

Ricostruire il puzzle delle richieste di deduzione

Come l'automatizzazione può semplificare l'intero processo di gestione delle deduzioni





Table of contents

Introduzione	3
Perché è importante una gestione efficiente delle richieste di deduzione	4
Rielaborare il processo di richiesta di deduzione	8
Rafforza gli angoli, non tagliarli.....	9
Una storia di successo: Multinazionale della cosmesi.....	12
Una storia di successo: GBfoods.....	13
Cosa cercare in una soluzione per l'automazione dei reclami e delle deduzioni	14
Diventa un risolutore di reclami.....	16
A proposito di Esker	17

Introduzione

Cos'è la gestione delle richieste di deduzione?

Ogni volta che si invia una fattura per un prodotto o un servizio venduto, è possibile che l'acquirente non paghi l'intero importo indicato sulla fattura. I motivi per cui ciò accade sono molteplici, ma di solito si possono dividere in due categorie: le deduzioni stimate e quelle inaspettate.

Chi gestisce le richieste di deduzione?

Di solito è il team Finance a notare per primo un pagamento insufficiente e, nei casi più semplici, esegue una semplice verifica per determinare se è valido o meno.

Le deduzioni inaspettate, però, passano spesso attraverso il Servizio Clienti prima di essere ulteriormente amplificate, mettendo in moto una catena di azioni che si concludono con una soluzione, come una nota di credito o un pagamento corretto.



Perché è importante una gestione efficiente delle deduzioni

Il caos della risoluzione manuale dei mismatch

Che si tratti di pagamenti parziali attesi e validi o meno, la mancata corrispondenza tra gli importi fatturati e i pagamenti effettivi dovrà essere affrontata. A seconda del tipo di mancata corrispondenza, vengono attivati diversi processi.

Promozioni commerciali

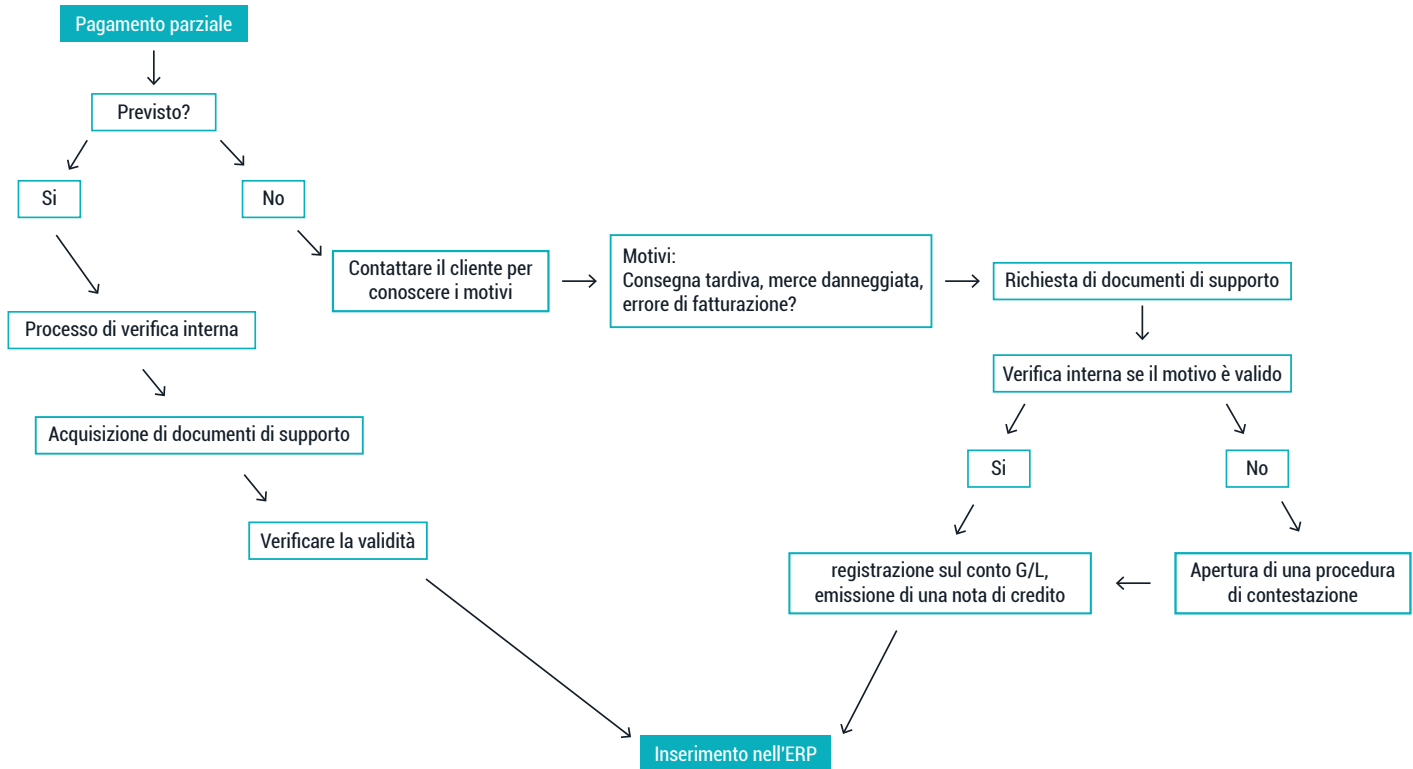
- Sconti per pagamenti anticipati o sconti promozionali di marketing: Questi richiedono solo una verifica, sia con un semplice controllo incrociato, sia con l'ottenimento di documenti aggiuntivi da varie fonti.

