



Gallina Blanca

MIGLIORARE L'EFFICIENZA NEI PROCESSI DI CLAIM & DEDUCTION

Dopo aver automatizzato con successo i suoi processi di inserimento degli ordini, Gallina Blanca ha razionalizzato e ottimizzato le richieste riguardanti i claim e le deduction così come l'intero ciclo order-to-cash

IN SINTESI

Gallina Blanca



Food & Beverage



EUR 1.2 B di vendite & 3,000 dipendenti (GBfoods)



7,000 deduction claim all'anno



SAP®

SFIDE

Creare un sistema efficiente e semplificato per la gestione delle fatture promozionali

Gallina Blanca, multinazionale spagnola del settore alimentare e parte di GBfoods, è un marchio leader utilizzato in oltre il 70% delle famiglie spagnole. Dopo aver implementato con successo la soluzione Order Management di Esker, automatizzando tutti gli ordini ricevuti via e-mail e fax, Gallina Blanca ha deciso di implementare la soluzione claims&deductios che gestisce le fatture commerciali e promozionali. Questi documenti stavano creando molteplici complicazioni nel ciclo order-to-cash (O2C) dell'azienda: Il servizio clienti (CS) perdeva il 30-40% del suo tempo elaborandoli manualmente, e il team di contabilità aveva poca o nessuna visibilità su quanto sarebbe stato detratto dalle fatture, rendendo l'intera contabilità imprecisa.

La gestione delle deduction è parte integrante della relazione di Gallina Blanca con i distributori e i rivenditori. Le ragioni dei reclami sono varie: incidenti che si verificano durante il trasporto della merce, la consegna o la ricezione, fatturazione errata o inserimento dell'ordine errato a causa di discrepanze nella formattazione. Il più delle volte però i reclami sono dovuti a divergenze negli accordi promozionali, come sconti di volume, offerte promozionali nel punto vendita, ecc. Nonostante fosse essenziale per garantire una corretta contabilità e assegnazione dei pagamenti, per il dipartimento CS di Gallina Blanca, la gestione di queste divergenze era un compito noioso e dispendioso. Il processo spesso coinvolgeva anche altri dipartimenti, come le vendite, che convalidavano le fatture per assicurarsi che corrispondessero agli accordi originali con i clienti e non includessero detrazioni non autorizzate.



SOLUZIONE

Trasformazione digitale dei claim e delle deduction

Al fine di fornire un eccellente servizio clienti, i customer service di Gallina Blanca sono coinvolti in diverse fasi del ciclo O2C: gestione degli ordini, reclami e altre fasi del processo di vendita, come le fatture commerciali inviate dai rivenditori.

“In totale, riceviamo più di 7.000 documenti da elaborare, l'80% dei quali proviene dal canale di vendita al dettaglio”, ha detto Anna Costa, Front-Office Retail Customer Service Manager di Gallina Blanca.

L'azienda era consapevole della necessità di trasformare digitalmente il proprio processo di claim e deduction, semplificando il lavoro dei dipartimenti CS e AR e riducendo i tempi complessivi di elaborazione. Gallina Blanca ha implementato la soluzione Claims & Deductions di Esker per automatizzare la ricezione, lo smistamento e l'elaborazione delle richieste di detrazione: Il team di back-office ora riceve, automatizza e separa le fatture commerciali e promozionali che vengono addebitate o accreditate al fine di effettuare una prima classificazione. Sulla base dell'IVA, la soluzione supportata dall'AI determina se le fatture sono legate a uno sconto, a un servizio o ad un'altra categoria. Una volta convalidate dal Front-Office Retail Customer Service Manager, vengono assegnate ad un cost center. Se c'è un dubbio, la fattura viene inviata alle vendite o a un altro dipartimento per un controllo e una successiva approvazione.



Esker legge le intestazioni e le linee di fatturazione, automatizzando così un compito a basso valore. Questo ci permette di dedicare più tempo all'elaborazione delle fatture commerciali e promozionali, applicando gli accordi con i clienti. Il team di Customer Service ha risparmiato oltre 500 ore all'anno, liberando i dipendenti per concentrarsi su attività a valore aggiunto.

Anna Costa

Front-Office Retail Customer Service Manager,
Gallina Blanca

RISULTATI

Risparmiare tempo e migliorare la customer experience

Snellendo i processi e migliorando l'efficienza, l'intero dipartimento CS ha migliorato la collaborazione interna ed ora è molto più facile e veloce gestire le attività quotidiane.

BENEFICI



500 ore di tempo del CSR risparmiato grazie all'automazione dei processi di claim e deduction



50% di fatture promozionali processate in meno di un minuto



Maggior visibilità sulle richieste e una conseguente contabilità più accurata



Comunicazione e workflow tra dipartimenti ottimizzati



Migliore categorizzazione delle priorità degli ordini



Abbiamo migliorato l'intero processo O2C e potenziato la nostra collaborazione con i clienti. Questo ha portato a un tasso di contestazioni molto basso in GBfoods e a un livello di soddisfazione del servizio di consegna degli ordini superiore al 98%.

Anna Costa

Front-Office Retail Customer Service Manager,
Gallina Blanca



Vuoi automatizzare i tuoi processi di claim & deduction come Gallina Blanca?

Il nostro team è qui per aiutarti.

CONTATTACI

A PROPOSITO DI ESKER: Esker è una piattaforma globale in cloud sviluppata per valorizzare il lavoro dei dipartimenti finanziari e del servizio clienti, e aiuta a consolidare la collaborazione tra le aziende automatizzando il cash conversion cycle. Le soluzioni di Esker incorporano tecnologie come l'Intelligenza Artificiale (AI) per guidare l'aumento della produttività, migliorare la visibilità dei processi, ridurre il rischio di frode e migliorare la collaborazione tra i dipendenti, clienti e fornitori. Esker opera in Nord America, America Latina, Europa e Asia-Pacifico e ha la sua sede principale a Lione, Francia, e negli Stati Uniti a Madison, Wisconsin. info@esker.it • www.esker.it

©2021 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.