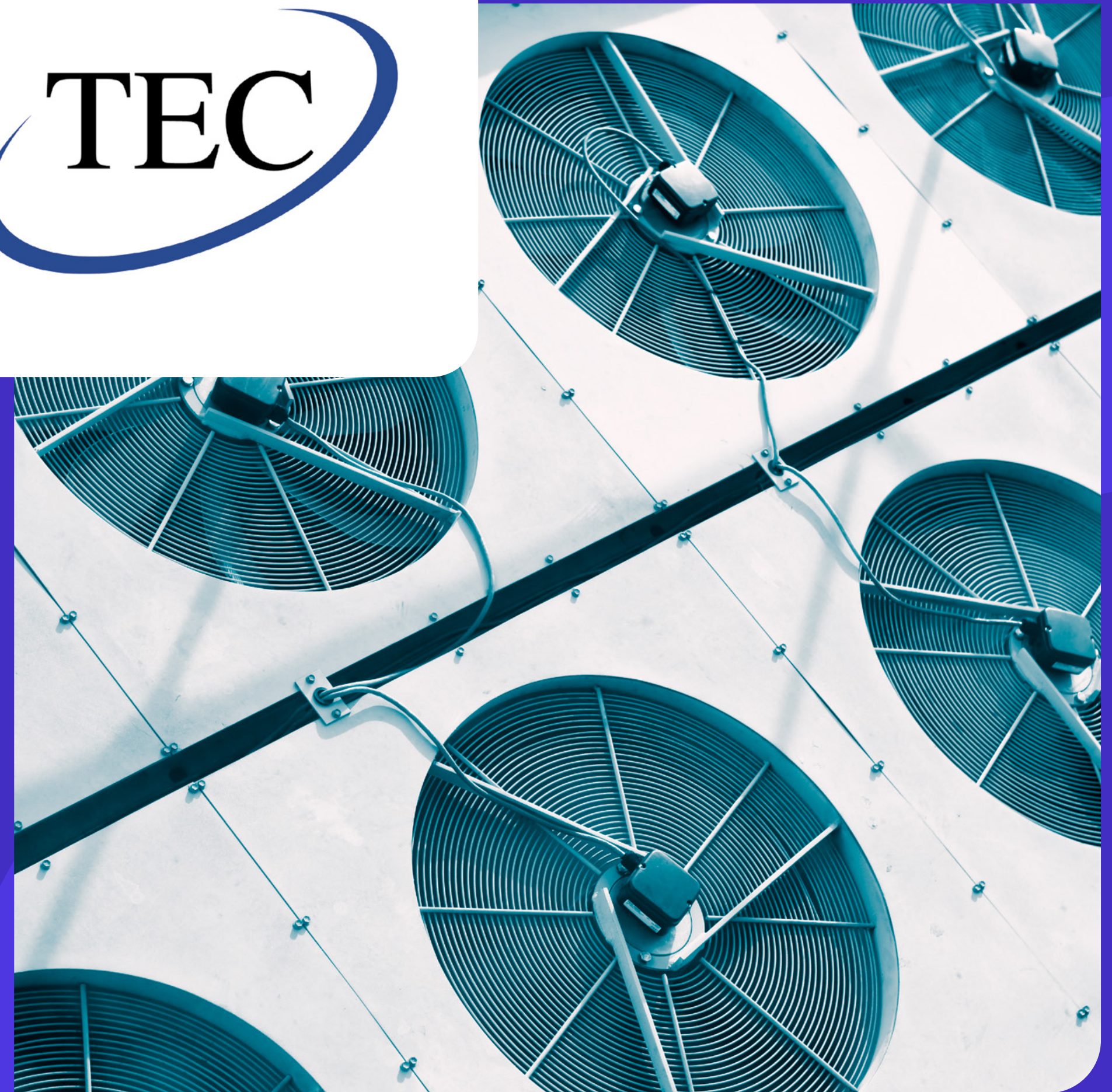


COLLECTIONS MANAGEMENT | INVOICE DELIVERY | CREDIT MANAGEMENT

Étendre l'automatisation pilotée par l'IA à la gestion du poste client

Après le succès de son projet d'automatisation du recouvrement, TEC a étendu l'usage de la plateforme cloud Esker à l'envoi des factures clients et à la gestion du crédit client, avec des résultats prometteurs.