Pagamenti parziali inaspettati

- Per chiarire il motivo di un pagamento incompleto è necessario contattare il cliente ed eventualmente ottenere ulteriori informazioni da altri reparti, come le vendite, la supply chain, la finanza o il servizio clienti.



Un processo di risoluzione manuale dei mismatch è simile a questo:



Un costante drenaggio di risorse

Chiamare questo processo "gestione" è però approssimativo. Poiché stiamo parlando di casi imprevisti, questo meccanismo piuttosto "opaco" rende quasi impossibile la pianificazione delle risorse.

Le ripercussioni sono notevoli:

- I parametri di performance finanziaria, come le proiezioni dei ricavi e dei flussi di cassa, sono spesso influenzati negativamente.
- La ricerca e la risoluzione di un reclamo possono richiedere settimane e sono amplificate per i clienti di alto valore e di alto volume.
- Gli storni accumulati intaccano i margini di profitto



Il problema degli storni

Risolvere un reclamo non autorizzato può costare tra i 200 e i 300 dollari in termini di tempo e risorse. Questo non è un caso isolato, tanto da indurre alcune aziende a pagare ripetutamente poco meno di 200 dollari e a pensare che il rimborso verrà semplicemente cancellato invece di essere indagato.

Le deduzioni commerciali arrivano fino al 2% delle vendite²

Fino al 20% delle deduzioni dei retailer sono contestabili³

Perdita media sul margine: 3.7%¹

I reclami gestiti manualmente causano una successione di problemi, impattando negativamente sulle risorse umane e sulla produttività. Il tempo necessario per risolvere un pagamento incompleto potrebbe essere speso per incrementare le entrate, anziché limitarsi a rincorrere i crediti già presenti in bilancio.

¹ IOFM. How Automating the Management of Customer Deductions Reduces Time, Complexity and Cost in Accounts Receivable. 2018

² IOFM. How Automating the Management of Customer Deductions Reduces Time, Complexity and Cost in Accounts Receivable. 2022

³ INMAR Intelligence. How to Build an Expert Deductions Management Strategy. 2022



Rielaborare il processo di richiesta delle deduzioni

La prevenzione è la miglior medicina

Tutti conosciamo i requisiti di base per una buona salute: idratarsi, muoversi, mangiare sano e riposare bene. Già solo questi consigli sono molto utili per prevenire molti problemi di salute.

Nel mondo delle deduzioni questo significa:

- a)** evitare che le deduzioni si verifichino in primo luogo
- b)** elaborare, verificare e cancellare le deduzioni il più rapidamente possibile quando si verificano.

La gestione e il controllo dei pagamenti incompleti e dei disallineamenti il più rapidamente possibile consente all'azienda di incassare tutte le entrate legittime e, allo stesso tempo, fa sì che il cliente sia contento di non dover aspettare una risposta.

La velocità di risoluzione è fondamentale per ridurre il DDO (Days Deductions Outstanding) e il DSO (Days Sales Outstanding).

Prevenire le deduzioni significa:

- Migliorare l'accuratezza degli ordini
- Coinvolgere gli altri reparti nel processo di ordine e fatturazione fin dall'inizio (avendo tutti i documenti rilevanti facilmente accessibili da tutti i soggetti coinvolti)
- Migliorare la comunicazione con i clienti
- Utilizzo di analytics per ottimizzare i processi di prevenzione delle deduzioni.

