



**Gallina Blanca**

# HÖHERE EFFIZIENZ BEI DER BEARBEITUNG VON DEDUCTION CLAIMS

Nach der erfolgreichen Automatisierung des Auftragseingabeprozesses hat Gallina Blanca die Deduction Claims und den gesamten O2C-Prozess rationalisiert und optimiert.

AUF EINEN BLICK

# Gallina Blanca



Lebensmittel- und Getränkeindustrie



1,2 Mrd. EUR Umsatz und 3.000 Mitarbeiter (GBfoods)



7.000 automatisierte Deduction Claims jährlich



SAP®

## HERAUSFORDERUNGEN

### Schaffung eines effizienten und optimierten Verfahrens für Deduction Claims

Gallina Blanca, ein spanisches multinationales Lebensmittelunternehmen und Teil von GBfoods, ist eine führende Marke, die in über 70 % der spanischen Haushalte verwendet wird. Nach der erfolgreichen Implementierung der Auftragsverarbeitungslösung von Esker zur Automatisierung aller per E-Mail und Fax eingehenden Bestellungen, beschloss Gallina Blanca, die Automatisierung auf den Deduction Claims Bereich auszuweiten, zu denen auch Belegdokumente wie Handels- und Rechnungen aus Sonderaktionen gehören. Diese Dokumente verursachten zahlreiche Komplikationen innerhalb des Order-to-Cash (O2C)-Zyklus des Unternehmens: Die Kundendienstabteilung verbrachte 30 bis 40 % ihrer Zeit mit der manuellen Bearbeitung dieser Belege. Das Buchhaltungsteam hatte wenig bis gar keinen Überblick darüber, wie viel von den Debitorenrechnungen abgezogen werden würde, wodurch die gesamte Buchhaltung ungenau wurde.

Die Verwaltung von Deduction Claims ist ein wesentlicher Bestandteil der Interaktionen von Gallina Blanca mit Lieferanten und Einzelhändlern. Die Gründe für Reklamationen sind vielfältig: Zwischenfälle während des Warentransports, der Lieferung oder des Empfangs, fehlerhafte Rechnungsstellung oder Auftragsvergabe aufgrund von Formatierungsdiskrepanzen. Am häufigsten jedoch wurden Reklamationen aufgrund von Abweichungen bei Sondervereinbarungen wie Mengenrabatte, Sonderangebote an der Verkaufsstelle usw. geltend gemacht. Diese zu verwalten war für die Kundendienstabteilung von Gallina Blanca eine mühsame und zeitraubende Aufgabe, obwohl sie für eine korrekte Buchführung und Zahlungszuweisung unerlässlich war.

Oft waren auch andere Abteilungen, wie der Vertrieb, an diesem Prozess beteiligt, die Rechnungen validierten, um sicherzustellen, dass sie den ursprünglichen Kundenvereinbarungen entsprachen und keine unzulässigen Abzüge enthielten.



# LÖSUNG

## Digitale Umgestaltung des Deduction Claims Prozesses

Um einen exzellenten Kundenservice zu bieten, sind die Kundendienstmitarbeiter von Gallina Blanca auf verschiedene Phasen des O2C-Zyklus spezialisiert: Verwaltung von Bestellungen, Reklamationen und andere Schritten im Verkaufsprozess, wie z. B. Rechnungen von Einzelhändlern. „Insgesamt erhalten wir mehr als 7.000 Dokumente zur Bearbeitung, von denen 80 % aus dem Einzelhandelskanal stammen“, sagt Anna Costa, Front-Office Retail Customer Service Manager bei Gallina Blanca.

