

GB FOODS

AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DU TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS ET DÉDUCTIONS

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

EN BREF

GBfoods



Agroalimentaire



1,2 milliard d'euros de chiffre d'affaires & 3 000 employés (GBfoods)



7 000 demandes de déduction automatisées chaque année



SAP®

ENJEUX

Créer un processus de réclamations et déductions efficace et rationalisé

GBfoods est un groupe multinational espagnol dans l'agroalimentaire, connu avec plusieurs marques dont Gallina Blanca.

Suite à la mise en place de la solution Commandes clients d'Esker, automatisant les commandes reçues par e-mail et par fax, GBfoods a décidé de refaire confiance à Esker pour inclure 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 service client 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 des interactions de GBfoods avec les distributeurs et détaillants. Les raisons des demandes sont très variées : incidents survenus lors du transport, de la livraison ou de la réception des marchandises, d'une facturation incorrecte ou encore d'erreurs de commandes liées à la multiplicité des formats. Le plus souvent, ces réclamations sont dues à des divergences 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 afin de vérifier qu'elles correspondaient aux accords initiaux avec les clients et qu'elles ne comportaient pas de déductions non autorisées.



LA SOLUTION

Transformation digitale du processus de réclamations et déductions

Afin de fournir une excellente expérience client les membres du service client de GBfoods interviennent à différentes étapes du cycle O2C : la gestion des commandes, des 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 Susana López, Responsable du service client chez GBfoods.

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. GBfoods a implémenté la solution Esker de réclamations et déductions pour automatiser la réception, le tri et le traitement. 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 commerciaux ou à un autre service au travers d'un workflow 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. Nous avons économisé plus de 500 heures par an, libérant du temps aux membres du service client pour se focaliser sur des tâches à plus grande valeur ajoutée.

Susana López
Responsable du service client de GBfoods

RÉSULTATS

Economie de temps et amélioration de la relation client

En atteignant les objectifs visés, à savoir rationaliser le processus et en améliorer l'efficacité, l'ensemble du service client a reçu de nombreuses félicitations d'autres départements car la collaboration interdépartements 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 gestion des workflows entre les services



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 cinq ans.

Susana López

Responsable du service client de GBfoods

Vous voulez automatiser votre processus de réclamations et déductions comme GBfoods ?

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. 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