar la eficiencia

Buscando soluciones para el servicio al cliente, FUCHS encontró varias empresas con capacidades similares a lo que necesitaban. Sin embargo, como señala Raleigh, Esker destacaba entre todas. “Sabíamos que sería fácil enseñar a nuestro equipo a usar la solución de Esker. Las demás no eran tan intuitivas ni sencillas de manejar. Esker representaba una verdadera innovación”.

Fase 1: Esker Order Management

La primera fase de la iniciativa de automatización de FUCHS comenzó en 2018, con la implementación de Esker Order Management, una solución basada en IA que permite automatizar, validar y archivar todos los pedidos a medida que llegan, mediante una interfaz en la nube. Para FUCHS, esto supuso eliminar el 100% del papel utilizado anteriormente y liberar al equipo de tareas “improductivas” que antes ocupaban su tiempo.

Entre los elementos favoritos del equipo destaca la herramienta de reconocimiento de prioridad de pedidos. “En un conjunto de 200 o 250 pedidos diarios, Esker detecta el sentimiento detrás de cada pedido, identifica los prioritarios y los destaca para nuestro equipo —dice Raleigh—. El resultado es que los clientes están mucho más satisfechos, porque quienes necesitan atención inmediata son atendidos primero”.

Fase 2: Esker Customer Inquiry Management

En 2021, FUCHS avanzó a la segunda fase de su automatización del servicio al cliente, implementando Esker Customer Inquiry Management, un asistente digital basado en IA para bandejas de entrada compartidas. Ahora, FUCHS puede clasificar, redirigir y responder rápidamente a todas las solicitudes de clientes. Esto libera aún más al equipo, que puede centrarse en actividades más gratificantes y de mayor valor añadido.

“Esta combinación de soluciones nos ha permitido adoptar un enfoque más estratégico en nuestro trabajo —dice Raleigh—. Ahora disponemos de ese tiempo extra que tanto buscábamos. Una vez que hemos cumplido con todas las tareas necesarias, podemos dedicar el resto del día a ser más proactivos y menos reactivos”.

“Para mí, el motor de IA de Esker es mágico. Clasifica automáticamente todas nuestras consultas en las categorías adecuadas que hemos personalizado previamente al poner en marcha la solución.”

Chris Raleigh

Experto en procesos empresariales (O2C)
en las Americas, FUCHS Lubricants





Lo más destacado

- Reducción del 25% en el tiempo de entrada de pedidos
- Mejora en el tiempo de procesamiento de las entradas de pedidos: de 24-48 horas a solo 6 horas
- Clasificación automática del 84% de todas las consultas de clientes entrantes
- Eliminación total del papel gracias al archivo electrónico
- Mayor satisfacción de los empleados, con cargas de trabajo equilibradas, más tiempo para tareas gratificantes y menos solicitudes de estado de los clientes

Los resultados

Velocidad, precisión y transparencia en cada área del Servicio al Cliente

Al iniciar el proceso de automatización, Raleigh tenía claro cómo quería que evolucionara el papel del Servicio al Cliente. “No lo hicimos solo para eliminar tareas rutinarias —nos cuenta—. Queríamos aportar valor añadido a la empresa y demostrar a empleados actuales y futuros que, con Esker, somos una empresa de futuro. Cuando mejoramos y creamos nuevas eficiencias, lo hacemos juntos”.

Entre las mejoras más significativas destaca la nueva visibilidad proporcionada por los paneles de control de Esker, que permiten al equipo:

- Obtener una visión inmediata del estado de consultas y pedidos pendientes.
- Establecer KPIs personalizadas para medir el cumplimiento diario, semanal y mensual con los compromisos del cliente.
- Practicar la “carga equilibrada” para distribuir el trabajo de manera equitativa entre los miembros del equipo
- Monitorizar el tiempo de resolución y los tiempos medios de respuesta

“Esker ha hecho realidad nuestra idea original —concluye Raleigh—. Todo ha salido como esperábamos. Ahora tenemos una base sólida y una visión clara de lo que significa la excelencia en el Servicio al Cliente”.

“En Esker, vemos la división exacta del trabajo al que nos enfrentamos. Y, a partir de allí, podemos recolocar a las personas para obtener un mejor equilibrio en nuestro equipo.”

Chris Raleigh

Experto en procesos empresariales (O2C) para las Americas, FUCHS Lubricants

¿Te gustaría transformar tus procesos en Customer Service como FUCHS Lubricants?

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 capital de trabajo 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 | hola@esker.com

