

Customer Inquiry Management
Order Management
Collections Management



Potencia la automatización con IA para optimizar la eficiencia y crecimiento

Palmer Holland simplificó múltiples procesos de Servicio al Cliente y Cuentas por Cobrar utilizando la plataforma global en la nube de Esker.



Datos clave

Palmer Holland



Distribución química



Sage X3



Fundada en 1925



155 empleados



Sede en Cleveland,
Ohio, EE.UU.



4 empresas con 1 sede
colectiva



Desafíos

Agilizar procesos manuales para mejorar la eficiencia y cumplir objetivos de crecimiento

Palmer Holland es un distribuidor norteamericano de materias primas de ingredientes y productos químicos especializados y, desde el punto de vista del crecimiento, la empresa está en auge. Para mantener y promover un mayor crecimiento sin tener que aumentar la plantilla, Palmer Holland decidió automatizar sus procesos manuales más intensivos con Esker: gestión de consultas de clientes, gestión de pedidos y gestión de cobros. "Parte de nuestra visión es mejorar los procesos y aprovechar la automatización siempre que sea posible", afirmó Charlie Laurie, CIO de Palmer Holland.

Antes de la automatización, se dependía en gran medida del correo electrónico para la gestión de procesos y las consultas de los clientes, y un empleado dedicaba al menos cuatro horas al día a redirigir los emails al CSR correspondiente. Su gestión de pedidos también resultaba desafiante y requería que los CSR marcaran muchas casillas para crear un pedido.

El proceso de cobros de Palmer Holland solía exigir una comunicación constante de ida y vuelta con los clientes y los clientes no tenían opciones para realizar pagos por transferencia o con tarjeta de crédito, lo que generaba demoras significativas al cobrar. Afortunadamente, el conjunto de soluciones basadas en IA de Esker pudo abordar los mayores obstáculos que afectan la eficiencia de los procesos de Palmer Holland.

Objetivos



Aprovechar la automatización al máximo para optimizar los procesos.



Apoyar **el crecimiento de la empresa** y equilibrar el crecimiento de la plantilla.



Reducir drásticamente el tiempo dedicado a las consultas de los clientes y la **entrada de datos**.



Acelerar los cobros haciendo que los clientes sean más **autosuficientes**.

La solución

Utilizar la automatización tanto como sea posible

Con las funcionalidades impulsadas por IA de las soluciones de Gestión de Consultas de Clientes, Gestión de Pedidos y Gestión de Cobros de Esker, Palmer Holland está en el camino correcto para alcanzar sus objetivos de rendimiento y crecimiento.

Utilizando la clasificación y el enrutamiento automatizados de las consultas de clientes, Esker Customer Inquiry Management proporciona a los CSR una plataforma colaborativa para clasificar y analizar las 5.000 solicitudes mensuales de los clientes de Palmer Holland de forma rápida y sencilla.

La solución se integró perfectamente con Esker Order Management para redirigir con precisión las preguntas relacionadas con los pedidos y eliminar la lenta entrada de datos manual. Las capacidades de deep learning de Esker simplifican enormemente el proceso de creación de pedidos al reconocer el formato similar de otros pedidos.

Esker Collections Management proporciona la visibilidad necesaria para gestionar las Cuentas por Cobrar de Palmer Holland y cobrar más rápido, incluido un portal de autoservicio online que ofrece a los clientes una forma cómoda de pagos por transferencia y tarjeta, hacer preguntas, solicitar créditos y más, todo en un solo lugar.

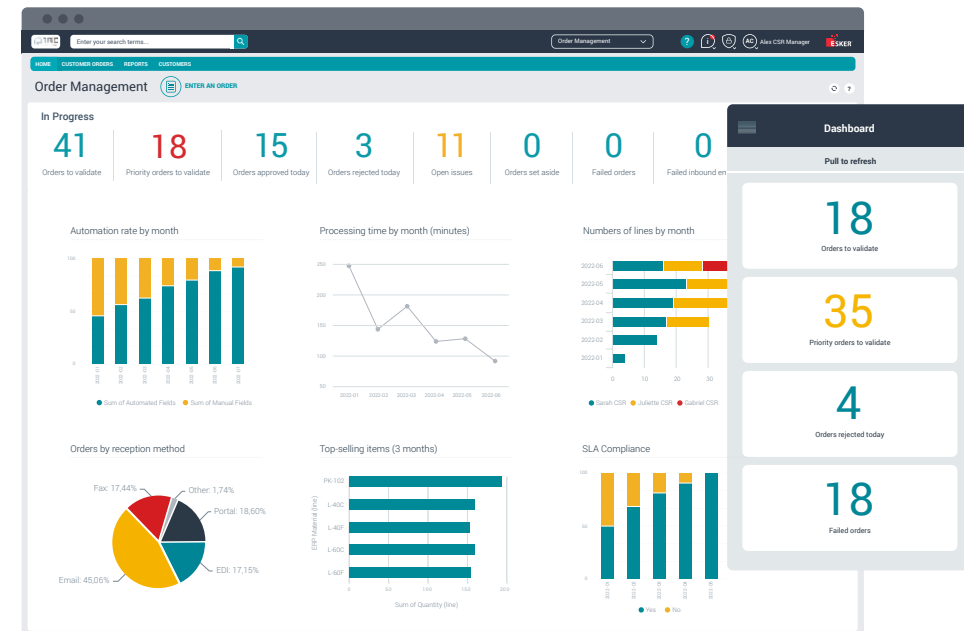
Palmer Holland también eligió la implementación rápida de Esker, que se alineaba con su deseo de avanzar y crecer más rápido.

