

Esker lance sa solution de gestion des demandes clients, un assistant digital pour les services clients

LYON, le 14 février 2022 — [Esker, plateforme cloud mondiale](#) qui valorise les métiers de la finance et du service clients en renforçant la coopération interentreprises et en automatisant les cycles de gestion, annonce le lancement de sa solution de gestion des demandes clients. Cette dernière permettra aux services clients de traiter plus rapidement les demandes des clients afin d'établir une relation encore plus qualitative avec eux. Directement intégrée à la solution de gestion des commandes clients, ce module se comporte comme un assistant digital pour la boîte e-mail du service clients : il classe et oriente les requêtes vers le bon destinataire ou le bon processus.

Les applications de messagerie traditionnelles ne parviennent généralement pas à gérer les grands volumes d'e-mails qui encombrant la boîte de réception partagée du service clients. Une situation qui se traduit par une perte de temps considérable pour le collaborateur en charge du tri et de la transmission des demandes au bon destinataire. Les performances du service clients sont réduites en raison de l'absence de visibilité sur le statut des demandes et du manque de flexibilité qui empêche les chargés du service clients de prendre le relais si nécessaire.

Afin d'optimiser ce processus, la solution de gestion des demandes clients d'Esker intègre des technologies d'Intelligence Artificielle (IA) qui classent les e-mails en fonction de leur catégorie : appels d'offre, commandes, demandes de statut, demandes de prix, demandes de disponibilité ou encore réclamations. Une fois triées, les demandes sont traitées à l'aide d'un modèle d'e-mail prédéfini ou envoyées électroniquement au destinataire approprié ou au processus adéquat. Les demandes sont ainsi traitées beaucoup plus rapidement ce qui améliore considérablement la relation client. Grâce à cette automatisation renforcée, les chargés de clientèle peuvent consacrer plus de temps aux tâches à forte valeur ajoutée axées sur le conseil et la satisfaction client.

Les tableaux de bord Esker offrent une visibilité totale sur l'ensemble du processus. L'affichage d'indicateurs et de compteurs en temps réel pour surveiller et analyser les demandes par type, date ou client, permet aux membres de l'équipe d'identifier rapidement les améliorations à apporter aux processus ou à l'organisation.

La solution Esker de gestion des demandes clients a considérablement simplifié le travail quotidien du service clients de **Palmer Holland**, un fournisseur américain de produits chimiques et d'ingrédients. Grâce à la classification et au routage automatique des demandes clients, la plateforme Esker trie, analyse et automatise les 5 000 demandes clients que l'entreprise reçoit tous les mois.

« La validation d'une demande ne prend désormais pas plus d'une seconde ou deux. Le gain de temps est un des bénéfices majeurs. », explique Aiza Toor, Responsable du service clients chez Palmer Holland.

Grâce au moteur d'IA qui classe automatiquement les e-mails, leur routage ne prend plus que

quatre heures par semaine, contre quatre heures par jour auparavant.

« L'ajout de la solution de gestion des demandes clients à notre gamme Order-to-Cash (O2C) s'inscrit dans notre stratégie de croissance à somme positive. Elle aide fournisseurs et clients à renforcer leurs relations et à optimiser leurs processus métier. », explique Aurélien Coq, Product Manager Order-to-Cash chez Esker. « Nous permettons aux membres des services clients de réaliser des missions à la fois plus stratégiques et plus valorisantes, tout en améliorant l'expérience client. Tout le monde est gagnant. »

À propos d'[Esker](#)

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs.

Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.

ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext GrowthTM à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 133,7 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2021, dont 2 tiers à l'international.

Pièce jointe

- [Esker_New Customer Inquiry Management Solution_Pour diffusion_140222](#)