Risolvere le deduzioni significa:

- Un'attenzione particolare alla revisione e al follow-up immediati
- Capacità di raccogliere e recuperare rapidamente i documenti associati.
- Comunicazione e collaborazione con altri reparti
- Miglioramento della reportistica e dell'analisi
- Comunicazione continua con il cliente
- Convalida o rifiuto della richiesta di rimborso (ad esempio, convalida o rifiuto della richiesta di rimborso)
- Applicazione di un promemoria di credito, storno dell'importo e trasmissione dell'informazione all'ERP

Smussa gli angoli - non tagliarli

Lascia che l'automazione alimentata dall'IA contribuisca alla centralizzazione, alla comunicazione e all'analisi dei dati.

Abbiamo visto che l'elaborazione manuale di ogni richiesta di deduzione può finire per costare più di quanto si ricavi. L'automazione elimina le attività ripetitive e soggette a errori, accelerando al contempo la risoluzione delle richieste.

Una soluzione di automazione dotata di funzionalità di intelligenza artificiale come l'apprendimento automatico e profondo e il riconoscimento dei dati, oltre a un po' di automazione dei processi robotici (RPA), può fare un ottimo lavoro sulle questioni relative ai pagamenti parziali.

L'intelligenza artificiale non è solo incredibilmente utile per il ciclo invoice-to-cash (I2C), ma anche per quello order-to-cash (O2C), poiché migliora l'affidabilità del processo d'ordine.

Centralizzare le informazioni

Poiché non tutti i clienti lavorano allo stesso modo, gli ordini, le domande e i reclami arrivano da molti canali diversi. Inoltre, le fonti di sistemi interni come l'ERP e il TPM rendono quasi impossibile organizzare e monitorare efficacemente tutte le informazioni necessarie per l'elaborazione.

Per gestire ogni caso in modo efficace, è utile fare un passo indietro e valutare la situazione:

- Raccogliere e centralizzare tutte le informazioni necessarie
- Disporre di procedure specifiche per ogni situazione
- Comunicare con gli altri per risolvere eventuali problemi

Il riconoscimento e l'estrazione del testo e dei caratteri ottici (OCR) possono svolgere il compito più gravoso aggregando i dati con:

- Funzionalità di acquisizione dei dati che identificano le richieste di deduzione, indipendentemente dal canale con cui arrivano (e-mail, allegati, fax, pdf o portali).
- Funzionalità di smistamento che riconoscono automaticamente le richieste e le indirizzano al membro del team appropriato.
- L'autoapprendimento e il teaching addestrano l'intelligenza artificiale a raggiungere una maggiore precisione ogni volta che arriva un nuovo caso.

Comunicare in modo efficace

Verificare se un pagamento parziale è stato applicato per una buona ragione o meno richiede spesso informazioni aggiuntive. Ciò significa accedere a diversi punti di contatto per chiarire l'accaduto e poi prendere una decisione su come procedere.

Un sistema di comunicazione dedicato e personalizzabile, integrato in una soluzione di automazione, accorcia i percorsi di richiesta da molteplici scambi di e-mail a un unico processo snello e tracciabile, consentendo così una collaborazione più fluida.

Sia internamente...

- Per avere un modo semplice e comodo di controllare i team delle vendite, della finanza, della logistica, della contabilità fornitori e del servizio clienti rendendo la scoperta delle fonti un gioco da ragazzi.
- Per ottenere rapidamente le approvazioni per le cancellazioni, o per portare le controversie a stadi successivi.

... che esternamente

- Invio rapido delle fatture utilizzando il metodo preferito dal cliente
- Richiesta di documentazione di supporto alla controversia direttamente al cliente
- Possibilità di informare i clienti sulla validità o meno della richiesta di risarcimento, indicandone il motivo.



Controllo del flusso di lavoro

Un insieme armonizzato di varie tecnologie di IA e RPA acquisisce e verifica i dati sui documenti, determina i flussi di lavoro e combina i dati tra i vari documenti e le informazioni. Può anche inviare i dati all'ERP.

I workflow approvativi assicurano che le persone giuste firmino i file in modo che possano passare alla fase successiva, mentre le funzioni di chat interna all'azienda possono coinvolgere le persone giuste al momento giusto per aiutare a risolvere i problemi.

