



## GALLINA BLANCA

A CHOISI ESKER POUR DÉMATÉRIALISER  
SES COMMANDES CLIENTS ET SES FACTURES  
DE COOPÉRATION COMMERCIALE

30 000

COMMANDES  
CLIENTS TRAITÉES  
PAR AN

7 000

FACTURES DE  
COOPÉRATION  
COMMERCIALE TRAITÉES  
AUTOMATIQUEMENT

500

HEURES DE TRAVAIL  
GAGNÉES

50%

DES FACTURES DE  
COOPÉRATION COMMERCIALE  
SONT TRAITÉES EN UNE  
MINUTE CHACUNE

### LE CONTEXTE

Gallina Blanca appartient au groupe multinational espagnol GBfoods, dans le secteur agroalimentaire. Connue pour ses marques Gallina Blanca, Avecrem et Yatekomo, elle reçoit environ 30 000 commandes clients par an. Suite à la mise en place de la solution SaaS d'Esker pour automatiser le traitement des 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 qui occupe entre 30% et 40% des chargés du Service Clients, compliquant le travail du Service Comptabilité et diminuant la visibilité sur la facturation réelle : **le traitement des factures de coopération commerciale.**

Soucieux d'offrir un excellent niveau de service, les chargés du Service Clients de Gallina Blanca interviennent à différentes étapes du cycle Order-to-Cash et gèrent notamment les incidents tels que les factures de coopération commerciale transmises par les clients des filiales Retail et Food Service (Horeca). "Au total, nous recevons plus de 7 000 documents à traiter, dont 80 % en provenance de la filiale Retail", analyse Anna Costa, Responsable du Service Clients Front-Office Retail chez Gallina Blanca.

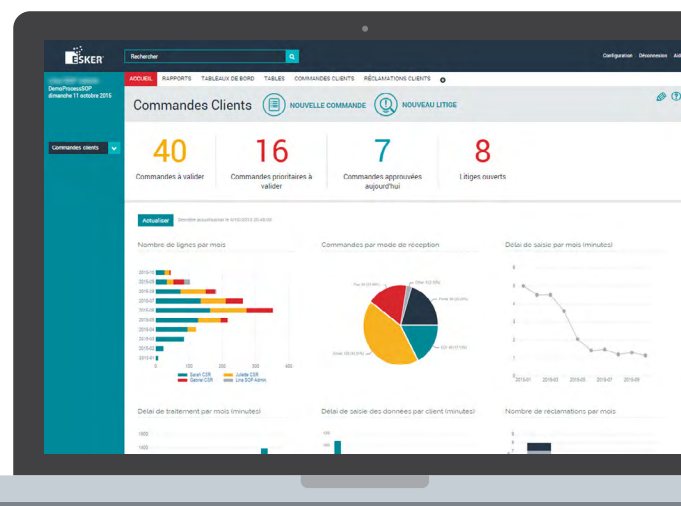
En effet, la gestion des factures de coopération commerciale fait partie intégrante de la relation entre fournisseurs et distributeurs. L'origine des factures est très variée : elles peuvent provenir d'incidents survenus lors du transport, livraison ou réception de la marchandise, de problèmes de facturation ou d'erreurs dues aux différents formats de commande (par exemple : EDI, fax, e-mail, etc.). Le plus souvent, il s'agit de factures prévues dans le cadre d'accords commerciaux (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 nécessite l'intervention d'autres départements, tel que le service commercial qui doit valider les factures de coopération commerciale.

### LA SOLUTION

Dans un premier temps, Gallina Blanca a mis en œuvre la solution SaaS d'Esker pour automatiser la réception et le traitement des commandes clients de ses deux canaux de vente : Retail et Food Service. Les commandes provenant d'Espagne et d'Italie sont désormais directement intégrées dans le système SAP.

Dans un second temps, l'entreprise a décidé d'automatiser la réception, le tri et le traitement des factures de coopération commerciale. Le Service Clients Back-Office reçoit, numérise et sépare les factures à débiter ou créditer, afin d'effectuer une première classification. Ensuite Esker détermine en fonction de la TVA si les factures sont liées à un rabais, un service ou autre. Une fois la facture validée par le chargé du Service Clients Front-Office, un centre de coûts lui est attribué. En cas de doute, la facture est renvoyée au service commercial ou à un autre service via un portail commun et collaboratif avant d'être validée.



*"Esker gère la lecture des en-têtes et des lignes de facturation, automatisant une tâche à très faible valeur ajoutée. Nous pouvons ainsi consacrer plus de temps au traitement des factures de coopération commerciale en appliquant les accords commerciaux en place. Au sein du service nous comptons gagner environ 500 heures par an, au profit de tâches à plus forte valeur ajoutée."*

Anna Costa | Responsable du Service Clients Front-Office Retail | Gallina Blanca.

## LES BÉNÉFICES



500 heures de gagnées grâce à l'automatisation des factures de coopération commerciale



Temps de traitement des commandes divisé par deux



Meilleure visibilité sur l'origine des factures par client, permettant une comptabilité plus précise



Meilleure anticipation des pénalités clients permettant de définir l'ordre de priorité des livraisons



Meilleure communication inter-services (commercial, logistique) grâce à des rapports et des indicateurs



Meilleure visibilité grâce à des rapports concrets sur les résultats, statistiques et données à l'intention des unités opérationnelles

Tous ces bénéfices aident le Service Clients de Gallina Blanca à harmoniser ses objectifs avec les autres départements. D'après Anna Costa, la mission est pleinement réussie avec des résultats exemplaires et de nombreux compliments adressés au Service Clients.



*"L'amélioration de l'ensemble du processus Order-to-Cash, suivi d'une collaboration étroite avec les clients, se traduit par un faible taux d'incidents chez GBfoods qui s'accompagne d'un niveau de service supérieur à 98 % depuis plus de cinq ans."*

Anna Costa | Responsable du Service Clients Front-Office Retail | Gallina Blanca.

### À PROPOS DE GALLINA BLANCA ET DU GROUPE GBfoods

Depuis sa création il y a plus de 75 ans, GBfoods se distingue par sa volonté de rester proche du consommateur et par l'esprit d'entrepreneuriat et d'innovation qui anime ses filiales et ses marques sur les marchés locaux. À l'heure actuelle, le groupe est leader du secteur alimentaire en Espagne. Fort de marques prestigieuses comme Gallina Blanca, Star, Jumbo ou Grand'Italia, commercialisées en Espagne, Italie, Pays-Bas, Etats-Unis, Russie, dans les républiques de la CEI, ainsi que dans 28 pays d'Afrique et du Moyen-Orient, le groupe a enregistré cette année un chiffre d'affaires de 627 millions d'euros.

Son attachement à l'innovation, à la qualité et à la santé des consommateurs se reflète dans ses produits. Grâce à ses marques implantées localement, GBfoods est aujourd'hui l'un des groupes les plus influents de l'industrie alimentaire à l'échelle internationale.

©2017 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.