

GB FOODS

UNA RELACIÓN MÁS FLUIDA CON SUS CLIENTES GRACIAS A LA DIGITALIZACIÓN

GBfoods simplifica todo su ciclo de pedido a efectivo mediante la digitalización de su gestión de pedidos y las reclamaciones de cargos de Clientes.

EN RESUMEN

GB FOODS



Gran Consumo



3.000 empleados



1200 M de euros en ventas



Pedidos de clientes



Presente en más de 50 países



SAP (ERP)

APUESTA

Mejorar la respuesta a los clientes

GBfoods, una multinacional de alimentación española, es una empresa líder con conocidas marcas como Gallina Blanca, que llegan a más del 70% de los hogares españoles. Después de abordar la digitalización de la gestión de pedidos de clientes recibidos por correo electrónico y fax, a fin de acelerar la respuesta a sus clientes y hacer la relación más fluida, GBfoods decidió extender la relación con Esker e incluir la reclamación de los cargos de clientes, que incluye documentos comerciales, promocionales y facturas.

Estos documentos estaban creando complicaciones dentro del ciclo O2C de la compañía. El departamento de Servicio al Cliente pasaba el 30-40% de su tiempo procesándolos manualmente, y el equipo de contabilidad tenía poca o ninguna visibilidad sobre cuánto se deduciría de las facturas de Cuentas por Cobrar, lo que se traducía en registros de contabilidad inexactos.

La gestión de las reclamaciones de cargos es una parte integral de las interacciones de GBfoods con distribuidores y minoristas. Los motivos de las reclamaciones son variados: incidencias en el transporte, en la entrega y recepción del producto, relacionadas con la facturación o en errores que provienen de la integración de los canales de comunicación (EDI, fax, email, etc.), por nombrar algunos.

Pero lo que más se reciben son cargos acordados previamente por cooperación comercial (descuentos por volumen, acciones promocionales en el punto de venta, etc.). La correcta contabilización de estos costes no sólo tendría como efecto un incremento de visibilidad sobre las cuentas de la compañía, sino que redundaría en una relación más fluida y a la larga más sólida con sus clientes y grupos de interés.

EXPECTATIVAS



Crear un proceso eficiente y optimizado de reclamación de cargos



Liberar tiempo del personal de Servicio al Cliente



Mejorar la visibilidad sobre la tesorería y reforzar la relación con los clientes

LA SOLUCIÓN

Digitalización de los procesos para una mayor agilidad y cargos

Con el fin de proporcionar un excelente servicio al cliente, los representantes de atención al cliente de GBfoods participan en diferentes etapas del ciclo O2C: gestión de pedidos, reclamaciones y otros pasos en el proceso de venta, como las facturas comerciales enviadas por los minoristas.

"En total, recibimos más de 7.000 documentos a tratar entre Food Service y Retail, el 80% de los cuales provienen de las ventas del canal minorista".

Susana López | Responsable de Front Office Customer Service Retail | GBfoods

La empresa era consciente de la necesidad de digitalizar su proceso de reclamaciones de Cargos, simplificar el trabajo de los departamentos de Servicio al Cliente y Cuentas por Cobrar y reducir los tiempos de gestión.

GBfoods implementó la solución de reclamaciones y Cargos de Esker para automatizar la recepción, selección y gestión posterior de las facturas de cargos. El Back Office de Customer Service ahora recibe, escanea y separa las facturas de cargo según son cargos propiamente dichos o abonos.

A partir de ahí, la solución de Esker, apoyada por IA, determina en función del tipo de IVA si el cargo es un rappel, un servicio u otro tipo. El agente de Front Office de Customer Service valida el cargo y luego se asigna el centro de coste. En caso de duda, la factura se reenvía desde el mismo portal al departamento comercial u otro, antes de ser validado.



Estamos automatizando con Esker la lectura de cabeceras y líneas de los cargos, lo que nos libera de realizar la parte del trabajo menos valiosa y permite dedicar nuestro tiempo a su resolución, conciliando en los acuerdos comerciales creados a tal fin. Esperamos liberar aproximadamente unas 500 horas anuales en todo el departamento, en beneficio de tareas de mayor aporte al departamento

Susana López

Responsable de Front Office Customer Service Retail | GBfoods

RESULTADOS

Ahorro de tiempo y mejora de la experiencia de cliente

Por el hecho de cumplir los objetivos previstos de racionalización de sus procesos y la mejora de la eficiencia, todo el departamento de Servicio al Cliente ha recibido muchos elogios de otros departamentos. Además, la colaboración es ahora mucho más fácil y rápida.

CUADRO SINÓPTICO DE RESULTADOS



Atención más rápida, reduciendo a la mitad el tiempo de proceso de pedidos.



El 50% de las facturas promocionales se procesan en menos de un minuto.



Relación más fluida, gracias a una mejor previsión a fin de priorizar entregas.



Mejor comunicación, gracias a informes específicos de resultados, estadísticas y datos para la dirección de la Unidad de Negocio.



7.000 facturas de cargos automatizadas.



Hemos mejorado todo el proceso O2C y nuestra colaboración con clientes, lo que da como resultado una tasa de disputas muy baja en GBfoods y un nivel de satisfacción del servicio de entrega de más del 98% durante más de cinco años.

Susana López

Responsable de Front Office Customer Service Retail | GBfoods

¿Te gustaría digitalizar la Gestión de Pedidos y Cargos al igual que GBfoods?

CONTÁCTANOS

SOBRE ESKER: Esker ofrece una plataforma cloud que permite digitalizar la relación comercial entre proveedores y clientes, aportando valor y visibilidad al trabajo de los profesionales de servicio al cliente y finanzas.

www.esker.es