

Customer Inquiry Management, la nuova soluzione lanciata da Esker

Una soluzione per facilitare il triage delle email e migliorare la gestione di tutte le richieste che arrivano al servizio clienti delle aziende

BUSTO ARSIZIO, Italia — 16 Febbraio 2022 — [Esker](#), piattaforma [cloud globale](#), leader nelle soluzioni di automatizzazione dei [processi basati su AI](#) a supporto del reparto finance e customer service, ha annunciato il lancio della soluzione Customer Inquiry Management per aiutare il dipartimento di Customer Service a gestire più velocemente le richieste e a concentrarsi sulle attività che permettono di fidelizzare i clienti. Perfettamente integrato con la soluzione Order Management, questo add-on è un assistente digitale della casella elettronica del servizio clienti, classifica e indirizza i messaggi al giusto destinatario o al giusto processo.

Le applicazioni e-mail tradizionali spesso non sono in grado di gestire i volumi di e-mail che affollano la casella di posta del servizio clienti. Questo implica l'investimento di tempo di un impiegato che deve smistare le email e inoltrarle al destinatario corretto. La performance è ulteriormente ostacolata dal fatto che c'è poca o nessuna visibilità sullo status delle richieste.

Per migliorare il processo, la soluzione Customer Inquiry Management di Esker utilizza le funzionalità AI per classificare le e-mail in RFQ, ordini, richieste di disponibilità e reclami. Una volta classificate, le richieste vengono elaborate utilizzando un modello email predefinito o inviate elettronicamente al destinatario, al dipartimento o al processo corretto. Grazie all'automatizzazione, i CSR hanno più tempo da dedicare ai clienti per soddisfare esigenze o fidelizzare gli stessi.

Le dashboard intelligenti di Esker forniscono piena visibilità sull'intero processo, mostrando in tempo reale contatori e KPI per monitorare e analizzare le richieste per tipo, data o cliente, permettendo ai CSR di identificare rapidamente gli aspetti del processo da migliorare.

La soluzione Esker di Customer Inquiries Management ha semplificato notevolmente il lavoro del dipartimento di customer service di Palmer Holland, un distributore di prodotti chimici del Nord America. Classificando e instradando automaticamente le richieste dei clienti, la piattaforma Esker ordina, analizza e automatizza le 5.000 richieste dei clienti che l'azienda riceve ogni mese. "Ora ci vogliono forse uno o due secondi per convalidare una richiesta. Il risparmio di tempo è uno dei principali vantaggi", ha dichiarato Aiza Toor, Customer Service Manager di Palmer Holland.

Grazie al motore AI, che classifica automaticamente le e-mail, l'instradamento ora richiede solo quattro ore alla settimana, rispetto alle quattro ore al giorno precedenti.

"L'aggiunta della soluzione di Customer Inquiry Management alla nostra suite Order-to-Cash si allinea con la nostra strategia di crescita a somma positiva, poiché aiuta sia i fornitori che i clienti a costruire relazioni più forti e a migliorare l'efficienza dei loro processi aziendali", ha dichiarato Aurélien Coq, Order Management Product Manager di Esker. "Aiutiamo i dipartimenti del servizio clienti a svolgere un lavoro più strategico e soddisfacente e allo stesso tempo forniamo ai loro clienti un'esperienza migliore - tutti vincono".

La soluzione Customer Inquiry Management è disponibile in tutto il mondo.

A proposito di Esker

Esker è una piattaforma globale in cloud sviluppata per valorizzare il lavoro dei dipartimenti finanziari e del servizio clienti, e aiuta a consolidare la collaborazione tra le aziende automatizzando il cash conversion cycle. Le soluzioni di Esker incorporano tecnologie come l'Intelligenza Artificiale (AI) per guidare l'aumento della produttività, migliorare la visibilità dei processi, ridurre il rischio di frode e migliorare la collaborazione tra i dipendenti, clienti e fornitori. Esker opera in Nord America, America Latina, Europa e Asia-Pacifico e ha la sua sede principale a Lione, Francia, e negli Stati Uniti a Madison, Wisconsin. Per ulteriori informazioni su Esker e le sue soluzioni visitate: <http://www.esker.it>, segui Esker su LinkedIn [EskerItalia](#), Twitter [@EskerItalia](#) e visita il nostro blog <http://blog.esker.it/>

©2022 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi commerciali o registrati di proprietà di Esker S.A. negli Stati Uniti e in altri paesi. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari.

Esker Italia srl

Via Guido Gozzano, 45
21052 Busto Arsizio (VA), Italia
Tel: +39 033165141 -- Fax: +39 0331651490
info@esker.it | www.esker.it

Contatto Stampa:

Chiara Colangelo / Riccardo Guerrieri

Tel: +39 0331 6514.22 – chiara.colangelo@esker.it
Tel: +39 0331 6514.23 – riccardo.guerrieri@esker.it

Get Social



blog.esker.com