Acquisire, definire e organizzare i dati in entrata con un'automazione intelligente consente di:

- Riconciliare i documenti di supporto con l'AR aperta per i pagamenti a breve termine
- Gestire le deduzioni commerciali che corrispondono agli accordi promozionali verificando automaticamente gli importi, le date e approvando le deduzioni valide
- Gestire automaticamente le autorizzazioni al reso (RMA) per prodotti danneggiati o mancanti
- Automatizzare le attività ripetitive come la connessione e l'accesso alle informazioni sui portali
- Armonizzare le informazioni con l'ERP con codici di motivazione per tutti i tipi di richieste di deduzione (promozioni, ammanchi, prodotti danneggiati)

Analisi e apprendimento

Uno dei principali vantaggi della tecnologia IA è che fornisce analytics e business intelligence per identificare tendenze, aree di miglioramento e anomalie. Queste statistiche possono aiutare a pianificare in modo efficace le attività aziendali:

- Monitorare l'avanzamento delle attività
- Risolvere i casi più velocemente
- Incoraggiare la visibilità e la risoluzione collettiva dei sinistri
- Evitare problemi di controllo qualità
- Prevedere le entrate in modo più accurato
- Fornire dati per la pianificazione strategica

Casi di Successo

Multinazionale della cosmesi

La filiale spagnola di questa azienda cosmetica internazionale ha adottato una soluzione di automazione delle richieste di deduzione guidata dall'intelligenza artificiale per ottenere visibilità e controllo sui processi di deduzione. In precedenza, tutte le fatture, le e-mail e i messaggi EDI venivano stampati su carta, un processo che richiedeva in media 60 giorni ed era facilmente soggetto a errori.

La soluzione ora estrae automaticamente i dati dai documenti in arrivo, li indirizza al reparto appropriato e li abbina all'ERP. Le funzionalità di categorizzazione, assegnazione e apprendimento automatico accelerano i flussi di lavoro, mentre i report e le analisi in tempo reale identificano i colli di bottiglia e facilitano la gestione delle future richieste di deduzione.

Risultati



Riconciliazione più rapida delle richieste di deduzione da 60 giorni a 1 giorno



La categorizzazione automatica assicura un ERP sempre aggiornato



Migliore controllo sulle deduzioni errate grazie a reportistica e analisi



Flussi di lavoro ottimizzati per garantire efficienza e un migliore servizio ai clienti

Casi di Successo

GBfoods

La gestione delle richieste di deduzione è parte integrante dell'interazione di GBfood con i rivenditori e i distributori. Pagamenti brevi, richieste di rimborso e sconti per promozioni commerciali sono eventi comuni in questo settore.

L'automazione della ricezione, dello smistamento e dell'elaborazione delle richieste di deduzione con una soluzione end-to-end ha semplificato il lavoro dei reparti Customer Service e AR e ha ridotto i tempi complessivi di elaborazione. I flussi di lavoro collaborativi di indagine e approvazione offrono la possibilità di inviare una fattura al settore vendite o a un altro reparto per chiarire le incertezze.

Risultati



500 ore di lavoro del CSR risparmiate con l'elaborazione automatizzata delle richieste di deduzione



50% delle fatture promozionali elaborate in meno di 1 minuto



Maggiore visibilità sulle richieste di rimborso con conseguente maggiore accuratezza della contabilità



Comunicazioni interdipartimentali e flussi di lavoro migliorati



Migliore categorizzazione delle priorità di consegna degli ordini

Cosa cercare in una soluzione per l'automazione dei reclami e delle deduzioni

Che si tratti di un acquisto di grandi dimensioni o di uno piccolo, è necessario assicurarsi che sia effettivamente in grado di soddisfare lo scopo prefissato. Gli investimenti tecnologici non sono da meno e occorre prestare molta attenzione alla ricerca di un prodotto adatto alla vostra attività.

Tra gli elementi da tenere in considerazione ci sono:

Componenti

- Una soluzione dovrebbe affrontare in modo globale la gestione dei reclami per deduzione, automatizzando l'intero processo complesso, sia che si tratti di un pagamento breve che dà il via a una serie di azioni, sia che si tratti dell'emissione di una nota di credito al termine della risoluzione del reclamo.
- Le funzionalità RPA e IA identificano le richieste di rimborso in un flusso di e-mail in entrata, catturando i dati reali invece di identificare le informazioni sui modelli. L'apprendimento automatico migliora l'accuratezza dell'estrazione dei dati e consente di monitorare lo stato del processo, di modificare i codici delle motivazioni o di estrarre i documenti dai portali.

