



crosswater<sup>x</sup>

# CROSSWATER

## MEJORA LA GESTIÓN DE PEDIDOS DE CLIENTES CON LA TECNOLOGÍA DE MACHINE LEARNING DE ESKER

### LOS ANTECEDENTES

Crosswater Holdings es una empresa inglesa líder en el diseño de productos para el baño. Con marcas como Crosswater, Simpsons y Bauhaus, la empresa buscaba digitalizar la gestión cada vez mayor de sus pedidos de clientes, desde su recepción hasta su validación y registro en su ERP.

Crosswater eligió la solución de gestión de pedidos de Esker para:

- 1- **Acelerar la entrada** de pedidos
- 2- **Aumentar la visibilidad** y el control de todo el proceso
- 3- **Implementar una solución escalable**, segura y eficiente

### LA SOLUCIÓN

La solución de Esker permite a Crosswater recibir pedidos de sus clientes, independientemente de su formato (fax, correo electrónico, etc.), para luego enviarlos automáticamente al usuario correcto del departamento de Servicio al Cliente. Los datos clave se extraen automáticamente, sin intervención humana, gracias a la tecnología inteligente de reconocimiento de datos para crear un pedido equivalente en Sage. Con Esker, los miembros del Servicio al cliente solo tienen que verificar que los datos extraídos sean correctos y, si fuera necesario, modificarlos o complementarlos.

#### Machine Learning, ¿cómo funciona?

Gracias a la tecnología de Machine learning de Esker, la solución aprende automáticamente de las acciones realizadas por los usuarios para mejorar continuamente el reconocimiento y la extracción de los datos del pedido. La funcionalidad de "Teaching" permite que la solución vaya más allá en el reconocimiento de datos, lo que permite el aprendizaje de nuevos diseños y otros detalles de los documentos.



**RECIBIMOS ALREDEDOR DE 20.000 PEDIDOS POR MES Y MÁS DE 2.000 DE ELLOS AHORA SE PROCESAN DIRECTAMENTE, SIN NINGÚN TIPO DE ACCIÓN MANUAL. CREEMOS QUE ESTE NÚMERO SEGUIRÁ CRECIENDO A MEDIDA QUE ENSEÑAMOS AL SISTEMA A RECONOCER LOS PEDIDOS DE VARIOS CLIENTES."**

JASON GROVES | RESPONSABLE DEL SERVICIO AL CLIENTE

#### CASO DE CLIENTE

#### ACERCA DE CROSSWATER

**Industria:** Industrial  
**ERP:** SAGE  
**Solución:** Pedidos de Clientes

Desde su creación en 1998, Crosswater Holdings ha sido líder en el diseño de productos para el baño. Su amplia gama está compuesta por tres marcas principales: Crosswater, Simpsons y Bauhaus. Crosswater ofrece accesorios diseñados por europeos y utiliza tecnología innovadora, como válvulas Cool Touch y cabezales de ducha con infusión de aire.

#### LOS BENEFICIOS DE UN VISTAZO

- 10%** de sus pedidos no requieren intervención
- disminución de los errores** provocados por el tecleo manual
- mayor visibilidad** con paneles de control personalizables

## BENEFICIOS



**ACELERACIÓN**  
de la gestión de  
pedidos de clientes



**DISMINUCIÓN  
DE ERRORES**  
provocados por el  
tecleo manual



**MEJORA LA  
PRODUCTIVIDAD**  
de los equipos de  
servicio al cliente



**VISIBILIDAD TOTAL**  
en la gestión del pedido  
gracias a los paneles  
personalizables de la  
solución (identificación  
de pedidos urgentes,  
monitoreo del número  
de pedidos prioritarios  
que se validarán ...)



**EN LOS ÚLTIMOS AÑOS HEMOS EXPERIMENTADO UN CRECIMIENTO EXCEPCIONAL, LO QUE HA PROVOCADO QUE LA EVOLUCIÓN DE NUESTRO SERVICIO AL CLIENTE SEA PRIMORDIAL. NUESTRA INVERSIÓN EN SOLUCIONES COMO ESKER NOS AYUDAN A DESARROLLAR AÚN MÁS NUESTRO NEGOCIO, A CONTINUAR CON NUESTRO ÉXITO Y A MEJORAR NUESTROS PROCESOS."**

JASON GROVES | RESPONSABLE DEL SERVICIO AL CLIENTE