

ESKER COLLECTIONS MANAGEMENT

Libérer les flux de trésorerie & renforcer la relation client

Novuna Business Cash Flow gagne en visibilité et en capacité à fournir des services à forte valeur ajoutée grâce à la suite Agentic AI d'Esker.

Novuna[®]
Business Cash Flow



ESKER[®]

EN BREF

Novuna

 Industrie de la finance

 Équipe de 12 Credit Managers

 880 clients

 ERP : HPD Aquarius



Enjeux

Des processus complexes avec une large diversité de clients

Novuna fournit à ses clients, des PME, ETI ainsi que des multinationales, des solutions innovantes pour l'*Office of the CFO** et une expérience client exceptionnelle pour les accompagner dans leur succès. Les solutions de financement proposées par Novuna permettent aux entreprises de combler leurs besoins de trésorerie en débloquant jusqu'à 90 % de la valeur d'une facture dès son émission, au lieu d'attendre plus de 30 jours le règlement du client.

En tant que fournisseur de liquidités pour les entreprises, il y a de nombreux processus précis, des politiques et des procédures strictes à suivre. Le système précédemment en place chez Novuna était difficile à utiliser, très normé et complexe, en particulier pour produire des rapports.

De plus, avec une grande diversité de clients (transporteurs, services de livraison de colis et courrier, sociétés de recrutement, etc.), il y a une immense quantité de données à saisir dans différents formats. Novuna était à la recherche d'une solution de recouvrement flexible qui comprenait déjà de nombreuses fonctionnalités, plutôt que de devoir créer une solution sur mesure.

James Burr, Head of Change chez Novuna Business Cash Flow, explique que « l'un des principaux défis auxquels nous étions confrontés était le manque de visibilité sur les workflows. Si un membre de l'équipe était absent, il était extrêmement difficile pour les autres d'accéder à ses notes et d'accomplir les tâches nécessaires. »

Objectifs

- Augmenter la flexibilité et la visibilité
- Faciliter la création de rapports pour les clients
- Travailler avec des données en temps réel à la place de données statiques
- Renforcer la motivation des équipes en éliminant les tâches manuelles
- Fournir un accès multiple, en interne et pour les clients

*Direction Financière étendue

Solution

Stimuler le moral de l'équipe avec une solution de gestion du recouvrement

Les équipes en charge du crédit client et de la direction chez Novuna Business Cash Flow ont étudié plusieurs solutions pour relever un large éventail de défis opérationnels. Elles ont même élaboré une checklist détaillée de fonctionnalités comprenant 70 questions spécifiques pour guider leur choix. Après une évaluation approfondie, elles ont choisi Esker Collections Management comme la solution la mieux adaptée.

Avant de mettre en place la solution d'Esker, l'équipe de Novuna devait appeler les clients et leur envoyer des e-mails. Puis, à la fin de la journée, elle devait transférer toutes les informations dans son système ERP : un processus non seulement chronophage, aussi sujet aux erreurs.

“Cela prenait du temps, jouait sur la motivation de l'équipe et ouvrait la voie à de nombreuses erreurs potentielles. Tout cela n'existe plus ! Avec Esker, toute la communication avec les clients se fait au sein de la solution : les e-mails et les réponses, le tout avec un historique précis. Ils sont vraiment épatés par la solution !” dit Susan Toon, Cheffe des opérations chez Novuna.

Une autre fonction utile pour l'entreprise est la possibilité de “glisser-déposer” des documents dans la plateforme, sans avoir à les enregistrer à la main. C'est phénoménal : ça nous fait gagner beaucoup de temps. Il est tout simplement incroyable de réduire autant le nombre de clics et de ne pas avoir d'e-mails partout !”