ESKER®

EN BREF

Temperature Equipment Corporation

 Distribution / Commerce de gros / Retail

 Date de création : 1935

 +500 employés

 Lansing (IL)

 Infor SXe



Enjeux

Gérer la croissance et les nombreux points de friction liés à la gestion du poste client

Principal distributeur Carrier & Bryant du Midwest, Temperature Equipment Corporation (TEC) utilisait depuis plusieurs années plusieurs solutions en parallèle pour gérer son processus de recouvrement. Face à sa croissance rapide, l'entreprise a conclu qu'elle devait adopter une solution plus efficace, plus rentable et capable de monter en charge. Elle a choisi Esker Collections Management plutôt que plusieurs solutions concurrentes pour sa simplicité d'utilisation, la fluidité de son déploiement cloud et ses nombreuses fonctionnalités pilotées par l'IA.

Peu après l'implémentation d'Esker Collections Management, TEC a transféré l'envoi de ses factures clients d'une autre solution vers Esker. En 2022, après son rachat et confrontée à des inefficacités similaires dans la gestion du crédit client, TEC a à nouveau dû moderniser un maillon essentiel de son processus de gestion du poste client.

"Notre premier projet avec Esker nous a donné les outils nécessaires pour reprendre le contrôle de nos créances clients", explique Ernie Pudliner, Directeur du Crédit. "Au vu du succès obtenu sur le recouvrement, d'autres services m'ont demandé si Esker pouvait les aider. Je savais qu'ils avaient exactement ce dont nous avions besoin."

Objectifs

Phase 1 : Recouvrement des créances

- Mettre en place une stratégie de recouvrement plus intelligente et plus durable
- Réduire le DSO et améliorer la gestion de la balance âgée
- Faciliter le reporting en fin de mois

Phase 2 : Factures clients & Gestion du crédit client

- Regrouper tous les clients sur un portail centralisé via Esker
- Réduire les étapes manuelles du processus de gestion du crédit client
- Libérer les équipes pour des missions plus stratégiques et à plus forte valeur ajoutée

Solution

Etendre l'automatisation pilotée par l'IA à plusieurs équipes de la comptabilité client

L'un des grands atouts d'Esker pour TEC résidait dans son intégration fluide avec les ERP existants et la flexibilité de sa suite de solutions, qui permet aux utilisateurs d'automatiser tout ou partie de leurs processus de gestion du poste client.

“J’ai effectué de nombreuses recherches auprès d’autres éditeurs et j’avais le sentiment que beaucoup auraient voulu nous faire entrer dans leur moule”, explique Pudliner. “Avec Esker, nous savions que la solution était flexible et que les équipes étaient prêtes à nous écouter, à reprendre les idées de notre équipe et à faire évoluer le produit en fonction de nos besoins.”

Phase 1 : Recouvrement des créances

La première phase du partenariat entre TEC et Esker a consisté à automatiser certaines étapes du processus crédit et recouvrement. Avant Esker, l'entreprise s'appuyait sur son ERP pour piloter ce processus. Le manque de fonctionnalités et de visibilité limitait les performances de l'équipe en matière de recouvrement et de reporting.

Aujourd'hui, grâce à Esker Collections Management, TEC recouvre ses créances dans les délais et conformément à sa stratégie de recouvrement, en s'appuyant sur des outils et fonctionnalités pilotés par l'IA, notamment :

- Des relances de paiement automatiques par email
- Des listes de tâches personnalisées
- Un portail client en ligne en accès libre
- L'analyse des causes profondes
- Des demandes de crédit en ligne

Phase 2 : Factures clients & Gestion du crédit client

Fort du succès de sa première implémentation d'Esker, TEC a souhaité appliquer la même approche digitale à d'autres domaines du poste client.

