

true alliance 

Potenciar la eficiencia operativa con la automatización de la gestión de los cobros y su conciliación

Las soluciones de Esker optimizan el flujo de caja, reducen riesgos y mejoran las relaciones con los clientes, preparando a la empresa para su crecimiento.

ESKER

De un vistazo

True Alliance



Comercio al por menor



Empresa privada australiana



Fundada en 1982



Sydney, Australia



SAP®



Los retos

El equipo de CC brega con procesos desfasados y que consumen mucho tiempo

Fundada en 1982 con el lanzamiento de Reebok, True Alliance es uno de los mayores vendedores al por menor, distribuidores, titulares de licencias y de servicios compartidos, proveedor de accesorios, moda, artículos de deporte y artículos de actividades al aire libre de primera calidad en los mercados de Australia y Nueva Zelanda. Las marcas incluyen nombres tales como Speedo, The North Face, Lacoste y Coach. Esta empresa de propiedad privada tiene su sede social en Sídney y oficinas y exposiciones en todas las demás ciudades más grandes de la región, incluyendo Melbourne, Brisbane y Auckland.

Como en muchos departamentos de cuentas por cobrar (CC) que funcionan con papel, a los procesos de True Alliances les faltaba la transparencia del estado de las cuentas liquidadas y las transacciones pendientes. El envío de remesas para más de 1000 clientes implicaba una carga de trabajo sustancial al final de mes. A pesar de tener un ERP con SAP de primer nivel, la empresa no era capaz de liberar su potencial y su eficiencia, ya que las ERPs no están pensadas para centrarse en el cliente. True Alliance necesitaba encontrar una solución que conectase con el SAP pero que proporcionase, así mismo, procesos de cobro eficientes y un acceso fácil a la información del cliente.

"El amplio intercambio de mensajes con pequeños clientes consumía una cantidad significativa de tiempo, que hubiésemos preferido dedicar a gestionar y a perseguir a clientes más grandes" -dice Noel David, Director General de Finanzas y Administración en True Alliance. Además, las interacciones con los clientes no se guardaban de manera centralizada, sino que se conservaban en los buzones de entrada del correo electrónico.

El objetivo era encontrar soluciones capaces de automatizar los procesos de cobros y de conciliación de cobros de la empresa y asegurar que proporcionamos a nuestros clientes una experiencia de autoservicio de primera clase cuando tratan con la empresa. Esto implicó también despedirse de las tareas manuales.

Objetivos



Mejorar la visibilidad de las comunicaciones y balances del cliente



Eliminar los cuellos de botella de los procesos debidos al tratamiento manual



Reducir la gran carga de trabajo de final de mes



Acelerar los cobros al hacer que los clientes sean más autosuficientes



Crear escalabilidad para el crecimiento

La solución

La automatización como clave estratégica para optimizar los procesos y reducir los retrasos

Después de evaluar cuidadosamente muchas opciones, True Alliance eligió finalmente las soluciones basadas en la nube Esker Collections Management y Esker Cash Application, por la eficiencia, visibilidad y escalabilidad que proporcionan. Las interacciones con los clientes como correos electrónicos y sus respuestas se archivan ahora dentro de soluciones impulsadas por IA. Además, Esker agrega toda la información y todos los documentos relacionados con los clientes, como facturas, pagos, emisión de facturas e información del crédito. Esto proporciona una visión de 360° sobre la situación de cada cliente.

Esker Collections Management proporciona la visibilidad necesaria para gestionar las cuentas por cobrar de True Alliance, incluyendo un portal en línea autoservicio que ofrece a los clientes una manera muy práctica para recuperar extractos, acceder a información, autopago y más.

Esker Cash Application empareja los pagos entrantes con las facturas pendientes, lo que reduce la necesidad de la intervención manual y acelera el proceso. "Antes de la automatización, estábamos continuamente preguntando al equipo sobre la conciliación de cobros, y marcando sobre extractos en papel. Ahora ya no lo hacemos" -señala el Sr. David. El motor de reconocimiento de datos de Esker, impulsado por la IA, extrae la información del pago empleando tecnología de aprendizaje automático para mejorar la tasa de conciliación.

"¡Esker ha sido un éxito absoluto para True Alliance! Hemos visto una reducción considerable de la carga de trabajo con la automatización de las conciliaciones" -dice Elena Likhovitch, Gestora de Crédito en True Alliance. "No me puedo imaginar volver a la gestión manual, con el que nos podía llevar un día entero hacer las conciliaciones de algunos clientes" -prosigue la señora Likhovitch.