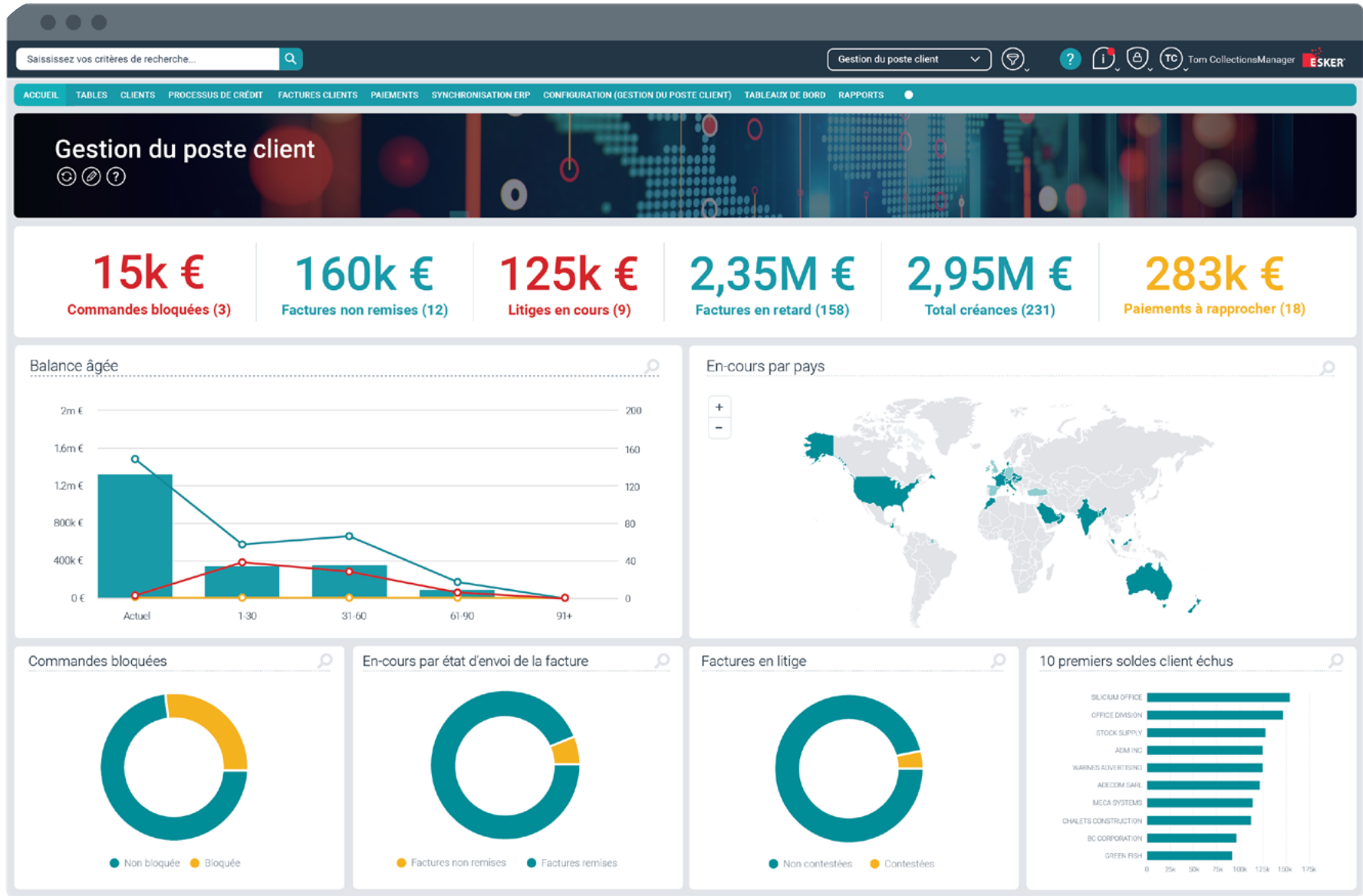
Auparavant, l'équipe répondait aux appels provenant d'autres services de l'entreprise, par exemple les équipes chargées des risques, de l'audit ou encore le service client. Désormais, chacun de ces services a accès à Esker Collections Management : ils peuvent voir par eux-mêmes et en temps réel les mises à jour concernant les clients. Cela a permis de réduire la charge de travail et les demandes internes.

Contrairement à la solution précédente utilisée par Novuna, Esker classe les appels à effectuer en plusieurs niveaux d'urgence : critique, élevé et faible. Cela permet aux personnes chargées du recouvrement de prioriser et de prendre des décisions réfléchies sur les appels à effectuer, car ce sont elles qui connaissent le mieux leurs clients. La solution offre aux équipes la possibilité d'être plus autonomes et de monter en compétence.

“Esker Collections Management a vraiment amélioré notre quotidien. C'est incroyablement intuitif et simple à utiliser, et les responsables du crédit client l'ont adopté tout de suite.”

Susan Toon

Cheffe des opérations, Novuna Business Cash Flow



“Esker nous a donné la marge de manœuvre nécessaire pour nous concentrer sur l’essentiel : renforcer nos relations clients et optimiser la trésorerie.”

Susan Toon

Cheffe des opérations, Novuna Business Cash Flow



Résultats

Accélération des encaissements grâce à des données en temps réel

« L’un des principaux avantages d’Esker est que nous travaillons désormais avec des données en temps réel », explique Denise Barnett, credit manager chez Novuna Business Cash Flow. De plus, l’automatisation des rapports programmés permet à chaque membre de l’équipe de gagner une journée entière par mois. Sur une année, cela représente 144 jours gagnés pour les 12 membres de l’équipe.

Aujourd’hui, plus de 60 % des encaissements de Novuna sont pilotés par les rapports programmés et les relances automatisées d’Esker. Cette optimisation a permis à l’équipe de réduire le DSO de 5 jours, pour atteindre un niveau record d’environ 40 jours.

Susan Toon illustre également l’impact concret de cette efficacité : « Nous avons un client avec une dette importante depuis plus d’un an. Grâce au temps libéré par la solution, l’une de nos contrôleuses de crédit a pu se pencher sur le problème. En moins de trois mois, elle a obtenu un paiement de 120 000 £. Cela a été très bénéfique pour nous, et cela a également aidé le client à débloquer des financements supplémentaires, favorisant sa croissance et lui permettant de mieux servir ses propres clients. »

“Le fait de centraliser toutes les communications et de les rendre accessibles aux autres équipes à tout moment accélère considérablement la résolution des problèmes.”

Susan Toon

Cheffe des opérations, Novuna Business Cash Flow

Vous voulez automatiser votre gestion du recouvrement comme Novuna ?

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.

Esker 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. En 2024, l'entreprise a réalisé 205,3 millions d'euros de chiffre d'affaires, dont plus des deux tiers à l'international.

Suivez-nous sur **LinkedIn** et sur **le blog d'Esker**.

*Direction Financière étendue

ESKER®

www.esker.fr

