

crosswater<sup>x</sup>

# CROSSWATER

AMÉLIORE LA GESTION DE SES COMMANDES CLIENTS GRÂCE À LA TECHNOLOGIE MACHINE LEARNING D'ESKER

10%

DES COMMANDES SONT TRAITÉES EN TOUCHLESS

20 000

COMMANDES REÇUES PAR MOIS SOUS DIFFÉRENTS FORMATS

Machine Learning & Teaching

## LE CONTEXTE

Crosswater Holdings est un des leaders anglais de produits Salles de bain, possédant les marques Crosswater, Simpsons et Bauhaus. La société souhaitait automatiser **le traitement de ses commandes clients** afin d'absorber leur quantité croissante et de mieux les gérer, de leur réception jusqu'à leur validation et leur enregistrement dans le système ERP Sage.

Crosswater a choisi la solution Esker d'automatisation du traitement des commandes afin de :

- 1 **Accélérer la saisie** de ses commandes
- 2 **Augmenter la visibilité et le contrôle** de l'intégralité du processus
- 3 **Mettre en place une solution évolutive**, fiable et efficace

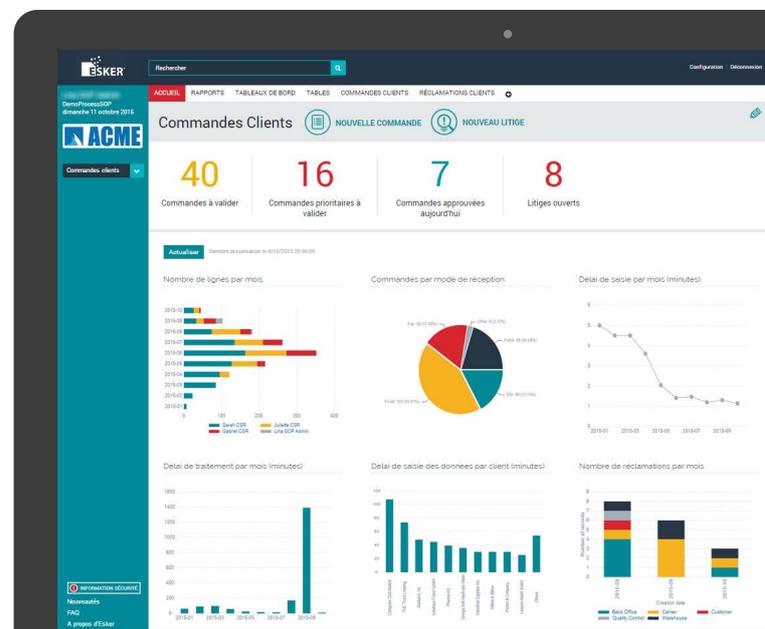
## LA SOLUTION

La solution Esker permet à Crosswater de recevoir les commandes de ses clients, quel que soit le format (fax, e-mail, etc.), ces dernières étant ensuite automatiquement transmises vers le bon représentant du Service Clients.

Les données clés sont extraites sans intervention manuelle grâce à la technologie d'extraction intelligente pour créer une commande équivalente dans Sage. Avec Esker les membres du Service Clients n'ont plus qu'à vérifier que les données extraites sont correctes et les compléter si besoin.

### Machine learning, comment ça marche ?

Grâce à la technologie de Machine Learning d'Esker, la solution apprend automatiquement des actions réalisées par les utilisateurs afin d'améliorer en continu la reconnaissance et l'extraction des données des commandes. La fonctionnalité de Teaching permet à la solution d'aller plus loin dans la reconnaissance des données, permettant l'apprentissage de nouvelles mises en page et autres spécificités de documents.



*"Nous recevons environ 20 000 commandes par mois et plus de 2 000 d'entre elles sont désormais traitées en mode touchless. Nous pensons que ce nombre va continuer à croître car nous apprenons sans cesse au système à reconnaître des commandes de multiples clients."*

Jason Groves | Responsable du Service Clients

## LES BÉNÉFICES



**Augmentation de la précision des données**



**Accélération des vitesses de traitement des commandes clients**



**Amélioration de la productivité des équipes du Service Clients**



**Gain de visibilité des commandes** grâce aux tableaux de bord (identification des commandes urgentes, suivi du nombre de commandes prioritaires à valider ...)



*"Au cours des dernières années, nous avons connu une croissance exceptionnelle, rendant primordiale l'évolution de notre Service Clients. Notre investissement dans des solutions telles qu'Esker va nous aider à développer davantage notre activité, à maintenir notre succès et à avoir des processus les efficaces possibles."*

Jason Groves | Responsable du Service Clients

### À PROPOS DE CROSSWATER HOLDINGS

Depuis sa création en 1998, Crosswater Holdings est leader dans les produits Salles de bains. Sa large gamme est composée de trois marques principales : Crosswater, Simpsons et Bauhaus. Crosswater propose une gamme complète de robinetteries conçues par des designers européens et utilise une technologie innovante, telle que les valves Cool Touch et les pommes de douche à infusion d'air.