Facilità d'uso

- Una soluzione di automazione deve avere un'interfaccia intuitiva, una navigazione semplice e scalabilità, in modo che i team in rapida crescita non abbiano una curva di apprendimento ripida.
- Dashboard e contatori forniscono una visibilità immediata dei progressi e dei flussi di lavoro, eliminando lo stress di un processo che può essere difficile da supervisionare.
- Flussi di lavoro approvativi e un'interfaccia unificata assicurano l'usabilità per tutti, compresi i team commerciali, della supply chain o del servizio clienti, in modo che possano collaborare in modo semplice ed efficiente.
- Team di assistenza dedicati, dall'implementazione della soluzione alla risoluzione dei problemi quando qualcosa non funziona come previsto, creano una customer experience che a sua volta avrà un impatto positivo sui vostri clienti.

Privacy e sicurezza

- È essenziale che sia facile collaborare e coinvolgere gli altri nella risoluzione dei casi. A volte, però, una questione deve essere gestita con maggiore delicatezza. I flussi di lavoro approvativi assicurano che vengano coinvolte solo le persone che ne hanno assolutamente bisogno.
- Visibilità e tracciabilità significano poter visualizzare i progressi e le modifiche apportate e garantiscono il controllo qualità e una pianificazione ottimizzata.

Capacità cloud

- Operando nel cloud si hanno operazioni più efficienti, si servono meglio i clienti e si aumentano i margini di profitto grazie al fatto che tutti sono allineati, indipendentemente da dove si trovino.
- Gli aggiornamenti e gli upgrade del software vengono eseguiti in background e non richiedono più il coordinamento dei tempi di inattività.

Integrazione e compatibilità

- La capacità di collegarsi ad altre soluzioni software è essenziale, in quanto le aziende scelgono gli strumenti in base alle loro esigenze diversificate. Che si tratti dell'integrazione con un ERP, con sistemi di gestione degli ordini, di pagamento, di TPM o di tracciamento delle consegne, tutti gli ingranaggi dello stack tecnologico di un'azienda devono funzionare insieme per garantire che l'automazione fornisca effettivamente i vantaggi attesi.



Diventa un risolutore di reclami

Ricapitolando, l'elaborazione manuale delle richieste di deduzione è spesso incontrollata e comporta perdite di produttività e di fatturato.

L'automazione basata sull'IA affronta i punti dolenti dei processi manuali di richiesta di deduzione. Tieni presente, tuttavia, che non si tratta di sostituire gli esseri umani con i robot, ma di migliorare il modo in cui gli esseri umani lavorano e interagiscono tra loro.

Come si suol dire, una cattiva comunicazione mette fine a molte cose buone e una buona comunicazione a molte cose cattive. Quindi, sia che l'IA comunichi con se stessa, con l'RPA o con gli esseri umani, sia che gli esseri umani comunichino con altri esseri umani sulla base delle raccomandazioni fornite da una soluzione di automazione, il punto è che ci sia uno scambio pulito e diretto di informazioni utili.

Una soluzione di automazione per la gestione dei reclami e delle deduzioni non solo migliora le comunicazioni, ma stabilisce anche la visibilità e la tracciabilità, portando direttamente a migliori previsioni sui flussi di cassa.

Inoltre, si otterrà un senso di soddisfazione nel sapere che quello che prima era un processo oscuro e probabilmente semicasuale ora si svolge in modo fluido ed efficiente.



A proposito di Esker

Fondata nel 1985, Esker è una piattaforma cloud globale costruita per sbloccare valore strategico per i leader del settore finanziario e del servizio clienti e rafforzare la collaborazione tra le aziende automatizzando i processi procure-to-pay (P2P) e order-to-cash (O2C).

38

anni di esperienza, di cui oltre 20 incentrati su soluzioni cloud

1000+

dipendenti al servizio di oltre 850.000 utenti e 1.700+ clienti in tutto il mondo

14

sedi in tutto il mondo con sede centrale a Lione, Francia

€159.3

milioni di euro di fatturato nel 2022, con oltre il 90% delle vendite tramite attività SaaS



IL SUCCESSO AZIENDALE È MIGLIORE SE CONDIVISO

In Esker crediamo che l'unico modo per creare un vero e significativo cambiamento sia la positive-sum growth (crescita a somma positiva). Questo significa raggiungere il successo aziendale che non va a discapito di nessun individuo, reparto o azienda - tutti vincono! Ecco perché la nostra tecnologia guidata dall'intelligenza artificiale è stata progettata per potenziare ogni stakeholder, promuovendo al contempo la creazione di valore a lungo termine.



www.esker.it

©2023 Esker S.A. Tutti i diritti riservati. Esker e il logo Esker sono marchi commerciali o registrati di proprietà di Esker S.A. negli Stati Uniti e in altri paesi. I restanti marchi appartengono ai rispettivi proprietari.