



Nota de prensa

Valrhona acelera la gestión de pedidos con Esker y refuerza la atención al cliente internacional

La compañía ha implantado Esker Order Management en solo tres meses, logrando automatizar el 95% de los pedidos recibidos por correo electrónico y reduciendo cuatro veces los errores de introducción de datos

Madrid, 6 de julio, 2026 — Esker, la plataforma líder de automatización impulsada por IA para la Oficina del CFO, anuncia que Valrhona, referente internacional en la fabricación de chocolate premium, ha transformado su proceso de gestión de pedidos mediante Esker Order Management, convirtiendo una actividad altamente manual en una operación más ágil, eficiente y orientada al cliente.

Con más de 100.000 pedidos anuales procedentes de 120 países y gestionados a través de múltiples canales, como correo electrónico, teléfono y formularios, Valrhona afrontaba una elevada carga administrativa. Antes del proyecto, cerca del 90% de los pedidos se procesaban manualmente, lo que suponía una importante carga para los equipos de Atención al Cliente.

Gracias a la solución impulsada por IA de Esker para automatizar la captura de pedidos, la extracción de datos y la integración con SAP®, Valrhona procesa ahora automáticamente el 95% de los pedidos recibidos por correo electrónico, reduciendo drásticamente el esfuerzo manual y mejorando la velocidad y la consistencia.

Para Valrhona, este proyecto va mucho más allá de la simple automatización de pedidos. Al hacer que los procesos order-to-cash sean más ágiles, fiables y fáciles de gestionar, Esker ha permitido a la compañía reasignar recursos para reforzar la relación con los clientes y apoyar a artesanos y distribuidores profesionales, al tiempo que mejora el rendimiento operativo e impulsa un crecimiento sostenible.

Resultados rápidos y medibles

Gracias a un enfoque colaborativo, Esker Order Management se implantó en tres meses y posteriormente se desplegó de forma progresiva en las filiales de Estados Unidos, Dubái y Japón.



Esta agilidad permitió a Valrhona dedicar más recursos a anticiparse a las necesidades de sus clientes.

Hoy, los resultados son claros:

- 95% de los pedidos recibidos por email procesados automáticamente
- 4 veces menos errores en la introducción de datos
- Procesamiento de pedidos 3 veces más rápido (de 2-3 minutos a 46 segundos de media)
- Mayor productividad gracias al tiempo liberado para asesorar y acompañar a los clientes
- Mayor visibilidad sobre volúmenes, SLA, canales de entrada y reconocimiento automático de pedidos
- Despliegue internacional fluido en Estados Unidos, Dubái y Japón

“Gracias a Esker hemos podido evolucionar nuestro enfoque y dedicar el tiempo que antes invertíamos en tareas administrativas a anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y ofrecerles un mejor seguimiento y acompañamiento”, explica Perrine Guironnet, responsable de Atención al Cliente de Valrhona. “Desde el inicio del proyecto, Esker comprendió nuestras necesidades y demostró una gran capacidad de adaptación, lo que nos permitió implantar la solución de forma rápida y sencilla”.

Acerca de Valrhona

Valrhona es socio de los profesionales del sabor desde 1922 y pionera en marcar los estándares del mundo del chocolate. Hoy se define como una empresa cuya misión —“juntos, hagamos cosas buenas con buena alimentación”— refleja la fuerza de su compromiso. Junto con sus colaboradores, chefs y productores de cacao, Valrhona imagina el mejor chocolate para crear una industria del cacao justa y sostenible e inspirar una gastronomía que sea buena para las personas y para el planeta. Cada día, Valrhona trabaja para construir relaciones directas y duraderas con los productores, descubrir la próxima innovación en chocolate y compartir su conocimiento. Además, colabora con chefs para apoyar el talento y la artesanía, ayudándoles a desarrollar una identidad única y ampliando constantemente los límites de la creatividad.

Acerca de Esker

La plataforma de automatización basada en inteligencia artificial de Esker ayuda a la Oficina del CFO a optimizar el capital circulante y el flujo de caja, mejorar la toma de decisiones y fortalecer las relaciones con clientes, proveedores y empleados. Sus soluciones Source-to-Pay y Order-to-Cash automatizan procesos clave de negocio y contribuyen al crecimiento de las organizaciones a largo plazo. Con más de 40 años de experiencia, Esker opera en Europa, Norteamérica, Latinoamérica y Asia-Pacífico.

Esker Ibérica

Calle Chile 8, of. 206
28290 Las Rozas (Madrid)

www.esker.es | hola@esker.com