

Esker transpose les bonnes pratiques de la Customer Experience BtoC au BtoB

Lyon, le 28 octobre 2019 - [Esker](#), éditeur mondial de solutions de digitalisation des processus administratifs et financiers basées sur l'Intelligence Artificielle, poursuit son développement et accélère son investissement pour structurer son service Customer Experience (CX) au niveau mondial. Une démarche innovante dans le secteur BtoB et l'édition de logiciels, sur lequel les attentes des clients sont de plus en plus importantes. L'objectif pour Esker : offrir à ses clients la meilleure expérience possible, améliorer leur satisfaction et s'assurer qu'ils retirent un bénéfice sur le long terme de ses solutions Cloud.

Pionnier des solutions Cloud depuis 2006, Esker a construit sa réussite sur la satisfaction clients. Avec une croissance soutenue et un nombre de client en hausse dans le monde entier, Esker innove encore par la mise en œuvre au niveau mondial d'une démarche Customer Success afin d'accompagner ses clients localement et globalement.



Omniprésente dans le BtoC, l'expérience client est toute aussi importante dans le BtoB, et notamment dans les activités en mode Cloud où la relation client s'inscrit dans la durée. Sur un marché mature comme celui des éditeurs de logiciel, la qualité de la solution fournie ne suffira plus à faire pencher la balance. Soucieux de l'accompagnement apporté à nos utilisateurs depuis la création d'Esker, nous leur offrons une démarche Customer Experience de haute qualité en transposant les meilleures pratiques du BtoC pour les appliquer à nos solutions BtoB en mode Cloud. » Eric Valion, Customer Experience Manager, Esker

Une démarche Customer Experience innovante dans le milieu BtoB

Grâce à la mise en œuvre de la démarche Customer Success, les différents services Esker prennent en compte les retours exprimés par les utilisateurs finaux. Ils ne concernent pas uniquement la solution Esker elle-même mais aussi tout ce qui vient autour tels que la formation, la documentation ou le support technique. C'est ce qui fait sa réelle valeur ajoutée. Plus concrètement, le service Customer Experience d'Esker répond à plusieurs objectifs :

- **Mesurer et améliorer la satisfaction des utilisateurs à chacune des étapes clés grâce à des indicateurs** tels que le Score de satisfaction client (CSAT), le Net Promoter Score (NPS) ou le Churn Rate (Taux de perte des clients).
- **Accompagner les clients via des approches personnalisées (High Touch) et collectives (Low Touch) :** audit des pratiques des utilisateurs finaux et propositions pour améliorer l'utilisation, formations, mise en place d'une communauté d'utilisateurs pour partager les bonnes pratiques dans la durée, via des webinaires, des conférences web ou des Livres Blancs.
- **Faire remonter en interne aux différents services concernés les retours terrains.** Ces feedbacks sont très importants afin de faire évoluer l'offre logicielle et l'offre de services en se basant sur des faits concrets et des retours pragmatiques.

Un service appuyé par la mise en place d'équipes dédiées en interne

Initiée aux Etats-Unis, la démarche Customer Experience au sein d'Esker s'est étendue à l'ensemble des filiales mondiales au travers de la mise en place d'équipes dédiées. Chaque filiale du groupe dispose de sa propre équipe Customer Experience afin d'assurer la même qualité de service dans tous les pays. Ces équipes locales permettent surtout de prendre en compte la langue, la culture et les usages des utilisateurs finaux.

À propos d'Esker

Leader mondial des solutions de digitalisation des processus métiers, Esker accompagne les départements financiers et services clients des entreprises dans leur transformation digitale en automatisant leurs cycles de gestion Purchase-to-Pay et Order-to-Cash. Basées sur l'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent à 6000 clients dans le monde de gagner en productivité, d'améliorer la visibilité sur leur activité et de réduire les risques de fraude tout en renforçant la collaboration avec leurs clients, leurs fournisseurs et leurs 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 87 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2018 dont 62% à l'international.

©2019 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques de commerce ou des marques déposées de Esker S.A. aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Esker SA

Cristal Parc - 113 boulevard de Stalingrad,
69100 Villeurbanne
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40
www.esker.fr – info@esker.fr

Contacts Presse – AMALTHEA

Marie-Laure Martinot – Tel : 04 26 78 27 11
E-mail : mlmartinot@amalthea.fr
Fabienne Boccard – Tel : 04 26 78 27 14
E-mail : fboccard@amalthea.fr

Suivez-nous



Visitez notre blog !

www.dematerialiser.fr