



GESTIÓN DE PEDIDOS RESULTADOS DE CLIENTES

GESTIÓN ÓPTIMIZADA DE PEDIDOS

con la tecnología Esker de última generación



Procesos
eficientes

Gestión más
precisa

Visibilidad
máxima

Costes
reducidos

Recursos
optimizados

Ciclos de
venta más
ágiles

Excelente CX

CICLOS DE VENTA MÁS ÁGILES



"Los resultados han sido fantásticos: con Esker hemos **reducido nuestro tiempo de gestión** de cada pedido de 3 minutos a 30 segundos."

Director de Sistemas Comerciales



- Redujo el tiempo de gestión en 4 minutos (de 6 a 2 minutos de media)
- Ahora, su capacidad para procesar pedidos es de 99,7% en un día



- El tiempo de gestión de un pedido se reduce en un **75%** (de 8 a 2 minutos)
- Promedio de pasos para procesar un pedido de fax & email reducido a la mitad (de 8 a 4 pasos)



- Reducción del tiempo de gestión de un pedido en **un 50%**
- De 4,5 minutos por pedido a 2,5 minutos de media



- Procesa los pedidos de venta configurables un **97%** **más rápido** con la solución en la nube de Esker



- Redujo el tiempo de proceso de **pedidos fax, email y EDI** en un **80%** (de 3 minutos a 33 segundos)



Empresa de Iluminación

- Disminuyó el tiempo de entrada del pedido en un **70%** (de 4,5 a 1,3 minutos)
- Y su proceso en un **50%** (de 5 a 2,5 minutos)

CICLOS DE VENTA MÁS ÁGILES



“La automatización nos ha permitido eliminar tareas manuales que no ofrecen ningún valor para la empresa. Por ejemplo, hemos **reducido a la mitad el tiempo de gestión de los pedidos.**”

Director de Servicio al Cliente



- Reducción del tiempo de gestión de un pedido en un **65%**
- Reducción del tiempo de respuesta para pedidos con incidencias en un **80%**



- Ha reducido el tiempo de proceso de pedidos no-EDI en un **65%**



- Disminuyó el tiempo de proceso del pedido en un **58%** (de 2 minutos a 50 segundos)

Enotria&Coe

“Antes de Esker, dedicábamos 45 minutos a introducir un pedido de múltiples líneas de un cliente. Ahora, este tiempo se ha reducido a menos de un minuto con solo un par de clics en la solución de pedidos.”

Jefe de Tecnología

PROCESOS EFICIENTES



“Con Esker podemos procesar el **90%** de los pedidos que llegan **sin intervención humana.**”

Director de Servicio al Cliente y Estrategia



- El **65%** de pedidos automatizables se aprueban sin cambios
- El **25%** solo necesitan un cambio
- **190** horas ahorradas al mes en su equipo de Servicio al Cliente

“Todo queda registrado, tenemos una total **visibilidad sobre tiempos, eficiencia** y sobre todo permite dedicar el tiempo de los agentes a ofrecer una atención al cliente más personalizada.”

Responsable de Servicio al Cliente



- Pasó de tener un 35% de los pedidos totalmente automatizados a **81%**



- El **44%** de los pedidos están totalmente automatizados y no requieren cambios
- El **38%** solo requieren 1 cambio

PROCESOS EFICIENTES



“Además de reducir el tiempo de gestión de pedidos en un 40%, con Esker **ahorramos el coste diario del procesado manual.**”

Director de Servicio al Cliente & Inteligencia de Canales



- El 22% de los pedidos entran sin ninguna intervención de los Agentes de Servicio al Cliente
- El 27% de los pedidos solo necesitan un cambio
- El 71% de los pedidos son procesados en menos de 1 minuto
- El 47% en menos de 30 segundos

“Automatizar los pedidos nos ha ayudado en tres aspectos claves: **reducción de tiempos** para la tramitación de pedidos; **mayor eficiencia** en el control de los documentos; y posibilidad de **evolucionar el modelo de negocio** sin incrementar los costes asociados.”

Responsable de Customer Service



“Nuestra necesidad no era tanto la entrada de datos, como asignar el pedido a la persona correcta y ser capaz de llevar un **seguimiento**. Gracias a Esker, **ya no necesitamos que una persona esté clasificando faxes y distribuyéndolos** uno a uno a cada responsable. Todo esto se hace ahora automáticamente con la reglas de workflow establecidas.”

Director de Administración y Operaciones

GESTIÓN MÁS PRECISA



“Mejoramos significativamente el **número de errores manuales**. Esker casi ha eliminado los **problemas del pasado**, donde recibíamos faxes duplicados y los ingresábamos manualmente dos veces.”

Director de Servicio al Cliente



Redujo los errores en la entrada de datos de 1,6% a menos del 0,4%

“Nuestros clientes han notado la diferencia con la automatización: se han **reducido los errores** en la entrada de datos y somos más precisos al enviar nuestros productos a tiempo.”