- ■ ■ **“Ahora se necesitan entre uno y dos segundos para validar una consulta. El ahorro de tiempo es uno de los mayores beneficios.”**

Aiza Toor
Customer Service Manager, Palmer Holland

- ■ ■ **“Reemplaza gran parte de la introducción manual de pedidos para los CSR, por lo que han podido recuperar ese tiempo. Ahora pueden centrarse simplemente en gestionar los pedidos en nuestro sistema ERP, en lugar de validarlos. Esker ha sido de gran ayuda en ese sentido”.**

Aiza Toor
Customer Service Manager, Palmer Holland



Resultados

Hacer más con menos gracias a la automatización impulsada por la IA

Al implementar tres de las soluciones de automatización de Esker, Palmer Holland ha observado beneficios transformadores que están contribuyendo a un importante ahorro de tiempo y ayudando a impulsar el crecimiento de la empresa. Después de automatizar la gestión de las consultas de clientes, ahora solo dedican cuatro horas a la semana a redirigir los correos electrónicos, en lugar de cuatro horas al día. Esto se puede atribuir al hecho de que Esker Synergy AI clasifica correctamente el 90% las consultas.

El reconocimiento de la IA de Esker también ha sido un factor muy valioso para la gestión de pedidos. Se ha eliminado casi toda la necesidad de intervención manual, ya que la solución identifica correctamente el 96,8% de los pedidos. Palmer Holland también ha comenzado a procesar automáticamente pedidos para varios clientes y busca habilitar el procesamiento automático para un subconjunto mucho mayor de clientes en el futuro.

En cuanto a la gestión de cobros, el portal online ha permitido a los clientes de Palmer Holland ser más autosuficientes. De hecho, la empresa ha procesado aproximadamente 1 millón de dólares en pagos de autoservicio. Ahora que los clientes pueden pagar y hacer preguntas en línea, el especialista en cobros tiene más tiempo para concentrarse en tareas de mayor valor. La generación de informes de Esker Collections Management proporcionan una mayor comprensión de los datos de las cuentas por cobrar y han generado importantes ahorros de tiempo, ya que, antes de la automatización, la creación de un informe requeriría horas de investigación y de recopilación de datos. Incluso a medida que la empresa crece, solo se necesita un empleado de tiempo completo para manejar todos los cobros.




Además, la interfaz intuitiva de Esker permite la incorporación sencilla de nuevos CSR u otros miembros del equipo, y simplifica la formación para la gestión de consultas de los clientes.

- Tenemos una reunión mensual para discutir la actividad de cobros en las cuentas clave, y la capacidad de Esker de extraer instantáneamente esa información para nuestros informes ha sido un punto de inflexión para nosotros. Está todo ahí”.

Amber Twarek
Credit Manager, Palmer Holland



Logros destacados

-  **Las consultas entrantes ahora se clasifican correctamente** en más del 90% de las veces.
-  **Reducción del tiempo promedio de enrutamiento de emails** de 4 horas por día a solo 4 horas por semana.
-  **El 96,8% de los pedidos** están correctamente identificados gracias a Esker Order Management
-  **\$1 millón procesado** en pagos de autoservicio gracias al portal de clientes
-  **Mayor ahorro de tiempo** para los empleados de Cuentas por Cobrar gracias a la información instantánea

¿Quieres automatizar tus procesos comerciales clave como Palmer Holland?

Ponte en contacto con nuestro equipo.

Sobre Esker

Esker digitaliza el intercambio de documentos entre clientes y proveedores, fomentando así una máxima productividad y visibilidad en tiempo real. Su tecnología inteligente (IA, RPA) se casa con la del ser humano para crear un entorno de trabajo ideal, tanto para el empleado como para sus proveedores y sus clientes.

www.esker.es

