



ROIBACK
Part of HBX Group

El impacto de la gestión de cobros en la satisfacción del cliente

La historia de cómo un portal de cliente y la IA han conseguido optimizar las Cuentas por Cobrar y mejorar la experiencia del cliente

Datos clave

ROIBACK



Tecnología para impulsar el canal directo para cadenas hoteleras y hoteles independientes



Operaciones en 35 países



Ganador de los World Travel Tech Awards por su motor de búsquedas



Más de 1.000 millones de euros en reservas generadas para sus clientes hoteleros



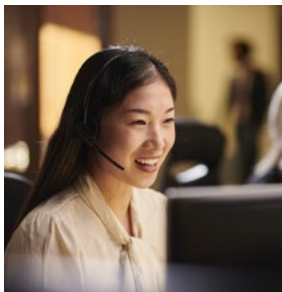
ERP Sage X3



“Esker nos ha convertido en pioneros, somos la primera empresa en nuestro nicho de mercado en ofrecer este nivel de servicio a los clientes”

Daniel Martinez

Credit & Collection Manager de Roiback



Objetivos

- Ganar una mayor visibilidad del cliente
- Hacer frente a la estrategia de fuerte crecimiento y expansión
- Optimización de la gestión de cuentas
- Dotarse de herramientas analíticas y de rendimiento

Retos

Optimizar la gestión de las cuentas y ganar visibilidad del cliente

Roiback es una empresa perteneciente al Grupo HBX, conocida por la excelencia de su solución de motor de reservas, galardonada en Europa desde 2016 y reconocida como Mejor solución de Motor de reservas para Hoteleros del mundo desde 2021.

Fundada en 2010, en la última década la compañía ha experimentado un crecimiento extraordinario. Con una robusta presencia internacional, Roiback tiene como clientes tanto a cadenas internacionales como a hoteles independientes de más de 35 países en Latinoamérica, EMEA y Asia.

Embarcada en esa estrategia de crecimiento y expansión, entre cuyos pilares destaca el compromiso con la I+D+i (en 2023 duplicó su inversión en este ámbito), Roiback sitúa al cliente en el centro de su negocio. Con esta aproximación, la compañía decidió alinear sus propios procesos internos con la innovación puntera que brinda a sus clientes, sentando de este modo las bases para afrontar el crecimiento actual y el que está por llegar.

Uno de estos procesos era el referido a las Cuentas por Cobrar, una gestión que la compañía se marcó el objetivo de mejorar, haciéndola más ágil y efectiva para mejorar la experiencia del cliente.

Adiós a la dispersión de la información de cliente

Tras realizar una prospección de mercado, Roiback apostó por Esker Collections Management. Daniel Martínez, Credit & Collection Manager, recuerda cómo “cumplía con todo lo que nosotros queríamos implementar en nuestra área de Finanzas y, en especial, en el área de Cuentas a Cobrar”.

Estos requerimientos se concretaban fundamentalmente en una optimización de la gestión de las cuentas, eliminando procesos manuales que se apoyaban en hojas de cálculo. El objetivo era obtener una visión 360° del cliente, consolidando toda la información en un único punto, de manera que el área de cobros disfrutara de una visión global y transparente con la que mejorar el servicio al cliente.

Solución

Automatización de las Cuentas por Cobrar y portal de autoservicio

El proyecto se extendió a lo largo de nueve meses dada la complejidad del mismo. A fin de cuentas, Roiback gestiona miles de facturas mensuales con más de diez divisas diferentes, repartiendo estas tareas a lo largo de tres equipos de cobros repartidos por regiones (EMEA, APAC y LATAM) y precisando una integración con su ERP Sage x3. Por si estos factores no fueran suficientes, la disparidad de casuísticas incrementa los niveles de complejidad, pues a menudo los establecimientos de una misma cadena hotelera presentan diferentes razones sociales.

La flexibilidad y versatilidad de la solución de Esker permitió incorporar todas las personalizaciones necesarias para adecuarse a cada perfil de cliente, automatizando la gestión. En esta andadura, Daniel Martínez destaca el tándem Roiback-Esker, "pues es una empresa que, como nosotros, también es muy tecnológica y, además, comparte muchos de los principios de crecimiento y objetivos, con un camino muy parecido al nuestro, siendo un partner con el que puedes caminar de la mano".