Director Global de Servicio al Cliente



30% reducción de errores

lo que equivale a 250.000€ de ahorro al año

GESTIÓN MÁS PRECISA

Enotria&Coe

“Esker nos ha permitido **minimizar los errores** en la entrada de datos y ha hecho que nuestro equipo sea más productivo.”

Jefe de Tecnología



Empresa de
Iluminación

66%

Menos
errores de
entrada



Kimball International

- Alcanzó la precisión del
99,6% en la entrada
de pedidos



- Mejoró la precisión en la
entrada de datos a un
99,8%



Fabricante de Equipación
de Seguridad del Hogar

Fabricante de
Dispositivos médicos

FORRESTER

1,56€ millones

en ahorro de costes
debido a la

disminución
de la tasa de
error de 2 hasta 1,5%

(*) Forrester Consulting calculó los siguientes beneficios tras entrevistar a 2 clientes actuales de Esker y crear una empresa compuesta paralela a lo que los dos clientes actuales describieron

VISIBILIDAD MÁXIMA



“Pasamos de tener **cero visibilidad a una total transparencia** del proceso de gestión de pedidos.”

Gerente de Cumplimiento de Pedidos



Empresa de
Pintura

“La capacidad de Esker para **generar informes** fue el mayor diferenciador, y es mejor de lo que imaginamos. Las opciones para la **extracción de datos** son ilimitadas, ya que podemos **rastrear métricas** básicamente para cualquier cosa que optimice la eficiencia y haga la vida más fácil para nuestros clientes.”

Supervisor de Servicio al Cliente



“Esker nos permite **priorizar** los **pedidos** con productos que salvan la vida a los pacientes críticos.”

Director de Servicio al Cliente



“La solución para Pedidos de Esker nos da **mayor visibilidad sobre KPIs** importantes en los procesos del servicio al cliente.”

Director de Servicio al Cliente



“Los gerentes de los centros de distribución ahora pueden **ver el número de pedidos** en la cola y usar esos datos para asignar recursos y **pronosticar** lo que se debe hacer con la cadena de suministro y el personal.”

Director de Experiencia del Cliente

VISIBILIDAD MÁXIMA



“Pasar de tener montones de papel a **ver el volumen de pedidos abiertos** es maravilloso, no solo para los usuarios, sino también para el equipo directivo.”

Director de Soporte al Cliente



“Con la **completa visibilidad** que nos da Esker de todos los pedidos, **incluso EDI**, somos mucho más eficientes.”

Director de Servicio al Cliente



“Una característica específica que ha sido bien recibida por nuestro equipo de Servicio al Cliente es la **capacidad de recuperar los pedidos archivados rápidamente y sin esfuerzo**. Esto no solo ahorra tiempo, sino que también proporciona un mayor nivel de servicio a nuestros clientes al ser más flexibles y receptivos.”

Gerente de Servicio al Cliente Europa



“Al principio, no creo que realmente entendiéramos cuánta visibilidad carecía nuestro proceso. Pero una vez que comenzamos a funcionar ese primer día y vimos todos los pedidos en la cola, nos sorprendió lo **fácil que era acceder a los pedidos y optimizar nuestra carga de trabajo**.”

Líder del Servicio de Soporte al Cliente



“Esker nos permite tener una **visión muy precisa de nuestro rendimiento** y de la trazabilidad de nuestras acciones.”

Director de Servicio al Cliente

COSTES REDUCIDOS



Fabricante de Equipación de Seguridad del Hogar

Fabricante de Dispositivos médicos

FORRESTER

“Esker fue el proyecto de **menor coste con el mayor impacto** por la inversión que hemos hecho. Fue un **acierto.**”

Director de Soporte al Cliente



Fabricante de Equipación de Seguridad del Hogar

Fabricante de Dispositivos médicos

- 3,26€ millones de beneficio por reducir errores
- 1€ millón en beneficios anuales
- 237% ROI

FORRESTER



- 5€ de ahorro por pedido (de 19€ a 14€)
- 1€ millón reducido en la entrada de datos durante el primer año



- Productividad ganada en la entrada de pedidos:
265m€/año
En 4 años desde la puesta en marcha
- Ahorro total:
433m€/año
En 4 años desde la puesta en marcha



Tras su adquisición de Maytag, Whirlpool evitó contratar 120 agentes adicionales, en valor de

4,2€ millones

COSTES REDUCIDOS



SIEMENS

“Esker trajo un **gran beneficio** a nuestra compañía, la solución y los procesos de Esker se entregaron como se había acordado.”

