



## EFICIENCIA Y TRAZABILIDAD EN LA COMUNICACIÓN A CLIENTES, CON ESKER ON DEMAND

Euler Hermes, una de las principales firmas mundiales en seguros crediticios, ha confiado en Esker on Demand para llevar a cabo la comunicación de información estratégica y crítica con sus clientes. La compañía envía electrónicamente 220.000 faxes al mes, con total eficiencia, cumpliendo la normativa y manteniendo un total control de la información enviada.

### Antecedentes

A fin de informar a sus clientes asegurados sobre la situación financiera de las empresas con las que están trabajando, Euler Hermes envía diariamente un fax desde su base de datos incluyendo información a la vez estratégica y crítica. La ley exige a Euler Hermes enviar esa información a través de un proveedor externo y archivarla con un servicio jurídico por 10 años, de manera que pueda utilizarse como prueba de envío en caso de eventual litigio.

Debido a diversos problemas con su último proveedor de servicio, entre los que cabe mencionar la pobre calidad de los documentos enviados, problemas con los backups en CD-ROM y envío al servicio jurídico, Euler Hermes decidió buscar un nuevo partner que pudiera:

- Garantizar la calidad y trazabilidad de cada fax enviado a cualquier parte del mundo.
- Ofrecer un servicio total sin necesidad de instalar software.
- Ofrecer un servicio escalable y multi-canal para cumplir todas las necesidades de Euler Hermes (fax, correo, e-mail seguro...).



Desde que empezamos a usar Esker on Demand para enviar nuestros faxes, me di cuenta de que habíamos salvado un gran obstáculo. Ahora tenemos una calidad como nunca habíamos visto. Nos surgen muy pocos problemas y el tiempo de respuesta va más allá de las expectativas más exigentes.

Alain Darrieus – IS Manager de Euler Hermes

### La solución: todo en uno

Después de estudiar varias soluciones en el mercado, Euler Hermes eligió depositar su confianza en Esker.

Esker ayuda a las empresas a agilizar sus procesos de uso intensivo de papel, automatizando el flujo de documentos dentro y fuera de la organización. Sus centros de producción

le permiten procesar los faxes y enviarlos a todo el mundo. Además, Esker ofrece envío de correo, e-mail y SMS; respondiendo así a las necesidades de Euler Hermes.



Con la naturaleza estratégica de la información que enviamos por fax a nuestros clientes, nos convencimos rápidamente de la capacidad de Esker, por el hecho de ser uno de los tres primeros proveedores de servidores y fax en el mundo y por sus referencias internacionales, que incluyen Microsoft y American General Finance. Sus equipo ha probado, además, ser extremadamente rápido a la hora de responder a todos los niveles.

Alain Darrieus – IS Manager de Euler Hermes

### 220.000 faxes al mes

Euler Hermes envía los archivos electrónicos desde su base de datos directamente a Esker, a través de una conexión SFTP. La plataforma Esker on Demand es responsable de enviar por fax los archivos electrónicos a clientes de todo el mundo. Una vez el archivo ha sido enviado, Euler Hermes recibe una confirmación, que se integra dentro de su sistema de información, lo que proporciona a los usuarios acceso instantáneo al status de cada documento enviado por fax. Cada mes, más de 220.000 faxes son enviados a clientes de todo el mundo.

Además, Esker pasa a DVDs todos los documentos enviados por fax, creando copias de backup, que después envía al servicio legal de Euler Hermes.

Por otro lado, para transmitir las confirmaciones de envío, Esker responde a las demandas de los clientes ofreciendo prueba de confirmación (tres o cuatro mes de media).

Para satisfacer esa necesidad, Esker suministra a Euler Hermes una imagen del fax enviado que incluye una confirmación de envío firmada por el presidente de la compañía, en las 24 horas siguientes a su petición. Antes, este mismo servicio suponía de 15 días a un mes.

### Back up de correo

Euler Hermes también optó por añadir los servicios de correo On Demand de Esker, creando un canal de emergencia para la división de publicaciones de la compañía, Euler Hermes SFAC, que envía por correo más de siete millones de páginas al año.

Si algún problema ocurre en su línea de publicaciones, Euler Hermes puede enviar electrónicamente los documentos publicados directamente desde la plataforma Esker on Demand, donde serán impresos, doblados, ensobrados, sellados y llevados al servicio postal. Además, los documentos que van a un mismo cliente pueden ser introducidos en el mismo sobre.

### Beneficios

Gracias a los servicios Esker on Demand, Euler Hermes ha podido disponer de todos los medios para responder a los estrictos requerimientos de este sector.

- **Actualizaciones de status en tiempo real:** Los faxes de Euler Hermes son enviados ahora con perfecta trazabilidad, lo que es esencial para cumplir las demandas de los clientes.
- **Soporte técnico 24/7:** si surge cualquier problema, el equipo de Soporte Técnico de Esker está perfectamente preparado y actúa con máxima rapidez para asegurar que la actividad se recupera en el mínimo de tiempo.
- **Menos costes.** Gracias a la función "Least Cost Routing" que ofrece Esker, Euler Hermes puede enviar documentos por fax a costes mucho más bajo que si lo hiciera internamente. De hecho, gracias a su presencia en varios países, Esker puede enviar faxes directamente en el país de destino, beneficiándose de tarifas locales, y suprimiendo así los altos costes en llamadas internacionales.

### Acerca de Euler Hermes

Euler Hermes es un líder mundial en seguros de créditos y una de las principales en las áreas de finanzas, garantías y cobros. Con 6.200 empleados en cerca de 50 países, Euler Hermes ofrece una completa gama de servicios para la gestión de cuentas a cobrar B-to-B y reportó una facturación de 2,2 billones de euros en 2008. Euler Hermes, subsidiaria de AGF y miembro de la Allianz Group, figura en Euronext París. El grupo y sus principales subsidiarias aseguradoras están calificadas AA- por Standard & Poor's. El riesgo de los clientes es uno de los principales problemas de cualquier negocio, lo que requiere información actual y fiable de la situación financiera de las compañías con la que se trabaja (clientes, proveedores y partners). El grupo Euler Hermes ayuda a las empresas, allá donde operen, a proteger y hacer crecer su negocio.

©2016 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.