Para el Sr. David y el equipo de CC uno de sus elementos preferidos de Esker Collections Management son las listas de tareas en tiempo real. Al proporcionar automáticamente todos los informes y los recordatorios, al priorizar las tareas de conciliación según reglas preestablecidas y una segmentación de los clientes, la solución permite que el equipo de CC se centre en lo realmente importante, así como en recuperar el dinero más rápido.

"Nuestra asociación con los equipos de Esker ha sido colaborativa y transparente" -dice el Sr. David. "Aprecio enormemente el compromiso de Esker de mantener conversaciones exhaustivas sobre las mejoras y la personalización de los flujos de trabajo."



"Ahora, el equipo se puede centrar en tareas estratégicas, en vez de conciliar y resolver manualmente una gran cantidad de facturas pendientes de pago de los clientes."

Noel David

Director General de Finanzas y Administración, True Alliance



"Una remesa que se tardaría de 3 a 4 horas en liquidar debido a su complejidad, nos lleva ahora 15 minutos o menos, gracias a Esker."

Noel David

Director General de Finanzas y Administración, True Alliance



“Gracias a Esker, ahora la visibilidad se extiende a todos los niveles: el operativo, el financiero y el de los clientes.”

Noel David

Director General de Finanzas y Administración, True Alliance

Lo más destacado



Redujo el tiempo de procesamiento de remesas en 90%



Redujo significativamente el tratamiento manual de la conciliación



Aumentó la visibilidad mediante paneles de control personalizables



Mejóro la experiencia del cliente con opciones de autoservicio



Aumentó la satisfacción con el trabajo al eliminar tareas manuales engorrosas



Facilitó la transición al trabajo híbrido

Los resultados

Dando pasos fundamentales en la transformación digital de True Alliance

Al tratarse de una empresa que se asocia con numerosas marcas reputadas, para True Alliance es fundamental establecer el mejor de los entornos posibles, que demuestre el compromiso de la empresa con la inversión en tecnología de vanguardia y causar una buena impresión duradera. Según el señor David, “representamos empresas y esas empresas esperan de nosotros que las representemos de la mejor manera posible. Esto solo es posible si proporcionamos un entorno que permita un alto rendimiento, una sólida fiabilidad, una fuerte seguridad y una adaptabilidad ágil. Esker ha jugado un papel imprescindible en el progreso de la transformación digital de nuestro departamento financiero.”

Las soluciones de Esker les han proporcionado nuevos niveles de velocidad, eficiencia y visibilidad y conocimientos en tiempo real de valiosos datos de CC, como el desempeño de los cobros y su conciliación.

La combinación de una conciliación de cobros puntual y una gestión de cobros proactiva ha contribuido a una mejor experiencia del cliente y fomentado relaciones fructíferas con los clientes. “La solución Cash Application proporciona una validación de las remesas fácil y asignaciones fiables, mientras que la solución Collections Management no solo proporciona una visibilidad total, recordatorios automáticos y la entrega de extractos a los clientes, sino también una opción de autoservicio para los clientes y una visión completa de su cuenta” -continuó la señora Likhovitch.

Implementar el envío automático de avisos de pago ha permitido al equipo de CC redirigir su atención hacia tareas de mayor impacto, aliviando a su vez el estrés vinculado a las actividades de fin de mes. Como solución basada en la nube, Esker ha permitido al equipo trabajar sin necesidad de su presencia física en la oficina, lo que les ofrece la flexibilidad de trabajar en remoto si así deciden hacerlo.

Según el señor David, “Para nosotros, es importante invertir en una tecnología que sea robusta y escalable”. El objetivo actual de la empresa incluye la suma de nuevas marcas y, para conseguir esto, True Alliance está buscando activamente sistemas capaces de acomodar dichas ampliaciones. “Preferimos que sean los sistemas los que realicen las tareas laboriosas, en vez de sobrecargar al equipo.” El siguiente cometido es implementar Esker Credit Management para mejorar la integración del cliente y explorar Esker Accounts Payable.

¿Quieres automatizar la gestión de cobros y la conciliación como True Alliance?

Ponte en contacto con nuestro equipo.

Sobre Esker

Esker, la suite líder de automatización con IA para la oficina del CFO, ofrece soluciones Source-to-Pay y Order-to-Cash diseñadas para optimizar el fondo de maniobra y el flujo de caja, mejorar la toma de decisiones y fomentar estrategias de crecimiento inteligentes. Con más de 40 años de experiencia en el sector, Esker opera en Norteamérica, América Latina, Europa y Asia-Pacífico, con sede en Lyon (Francia) y sede en EE. UU. en Madison, Wisconsin.

ESKER

©2025 Esker S.A. Todos los derechos reservados. Esker, el logo Esker son marcas comerciales registradas de Esker S.A. El resto de marcas comerciales citadas pertenecen a sus respectivos propietarios.