“Notre première priorité était d'adopter Esker Invoice Delivery et de migrer tous les utilisateurs de notre portail”, explique Pudliner. “Avec notre ancien fournisseur, nous avons constaté une dégradation dans la façon dont les choses étaient gérées. Nous avons donc utilisé les mécanismes intégrés à Esker pour communiquer avec nos clients et quasiment tous les faire basculer. Le portail Esker offre tellement plus de possibilités aux clients qu'il a été très simple de les convaincre.”

En complément, Esker Credit Management permet à TEC d'atteindre ses objectifs en matière de revue du crédit : la solution simplifie l'intégration des clients, sécurise le processus d'approbation du crédit et offre une visibilité complète sur les clients.

“J'avais déjà beaucoup travaillé avec des systèmes de gestion du poste client et Esker a passé le test haut la main : la solution est intuitive et facile à utiliser.”

Ernie Pudliner

Directeur du Crédit,, TEC



Bénéfices clés

- **DSO réduit** de 10 jours en moyenne
- Résolution des litiges clients **88% plus rapidement**
- **Délai de traitement** des demandes d'ouverture de compte avec crédit réduit de 7-10 jours à 3-4 jours
- **75% des clients "prioritaires"** de TEC utilisent désormais le portail client Esker pour payer leurs factures, consulter leurs relevés, contester des factures et envoyer des messages
- **Réduction du nombre d'appels et d'emails** de réclamations clients : jusqu'à 15 par jour auparavant, contre 1 à 2 par jour désormais
- **Rationalisation du processus d'audit** pour assurer la conformité SOX

Résultats

Améliorer l'efficacité, la visibilité et la collaboration de bout en bout

Avec Esker, TEC a amélioré l'expérience de presque toutes les parties prenantes impliquées dans le recouvrement, l'envoi des factures clients et la gestion du crédit client : équipes de comptabilité client, management et clients.

"Je ne tarirai pas d'éloges sur le produit Esker et sur les personnes avec lesquelles j'ai travaillé", déclare Pudliner. "Esker a simplifié tellement d'aspects de la gestion du poste client pour nous : donner à l'équipe une vue quotidienne des comptes à appeler, utiliser le reporting pour éviter les difficultés de fin de mois ou réaliser davantage de revues de crédit sur les comptes existants. Autant de choses que nous n'étions pas capables de faire auparavant."

Capacité à adopter le télétravail

Comme la plupart des entreprises ces dernières années, TEC a connu des situations nécessitant le travail à distance – une transition d'autant plus délicate lorsqu'il fallait déployer de nouvelles solutions tout en s'adaptant à une acquisition récente. Heureusement, Esker a facilité les choses pour Pudliner et son équipe.

"Sans Esker, nous ne serions pas capables de faire notre travail en dehors du bureau", affirme Pudliner. "Avec Esker, j'ai le bureau directement sur mon ordinateur. Je peux tout traiter et tout faire sans avoir besoin d'être physiquement dans les locaux."

"Grâce à Esker, je peux suivre au quotidien l'activité de toutes mes équipes et m'assurer que nos comptes prioritaires bénéficient de l'attention nécessaire. "

Ernie Pudliner
Directeur du Crédit, TEC

Comme TEC vous souhaitez automatiser votre processus de gestion du poste client ?

Notre équipe est à votre service.

À propos d'Esker

Pionnière de l'Agentic AI au service de l'Office of the CFO*, Esker combine des agents d'IA et l'orchestration des processus pour l'optimisation de la trésorerie, la maîtrise des flux et le pilotage des risques. Sa suite Agentic AI automatise l'ensemble des processus des cycles Source-to-Pay (achats et fournisseurs) et Order-to-Cash (commandes et clients), au bénéfice du contrôle, de la visibilité et de l'agilité, tout en consolidant les relations avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs.

Esger est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Amérique latine et en Asie-Pacifique, et met à profit plus de 40 ans d'expertise.

*Direction Financière étendue

ESKER®

www.esker.fr

