



GALLINA BLANCA

AUTOMATIZA CON ESKER SUS PEDIDOS Y CARGOS DE CLIENTES

30.000

PEDIDOS DE
CLIENTES AL AÑO

7.000

FACTURAS DE CARGO
AUTOMATIZADAS

500

HORAS DE CUSTOMER
SERVICE LIBERADAS PARA
OTRAS TAREAS DE MÁS VALOR

1/2

MÁS DE LA MITAD DE LOS
CARGOS SE GESTIONAN
EN UN MINUTO CADA UNO

CONTEXTO

La multinacional de alimentación, conocida por marcas como Gallina Blanca, Avecrem y Yatekomo, recibe anualmente unos 30.000 pedidos. Desde hace unos meses, además de automatizar sus pedidos procedentes de email y fax con Esker, Gallina Blanca decidió extender el uso de la tecnología a otro área del Order-to-Cash que ocupa entre un 30 y un 40 por ciento a los agentes de Customer Service y dificulta la tarea de Contabilidad, además de la visibilidad sobre la facturación real: la gestión de las facturas de cargo.

Dedicado a la excelencia del Servicio al Cliente, el Departamento de Customer Service de Gallina Blanca cubre varios aspectos de la gestión del Order-to-Cash. Uno de ellos es la gestión de incidencias, algunas de las cuales se materializan en facturas que proceden de clientes de Retail, y en menor medida del Canal Food Service (Horeca): "En total en GB Foods estamos hablando de más 7.000 documentos a tratar entre Food Service y Retail, siendo el 80% de Retail" comenta Anna Costa, responsable de Front Office Customer Service Retail de Gallina Blanca.

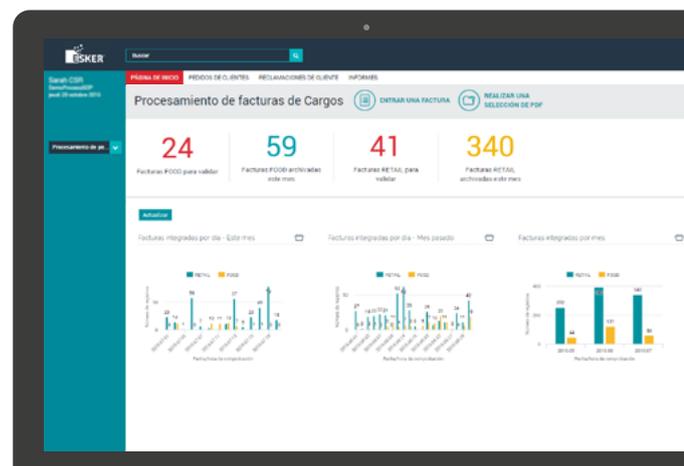
En efecto, en la relación fabricante-retailer la gestión de cargos es muy común. Los tipos de cargos pueden ser muy variados y tienen su origen en incidencias en el transporte, en la entrega y recepción del producto, en incidencias con la facturación, o en errores que provienen de la integración de los canales de comunicación (EDI, fax, email, etc.), por nombrar algunos. Pero los que más se reciben son cargos acordados previamente por cooperación comercial (descuentos por volumen, acciones promocionales en el punto de venta, etc.).

La gestión de toda esta documentación es laboriosa y tediosa, pero de suma importancia para garantizar la correcta contabilización e imputación de costes fuera factura. En el proceso intervienen otros departamentos que el propio Customer Service, ya que muchos cargos requieren la validación del departamento comercial.

LA SOLUCIÓN

Por una parte, Gallina Blanca ha implementado la solución de pedidos de clientes de Esker en modo on demand, a fin de automatizar la recepción y gestión de los pedidos a través de sus dos canales de venta: Retail y Food Service. Los pedidos, procedentes de España e Italia, se integran en su sistema SAP.

Por otra parte, la compañía decidió automatizar la recepción, selección y gestión posterior de las facturas de cargo. Se realiza una primera categorización por el Back Office de Customer Service que recibe, escanea, separa las facturas de cargo según son cargos o abonos. A partir de allí, Esker, en función del tipo de IVA, determina 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 la resolución del cargo, 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."

Anna Costa | Responsable de Front Office Customer Service Retail | Gallina Blanca.

BENEFICIOS

La gestión automatizada de pedidos y facturas de cargo permite liberar tiempo de los agentes de Front Office en el departamento de Customer Service de Gallina Blanca, tanto en la Unidad de Negocio de Food Service como de Retail.

En concreto:



Liberación de 500 horas para la parte de cargos



Reducción a la mitad del tiempo de proceso de pedidos



Mejor visibilidad en el tipo de cargos por cliente para una contabilidad más precisa



Mejor previsión en las penalizaciones de los clientes para priorizar entregas



Mejor comunicación con otros departamentos (comercial, demand planning, logística) con datos concretos, informes y análisis



Mejor comunicación vía informes concretos de resultados, estadísticas y datos para la dirección de la Unidad de Negocio.

Todos estos beneficios contribuyen a que el Departamento de Customer Service de Gallina Blanca cumpla con su misión de alineación de objetivos con los demás departamentos. Una misión y resultados ejemplares, ya que, según Anna, el servicio al cliente recibe una cualificación de las más altas.



"La mejora en todo el proceso de Order-to-Cash junto con la estrecha colaboración con clientes hace que en GBfoods el nivel de incidencias sea bajo con un nivel de servicio por encima el 98%, cifra estable desde hace más de 5 años."

Anna Costa | Responsable de Front Office Customer Service Retail | Gallina Blanca.

ACERCA DE GALLINA BLANCA, DEL GRUPO GBfoods

GBfoods es el grupo que aglutina la esencia multi-local y el espíritu emprendedor e innovador que ha acompañado a las distintas empresas y marcas locales que lo configuran desde sus orígenes hace más de 75 años. Hoy, el Grupo es una multinacional líder en el sector de la alimentación española. Con una facturación de 629 millones de euros en 2014, el Grupo tiene presencia en España, Italia, Holanda, Rusia, repúblicas del CIS, en 28 países del continente africano y oriente medio, así como en Estados Unidos, a través de marcas de reconocido prestigio como Gallina Blanca, Star, Jumbo o Grand'Italia. La innovación, la calidad y el compromiso con la salud de sus consumidores son las señas de identidad de sus productos. Por ello, GBfoods es hoy uno de los grupos referentes en la alimentación internacional a través de sus marcas locales.