

Nota de prensa

Esker Incorpora ChatGPT a sus Soluciones B2B para Mejorar la Experiencia de Cliente

Integrada en la solución de Gestión de consultas de clientes, ofrece un recurso adicional para gestionar las consultas rápida y eficientemente

MADRID, 24 de mayo de 2023 — [Esker](#), empresa líder en la digitalización de la relación comercial entre proveedores y clientes, anuncia que incluirá la herramienta de proceso del lenguaje natural ChatGPT en su tecnología [Esker Synergy AI](#) para mejorar su [solución de Servicio al Cliente](#).

Integrada en la [solución de Gestión de consultas de clientes](#), ChatGPT ofrece a los profesionales de Servicio al Cliente un recurso adicional para gestionar eficientemente consultas de los clientes sobre estados de pedidos, disponibilidad, precios y otros requerimientos de información. Este nuevo elemento basado en IA apoya a los equipos de Servicio al Cliente para responder las consultas a tiempo, incrementar la satisfacción y centrar sus esfuerzos en acciones más proactivas y de impacto.

Las bandejas de correo compartidas permiten a los agentes de Servicio al Cliente ver y responder emails, pero la tarea de recuperar datos como pedidos, precios y datos de ventas, así como conversaciones previas desde sistemas diferentes ([ERP](#), email, CRM, chat, ect...) puede sumar horas de trabajo y es propensa errores. Con el soporte de tecnologías de IA, estos procesos se aceleran significativamente, reduciendo el tiempo de gestión a apenas unos minutos.

“Gestionar una bandeja compartida en Servicio al Cliente puede ser un caos, con preguntas y reclamaciones que se pierden por un lado y clientes frustrados por el otro lado”, asegura Aurélien Coq, director de Productos de Servicio al Cliente de Esker, y añade que “ChatGPT analiza los correos de clientes entrantes, pregunta a los diferentes sistemas y genera una sugerencia de respuesta para uso al agente de Servicio al Cliente. Así se ahorra una gran cantidad de tiempo, liberando a los agentes para la realización de tareas de mayor valor, mientras los clientes obtienen respuestas rápidas y útiles”.

Las respuestas que propone ChatGPT son revisadas, editadas si es necesario, y aprobadas por el agente, que responde al cliente directamente. Esta supervisión asegura que los clientes siguen interactuando con personas; ChatGPT provee simplemente sugerencias apropiadas basadas en los datos disponibles para ayudar a los equipos de Servicio al Cliente a ofrecer una respuesta rápida y correcta.

ChatGPT es valioso para los departamentos de Servicio al Cliente por su capacidad de entender y responder a preguntas en formato conversacional como el de los humanos. Debido a la integración con otros sistemas de back-office como ERPs, CRMs, etc., la solución de Esker entiende los emails a través de acciones de clasificación en categorías, extracción de datos clave y análisis de emociones. ChatGPT actúa como un traductor en dos direcciones entre el lenguaje humano natural y el de lenguaje de la máquina, lo que permite a los clientes comunicarse con sistemas internos de manera controlada y bajo la supervisión de personas.

“Sin ninguna intención de reemplazar al agente del Servicio al Cliente, ChatGPT es una herramienta increíblemente útil que mejora los flujos de trabajo y la experiencia del cliente”, añade Coq.

Incorporando innovadoras tecnologías de IA desde hace una década, las soluciones de Esker evolucionan continuamente para dar respuesta a casos de uso concretos relacionados con la automatización del Servicio al Cliente. Eliminando tareas repetitivas y propensas a errores, la automatización permite a los agentes focalizarse en ofrecer mejores experiencias de cliente.

Esker extenderá el uso de ChatGPT a otras soluciones de sus plataformas para Source-to-Pay y [Order-to-Cash](#).

Sobre Esker

Líder mundial en soluciones de digitalización de los ciclos de gestión [Procure-to-Pay](#) y [Order-to-Cash](#), Esker ofrece una plataforma cloud que permite reforzar la relación comercial entre proveedores y clientes, aportando valor y visibilidad al trabajo de los profesionales de finanzas y servicio al cliente. La Inteligencia Artificial de su plataforma permite a los departamentos administrativos trabajar con mayor productividad, con una visibilidad mejorada sobre todas las operaciones comerciales, privilegiando la colaboración entre empleados, clientes, y proveedores. Multinacional francesa con sede en Lyon, Esker está presente en Europa, América del Norte, Asia/Pacífico y Sudamérica. Cotizada en Euronext GrowthTM de París (código ISIN FR0000035818), la compañía alcanzó una facturación de 159,3 millones de euros en 2022. Para más información sobre Esker y sus soluciones visita nuestra web www.esker.es, síguenos en Twitter [@EskerIberica](#) en [LinkedIn](#) y únete a nuestras conversaciones y debates en el [blog](#) de Esker.

Esker Ibérica

C/ Chile, 8 – Oficina 206
28290 Las Rozas
Tel: +34 91 552 92 65
www.esker.es/ | mktg@esker.es

Contacto de prensa:

Coralie Marty
Coralie.Marty@esker.com
María García
maria.garcia@esker.com

Investor Relations Contact: Emmanuel Olivier

Tel: +33 (0)4 72 83 46 46 | emmanuel.olivier@esker.com