

La empresa de limpieza Kärcher automatiza su servicio al cliente y sus pedidos con Esker

En su primera fase de implantación, la compañía ya obtiene un 30% de mejora en la eficiencia de sus procesos de cara a los clientes.

Madrid, 31 de enero de 2012 – Esker, una de las principales compañías del mundo en soluciones de automatización de procesos documentales, anuncia la firma de un contrato con [Kärcher Norteamérica](#), empresa líder en equipamiento de limpieza doméstica e industrial, para centralizar su servicio al cliente y automatizar sus [procesos de pedidos](#) por fax a través de una solución basada en Cloud.

De los 450 pedidos recibidos diariamente en sus siete oficinas en Norteamérica, el 90% llegan por fax. Dado que cada fax es procesado manualmente, y teniendo en cuenta que Kärcher cuenta con 12 marcas y cada una con una organización de servicio al cliente independiente, la visibilidad, eficiencia y confianza en su método basado en papel dejaba que desear. En un esfuerzo por mejorar los procesos, mejorar su organización y simplificar el sistema de servicio al cliente, Kärcher buscó una solución alojada que pudiera integrarse fácilmente con su actual sistema SAP.

“Nuestro proceso era insostenible”, asegura Jeff Fithian, director de TI de Kärcher. “Los faxes debían ser imprimidos, recogidos, trasladados, depositados en las mesas e introducidos manualmente en el sistema SAP. Si era necesario recuperar una imagen en fax a última hora por nuestro equipo de servicio al cliente, dependiendo de cómo fuera escaneada y almacenada, resultaba difícil y a veces imposible recuperarla”. Kärcher buscaba un sistema que permitiera a su personal acceder fácilmente a la imagen del fax original sin tener que instalar nuevos servidores de software, así como evitarse todo el volumen de trabajo improductivo que tenían que realizar.

A la hora de encontrar la solución idónea, a Kärcher se le presentaron diversas opciones. *“Buscamos entre diferentes proveedores y hasta consideramos resolverlo internamente utilizando e-fax/Microsoft Outlook para gestionarlo”, revela Fithian. “Un día, recibimos un e-mail anunciado un webinar de Esker, asistí, y el resto es historia. Esker tiene más experiencia con SAP y tenía exactamente lo que estábamos buscando en cuanto a una solución lista para utilizar, que no requiriese mucha adaptación por nuestra parte”.*

Una vez implementada la solución de Esker, Kärcher podrá enlazar las URLs de las imágenes en fax directamente en la plataforma Esker integrada en SAP, de manera que el personal de servicio al cliente pueda hacer clic en SAP y abrir el documento. Jeff Fithian espera significativos beneficios en cuanto a productividad, sobre todo en lo que concierne al equipo de servicio al cliente.

“Actualmente tenemos un equipo de servicio al cliente amplio, disperso geográficamente y soportando nuestras múltiples marcas. Eso ocasiona ineficiencias en nuestras operaciones de servicio al cliente y carecemos de la flexibilidad y de herramientas a mano para soportar el crecimiento de nuestro negocio sin tener que añadir personal adicional”, sostiene Fithian. “Una vez estamos con Esker, estamos obteniendo una mejora de productividad del 30% en nuestro equipo de servicio al cliente. Esto nos permitirá además recolocar a algunos de nuestros empleados más cualificados en actividades de mayor valor, que de verdad redunden en un mejor servicio a nuestros clientes, en vez de estar dedicando gran parte de

su tiempo a introducir datos”.

Planes de futuro

En los próximos dos o tres años, Kärcher se ha marcado como objetivo aprovechar la solución de Esker para obtener más ahorros y mejoras de procesos en toda la compañía. Fithian continúa diciendo que *“una vez implementada la primera fase, nuestros planes son abordar también con Esker la automatización de los procesos de [entrada de pedidos](#), la [facturación a clientes](#) y el [correo bajo demanda](#). Tenemos ante nosotros un significativo potencial con esta tecnología y nos proponemos sacar tanto partido de ella como podamos.”*

Sobre Kärcher

Líder mundial en la producción de limpiadoras de agua fría o caliente a presión, la gama extensiva de Kärcher Norteamérica incluye cerca de 100 limpiadores a presión comerciales e industriales. Su equipamiento de limpieza de plantas industriales y comerciales se caracteriza por sus innovadoras soluciones de limpieza a partir de marcas de total confianza. El tratamiento de agua de lavado de Kärcher Norteamérica y los sistemas de limpieza con hielo seco proporcionan alternativas únicas para una gran variedad de aplicaciones. Con sede central en Englewood, Colorado, sus instalaciones en el campus de esta ciudad albergan el Centro de Excelencia Kärcher Norteamérica, reconocido mundialmente. Para más información, visitar www.kacherna.com

Acerca de Esker

Esker es uno de los principales fabricantes del mundo de soluciones de automatización de procesos documentales y de desmaterialización de documentos de gestión.

Dirigidas a todos los perfiles de la empresa, sus soluciones en la nube (Cloud Computing) permiten a las empresas automatizar y desmaterializar la recepción, la gestión y el envío de sus documentos: facturas de proveedores, pedidos de clientes, cartas de reclamación, recibos de nóminas, correos comerciales y de marketing, etc.

De esta forma, Esker ayuda a las empresas a eliminar el papel de sus procesos de gestión, lo que mejora su productividad y reduce su impacto medioambiental.

Las soluciones de Esker son utilizadas por más de 80.000 clientes en todo el mundo incluyendo Adecco, EDF, Agua Mineral San Benedetto, Lafarge, Manpower, Thomson Reuters, Samsung, o Whirlpool así como numerosas empresas de IT.

Con una cifra de negocio que ronda los 33 millones de euros en 2010, Esker es uno de los principales fabricantes de software de gestión francés y uno de los que más exporta. En efecto, está presente en América del Norte, Europa y Asia-Pacífico, con el 68% de su cifra de negocio realizado fuera de sus fronteras de origen, de los cuales el 41% en Estados Unidos.

Esker cotiza en NYSE Alternext en París (Código ISIN FR0000035818).

Para más información, visítenos en nuestra web en www.esker.es, en Twitter: twitter.com/Eskeriberica o en [linkedin](https://www.linkedin.com).

Contacto Prensa: Enrique de Pablo

Email: enrique@depablodomingo.com

tf. 629 24 63 67

Coralie Marty – Directora Marketing Esker

mktg@esker.es

tf. 670 24 32 38