



Gallina Blanca

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET DÉDUCTIONS

Après avoir automatisé avec succès son processus de saisie des commandes, Gallina Blanca a rationalisé et optimisé les demandes de déduction et l'ensemble du processus Order to Cash.

EN BREF

Gallina Blanca



Agroalimentaire



1,2 milliard d'euros de ventes et
3 000 employés (GBfoods)



7 000 demandes de déduction
automatisées chaque année



SAP®

ENJEUX

Créer un processus de réclamations et déductions efficace et rationalisé

Gallina Blanca appartient au groupe multinational espagnol GBfoods, dans le secteur agroalimentaire. Suite à la mise en place de la solution Commandes clients d'Esker automatisant les commandes reçues par e-mail et par fax, Gallina Blanca a décidé de refaire confiance à Esker pour gérer un autre flux du cycle Order-to-Cash : le traitement des réclamations et déductions, qui comprend des documents justificatifs tels que les factures commerciales et promotionnelles. Ces documents créaient de multiples complications dans le cycle order-to-cash (O2C) de l'entreprise : Le département du service client (CS) passait entre 30% et 40% de son temps à les traiter manuellement et le service comptabilité n'avait que peu ou pas de visibilité sur le montant qui serait déduit de la facture client, ce qui rendait l'ensemble du processus de comptabilité inexact.

La gestion des réclamations et déductions fait partie intégrante de la relation entre fournisseurs et distributeurs. Les raisons des demandes sont très variées : elles peuvent provenir d'incidents survenus lors du transport, livraison ou réception, de problèmes de facturation ou d'erreurs dues aux différents formats de commande. Le plus souvent, il s'agit de factures prévues dans le cadre d'accords commerciaux comme les remises sur volume, offres promotionnelles sur le lieu de vente, etc. La gestion de tous ces documents est une tâche pénible et chronophage, mais essentielle pour garantir une comptabilité et une imputation des coûts par facture. Ce processus nécessitait l'intervention d'autres départements, comme le service commercial qui devait valider les factures de coopération commerciale afin de vérifier qu'elles correspondaient aux accords initiaux avec les clients et qu'elles ne comportaient pas de déductions non autorisées.



LA SOLUTION

Transformer de manière digitale le processus de réclamations et déductions

Afin de fournir un excellent service client, les représentants du service client (RSC) de Gallina Blanca interviennent à différentes étapes du cycle O2C : la gestion des commandes, les réclamations et sur d'autres étapes du processus de vente comme les factures commerciales envoyées par les revendeurs. "Au total, nous recevons plus de 7000 documents à traiter, 80% d'entre eux sont issus de la vente au détail." déclare Anna Costa, Responsable du service clientèle chez Gallina Blanca.

L'entreprise était consciente du besoin de digitalisation de son processus de réclamations et déductions ainsi que de la simplification du travail de son service client pour une amélioration globale de la qualité de ses services. Gallina Blanca a implémenté la solution Esker de réclamations et déductions pour automatiser la réception, le tri et le traitement des réclamations de déductions. L'équipe service client reçoit, automatise et sépare les factures commerciales et promotionnelles à débiter ou à créditer afin d'effectuer une première classification. Sur la base de la TVA, la solution assistée par l'IA détermine ensuite si les factures sont liées à une remise, un service ou une autre catégorie. Une fois validée par le responsable du service client, un centre de coût est attribué. En cas de doute, la facture est envoyée aux ventes ou à un autre service via des flux de travail collaboratifs d'investigation et d'approbation.



Esker lit les en-têtes et les lignes de facturation, ce qui automatise ainsi une tâche à faible valeur ajoutée. Cela nous permet de passer plus de temps à traiter les factures commerciales et promotionnelles en appliquant les accords clients. Notre département CS a économisé plus de 500 heures par an, libérant ainsi les représentants pour qu'ils puissent se focaliser sur des tâches à plus grande valeur ajoutée.

Anna Costa

Responsable du service client de Gallina blanca

RÉSULTATS

Economie de temps et amélioration de la relation client

En atteignant les objectifs visés, à savoir rationaliser le processus et améliorer l'efficacité, l'ensemble du service client a reçu de nombreuses félicitations d'autres départements car la collaboration interdépartementale est désormais beaucoup plus facile et rapide.

BÉNÉFICES



500 heures de gagnées grâce à l'automatisation des réclamations et déductions



50% des factures promotionnelles traitées en moins de 1 minute



Meilleure visibilité sur les réclamations permettant une comptabilité plus précise



Meilleure communication et flux de travail interdépartementaux



Meilleure identification des priorités de livraison



Nous avons amélioré l'ensemble du processus O2C et renforcé notre collaboration avec nos clients. Cela nous a permis un taux de litige très faible chez GBfoods et un taux de satisfaction du service de livraison de plus de 98 % depuis plus de plus de cinq ans.

Anna Costa

Responsable du service client de Gallina blanca

Vous voulez automatiser votre processus de réclamations et déductions comme Gallina Blanca ?

Notre équipe est là pour vous aider.

À PROPOS D'ESKER

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs. Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses 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 Growth à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 112 M€ d'euros de chiffre d'affaires en 2020, dont 2 tiers à l'international.

info@esker.fr • www.esker.fr