Director de Cadena de Valor



137.000€

ahorrados en un año desde la puesta en marcha

ASSA ABLOY

250.000€

ahorro estimado debido a la reducción del error



Empresa de Iluminación

40% ganancia al ahorrar mano de obra



Coste de la gestión de pedidos reducido un **70%**

NIBCO

170.000€

ROI anual estimado



Compañía líder Médica

55% reducción en costes de la gestión del pedido

134.000€ ahorro al año

RECURSOS OPTIMIZADOS

Enotria&Coe

“Con la solución de gestión de pedidos de Esker podemos gestionar el doble de trabajo sin tener que duplicar nuestro personal.”

Líder de Tecnología



Facilitó una tasa de crecimiento anual del **40%** sin contratar personal adicional para procesar pedidos.

“Descubrimos que la automatización podría ayudarnos a proporcionar una atención al cliente de mayor calidad y un tiempo de respuesta más rápido en comparación con simplemente contratar más personal. Y la **capacidad de crecer como compañía sin aumentar nuestro equipo fue importante** para nuestros resultados.”

Director de Experiencia del Cliente



Con Esker pueden absorber picos de pedidos estacionales: aumentos del **30%** entre septiembre y enero.



30% más pedidos gestionados con **4 CSRs** realizando tareas de mayor valor añadido para la empresa



Capacidad para aumentar el volumen de pedidos gestionados con el mismo equipo.

“Con Esker, podemos priorizar nuestro flujo de trabajo tal como lo haría un controlador de tránsito aéreo. **Sabemos exactamente lo que está pasando** y podemos cambiar nuestros recursos según sea necesario.”

Gerente de cumplimiento de pedidos

RECURSOS OPTIMIZADOS



“Además de los beneficios tangibles, hay que destacar también el hecho de que los usuarios de la solución de Esker se sienten **cómodos** con la herramienta, y **han ganado en calidad de vida en el trabajo.**”

Responsable de Sistemas



Aumentó la **satisfacción general en el trabajo** al establecer una carrera profesional para los Agentes de Servicio al Cliente, brindándoles **oportunidades adicionales** fuera de la entrada manual de datos que solía definir su posición.



“El resultado de implementar la solución de pedidos de Esker ha sido una carga de trabajo **más constante y menos estrés** en la fuerza laboral.”

Responsable de Servicio al Cliente



El teletrabajo ya es posible desde que hemos eliminado el papel del proceso.



- La rotación de empleados se ha reducido del **10%** al **2%**
- La satisfacción del empleado ha mejorado del **68%** al **81%**

EXCELENTE CX



“Estamos encantados con los resultados de Esker. En lugar de centrarse en la entrada de datos, nuestro personal puede trabajar en tareas como hacer llamadas proactivas para **garantizar una experiencia positiva del cliente y aumentar los beneficios.**”

Director de Servicio al Cliente



- Aumento la satisfacción del cliente en un **7,5%**

“La solución Esker consigue que el departamento de atención al cliente trabaje de un modo más inteligente, mejor y más rápido. Podemos ser **más receptivos con nuestros clientes**. Es una herramienta fabulosa.”

Director Global de Servicio al Cliente



- **2.000** llamadas de clientes al mes



Compañía Líder Médica

“Esker nos permite determinar qué pedidos son prioritarios, lo que se traduce en un **mejor servicio en general** para nuestros clientes.”

Analista de negocios



Fabricante de Equipación de Seguridad del Hogar

Fabricante de Dispositivos médicos

“Nuestras puntuaciones de satisfacción eran más bajas que lo que queríamos y no destacábamos de la media del sector. Ahora, con Esker, somos líderes y nuestra puntuación de satisfacción del cliente **ha pasado de 4,7 a 4,9.**”

Responsable de Servicio al Cliente

EXCELENTE CX



“Nuestros clientes también están contentos. Hemos podido cumplir con los pedidos más rápidamente y hemos reducido el número de errores asociados a la gestión manual.”

Analista de Procesos



“Nuestro objetivo era optimizar nuestros recursos de procesamiento de pedidos y **mejorar la calidad del servicio al cliente**. Con Esker, ahora podemos **satisfacer las necesidades de nuestros clientes** en todo el mundo, gracias a su tecnología global, eficiente y de fácil implementación.”

Jefe de Proyecto



“Gracias a Esker, hemos podido automatizar todo el proceso de pedidos, lo que nos ha permitido **dedicar más tiempo a cuidar la relación con los clientes.**”

Responsable Front Office



"Nuestra gente ahora puede **dar respuestas más rápidas**. Uno de nuestros lemas es 'Una llamada, una respuesta' y la solución de Esker contribuye a eso."

Director de Experiencia del Cliente



“Al automatizar nuestro proceso de gestión de pedidos, hemos podido ofrecer a nuestros clientes una forma conveniente de realizar sus pedidos, teniendo en cuenta algunos de sus requisitos únicos. Esto, a su vez, ha llevado a un **aumento de la satisfacción del cliente.**”

Director de Servicio al Cliente y Estrategia



www.esker.es