La incorporación de la Inteligencia Artificial (IA) dota a los gestores de cobro de una ayuda adicional. De manera automática, el sistema sugiere acciones a emprender de cara al cliente, basándose para ello en el análisis de toda la información recogida. De esta manera, cada gestor recibe proactivamente valoraciones de clientes, previsiones de pago y la lista prioritaria de recordatorios.

La transparencia y engagement del Portal de Cliente

Paralelamente, Roiback dio un paso más en la mejora de la experiencia de sus clientes e implantó el Portal de Cliente de Esker, lo que Daniel califica como "la joya de la corona, pues nos ha posicionado como la primera empresa en nuestro nicho de mercado en ofrecer algo parecido, somos pioneros".

A través del portal, los hoteles pueden autogestionar su propia cuenta sin depender de ningún gestor, accediendo a sus propios balances, estado de cuentas, cargarse las facturas, etc. Al mismo tiempo, les permite establecer una interacción 24x7x365 con Roiback, con unos niveles de transparencia y sencillez inéditos. Gracias a ello, el cliente se siente partícipe de su propia cuenta, abandona posiciones pasivas y percibe más cercana la relación con la empresa, mejorando su engagement.



“La IA simplifica mucho y hace muy fácil el trabajo cotidiano del equipo porque sugiere tareas, un ‘list to do’ que emprender con los clientes basadas en datos.”

Daniel Martínez
Credit & Collection Manager de Roiback





Aliado del empleado


La mejora de la satisfacción de los empleados también se percibe, toda vez que desde el principio la dirección transmitió que la solución, de uso muy intuitivo, llegaba como asistente y no como reemplazo. “Es completamente configurable y va creciendo en posibilidades, como un ser vivo, una IA que va desarrollándose y se va nutriendo de innovaciones, creciendo siempre”, indica Daniel Martínez.



Resultados

Gestión proactiva y predictiva

El Credit & Collection Manager de Roiback no duda en afirmar que la visión segmentada del cliente que pudo tener en el pasado la compañía ha quedado atrás. “Esker te permite obtener una visibilidad del cliente con un nivel de detalle de zoom”, afirma, obteniendo forecast de caja, provisiones de impagados, etc. de cara al futuro. Estos niveles de reporting no sólo contribuyen a la mejora de la experiencia de los clientes, sino también de los empleados.

 **“El equipo de Facturación ha visto lo que somos capaces de hacer con Esker en Cobros y no salía de su asombro, el nivel de trazabilidad que tenemos de un cliente es fantástico.”**

Daniel Martínez
Credit & Collection Manager de Roiback

De cara a la gestión del área de Cuentas por Cobrar, la visibilidad también ha mejorado notablemente, pudiendo realizar análisis por cadenas, hoteles, países, niveles de deuda, etc. Gracias a ello, se ha simplificado la reasignación de recursos para equilibrar las cargas de trabajo de cada gestor. Unas cargas, por otro lado, que se aliviaron gracias a la capacidad de la solución para hacer seguimiento de cada uno de los clientes y lanzar alertas personalizables ante impagos recurrentes y riesgo crediticio.

Beneficios tangibles para clientes y empleados

Los resultados saltan a la vista, con valoraciones de satisfacción de cliente de 4,5 sobre 5. Alcanzar estas valoraciones tan positivas es consecuencia, por ejemplo, de haber reducido el tiempo medio de respuesta al cliente en un 75%, consiguiendo una media por debajo de un día, gracias a la visión 360° que se tiene ahora de cada cuenta tras la adopción de la solución Esker.

Por otro lado, Daniel Martínez asegura que el periodo medio de cobro (DSO) se ha reducido drásticamente en un 50% y “hemos bajado a niveles históricos de deuda vencida, encontrándonos ahora por debajo del 1%”.

Entre sus planes a corto-medio plazo, se encuentra seguir profundizando en todas las funcionalidades que ofrece Esker, desde el single-sign-on, a incorporar la opción de pago directamente en el Portal del Cliente o, incluso, replicar la implantación en el departamento de gestión de Facturación.

¿Te gustaría digitalizar tu Gestión de Cobros al igual que Roiback?

Contáctanos

Sobre Esker

Esker digitaliza el intercambio de documentos entre clientes y proveedores, fomentando así una máxima productividad y visibilidad en tiempo real. Su tecnología inteligente (IA, RPA) se casa con la del ser humano para crear un entorno de trabajo ideal, tanto para el empleado como para sus proveedores y sus clientes.

www.esker.es



©2024 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.