Das Unternehmen war sich der Notwendigkeit bewusst, den Prozess der Deduction Claims digital umzugestalten, die Arbeit der Kundendienst- und Finanzabteilungen zu vereinfachen und die Bearbeitungszeiten insgesamt zu verkürzen. Gallina Blanca implementierte die Lösung Claims & Deductions von Esker, um den Empfang, die Sortierung und Verarbeitung von Deduction Claims zu automatisieren: Das Kundendienst-Team empfängt, automatisiert und trennt nun die unterstützenden Handels- und Rechnungen aus Sonderaktionen, die belastet oder gutgeschrieben werden sollen, um eine erste Klassifizierung vorzunehmen. Anhand der Mehrwertsteuer ermittelt die KI-gestützte Lösung dann, ob die Rechnungen einem Rabatt, einer Dienstleistung oder einer anderen Kategorie zuzuordnen sind. Nach der Validierung wird durch den Front-Office Retail Customer Service Manager eine Kostenstelle zugewiesen. In Zweifelsfällen wird die Rechnung über einen kollaborativen Untersuchungs- und Genehmigungsworkflow an den Vertrieb oder eine andere Abteilung weitergeleitet.



**Esker liest die Kopfzeilen und Rechnungszeilen aus und automatisiert damit eine repetitive Aufgabe. So können wir mehr Zeit für die Bearbeitung von Handels- und Rechnungen aus Sonderaktionen aufwenden, indem wir Kundenvereinbarungen anwenden. Unsere Kundendienstabteilung hat mehr als 500 Stunden pro Jahr eingespart, so dass sich die Mitarbeiter auf höherwertige Aufgaben konzentrieren können.**

**Anna Costa**

Front-Office Retail Customer Service Manager,  
Gallina Blanca

# ERGEBNISSE

## Zeitersparnis und Verbesserung des Kundenerlebnisses

Die gesamte Kundendienstabteilung hat die angestrebte Optimierung ihrer Prozesse und die Verbesserung der Effizienz erreicht und viel Lob von anderen Abteilungen erhalten, da die abteilungsübergreifende Zusammenarbeit nun viel einfacher und schneller ist.

### BENEFITS



500 Stunden Zeitersparnis für Kundendienstmitarbeiter dank automatisierter Bearbeitung von Deduction Claims



50 % der Rechnungen für Sonderaktionen werden in weniger als 1 Minute bearbeitet



Erhöhte Transparenz bei den Claims, was zu einer genaueren Buchführung führt



Verbesserte abteilungsübergreifende Kommunikation und Arbeitsabläufe



Verbesserte Kategorisierung der Lieferprioritäten für Bestellungen



Wir haben den gesamten O2C-Prozess verbessert und unsere Zusammenarbeit mit den Kunden intensiviert. Das Ergebnis ist eine sehr niedrige Streitquote bei GBfoods und eine Zufriedenheit mit dem Lieferservice von über 98 % seit mehr als fünf Jahren.

### Anna Costa

Front-Office Retail Customer Service Manager,  
Gallina Blanca

# Möchten Sie Ihren Claims- und Deductionsprozess wie Gallina Blanca automatisieren? Unser Team unterstützt Sie gerne dabei.

KONTAKTIEREN SIE ESKER

**ÜBER ESKER:** Esker bietet eine globale Cloud-Plattform zur Automatisierung von Dokumentenprozessen und unterstützt Finanz- und Kundendienstabteilungen bei der digitalen Transformation in den Bereichen Order-to-Cash (O2C) und Procure-to-Pay (P2P). Die Lösungen von Esker werden weltweit eingesetzt und beinhalten Technologien wie künstliche Intelligenz (KI), um die Produktivität und die Transparenz im Unternehmen zu erhöhen. Zugleich wird damit die Zusammenarbeit von Kunden, Lieferanten und Mitarbeitern gestärkt. Esker verfügt über Niederlassungen in Nord- und Lateinamerika, Europa und im Asien-Pazifik-Raum, wobei sich die deutschen Standorte in Feldkirchen/München und Ratingen befinden. Das in Frankreich börsennotierte Unternehmen erwirtschaftete im Jahr 2020 einen Umsatz von 112 Millionen Euro, zwei Drittel davon außerhalb Frankreichs. Weitere Informationen über Esker und die Lösungen des Unternehmens finden Sie unter:

[www.esker.de](http://www.esker.de) • [blog.esker.de](http://blog.esker.de).