



# Automatiser le processus de recouvrement pour réduire le DSO et améliorer la gestion du cash

Le groupe Freio gagne en visibilité grâce au CRM de recouvrement d'Esker en permettant à toutes ses filiales de collaborer efficacement



## En bref

# Le groupe Freo



Fabrication de machines de chantiers (grues mobiles) et services de logistique



23 filiales



Près de 1 000 employé(e)s



Siège : Hope Valley, Australie



Fondé en 1974



ERP : MYOB Greentree

## Objectifs



**Gagner en visibilité** et améliorer le processus de recouvrement



**Réduire considérablement le temps consacré à la gestion des demandes** clients et aux rapports



**Accélérer le recouvrement**, réduire le DSO\* et améliorer la gestion de la trésorerie



**Faire gagner du temps aux membres de l'équipe** pour qu'ils se consacrent à des tâches à plus forte valeur ajoutée



**Améliorer les pistes d'audit**

# Enjeux

## Dématérialiser le processus de recouvrement

Fondé en 1974, le groupe Freo est le leader australien des services de location de grues mobiles et de la gestion logistique des projets, avec une flotte de plus de 480 grues. La société propose des services de location de grues, de levage de charges lourdes et de logistique, y compris le transport hors gabarit, la manutention, l'entreposage et le stockage. Le groupe opère à partir de ses filiales stratégiquement situées dans toute l'Australie et travaille avec certaines des plus grandes entreprises du pays.

**Avant de mettre en place les solutions d'Esker, le groupe Freo s'appuyait sur un processus largement manuel et fastidieux pour gérer son recouvrement.** L'ERP existant ne couvrait pas les processus de recouvrement et les informations étaient difficilement disponibles lorsque les clients questionnaient l'entreprise.

*"Nous ne pouvions pas faire notre travail correctement avec les systèmes dont nous disposions. Le suivi précis des appels passés aux clients était impossible : nous devions imprimer la balance générale des comptes et prendre des notes à la main sur un morceau de papier", a expliqué David Baker, responsable de la comptabilité client.* Les filiales ne pouvaient pas gérer leurs clients de manière proactive ou contrôler les risques en raison du manque de visibilité sur les données spécifiques aux clients, comme l'état des paiements et la catégorie de risque.

La création de rapports constituait également un défi et nécessitait des heures de recherche et de traitement de données. L'intégralité du processus reposait principalement sur le papier et les e-mails : **un employé consacrait au moins 2 h 30 par jour à la création des relevés mensuels.** Effectuer les appels de recouvrement au bon moment ou envoyer des rappels et les relevés en temps voulu nécessitait beaucoup de temps, d'argent et de travail manuel. *"Nous attendions la fin du mois pour faire un rapport sur le DSO. Notre équipe de quatre comptables devait collecter des données provenant de différentes parties de l'ERP pour produire un seul rapport"* commente David Baker.

**L'objectif du groupe Freo était de trouver une solution capable :**

- d'automatiser les étapes manuelles et inefficaces qui sont importantes dans les processus de facturation et de recouvrement de l'entreprise,
- de fournir des informations en temps réel,
- d'améliorer ses processus de contrôle de crédit,
- de réduire de manière significative le DSO,
- d'offrir le niveau de reporting et de support dont le groupe Freo avait besoin.

\* Days Sales Outstanding : ratio qui mesure le délai moyen de paiement des clients exprimé en jours de chiffre d'affaires

# Solution

## Remplacer des tâches manuelles par un recouvrement automatisé

Après avoir comparé des éditeurs de logiciels, le directeur financier du groupe Freo a sélectionné Esker en s'adressant à l'Institut australien du crédit client (AICM). Il est rapidement apparu que **la solution Esker Collections Management répondait à de nombreux besoins et comportait également diverses fonctionnalités qui dépassaient ses attentes.**

Les difficultés identifiées lors de l'implémentation ont été clairement définies et traitées, ce qui a permis d'optimiser les processus et d'obtenir de la visibilité en temps réel. Comme toutes les filiales ont accès à la solution Esker Collections Management, **les responsables peuvent voir les mises à jour en direct et ainsi avoir une vision plus précise de leurs clients.**

*"Par exemple, lorsqu'un client accuse un retard de paiement ou montre des signes de difficultés de trésorerie, l'équipe recouvrement peut réagir en conséquence et aider l'équipe chargée du risque crédit client",* ajoute David Baker. La solution Esker a également facilité l'élaboration par le groupe Freo de politiques plus solides en matière de limites de crédit et d'évaluation des risques.

**Les fonctionnalités de création de rapports de la solution Esker Collections Management permettent de mieux connaître les données relatives aux créances et de gagner du temps.** En effet, la création d'un rapport nécessitait auparavant des heures de collecte de données.

Par exemple, le groupe Freo a mis en place **des rapports personnalisés pour le paiement à la livraison.** Ils sont automatiquement partagés avec les filiales chaque semaine pour qu'elles connaissent le montant qui doit être collecté dans la semaine ou le mois.

Les tableaux de bord et les filtres sont les fonctionnalités préférées de David Baker. *"C'est formidable d'entrer dans la solution, de lire les commentaires de chacun, d'avoir le suivi de chaque facture et de savoir ce qui est en suspens. On peut voir cette liste s'allonger au cours de la journée mais aussi voir l'interaction avec le client, ce qui profite à la fois aux utilisateurs et aux clients".*



**"Avant d'implémenter la solution Esker, les filiales travaillaient de manière indépendante. Aujourd'hui, nous sommes davantage un groupe soudé où les parties prenantes ont une bonne visibilité sur toutes les informations essentielles."**

**David Baker**

Responsable de la comptabilité client, groupe Freo



**"J'aime beaucoup le tableau de bord. Esker est la solution que je préfère car elle me liste tous les appels que je dois faire. Je peux commencer par les clients qui sont vraiment en retard et simplement les traiter au fur et à mesure."**

**David Baker**

Responsable de la comptabilité client, groupe Freo



**“Esker a changé la donne pour nous. La solution a aidé plus de 100 utilisateurs dans toutes les filiales à établir une relation forte avec les clients en interagissant avec eux au quotidien.”**

**David Baker**

Responsable de la comptabilité client, groupe Freo



### Bénéfices clés



**Réduction du DSO**



**Augmentation de la visibilité** et du contrôle sur le recouvrement



**Gain de temps pour les équipes** chargées du crédit client, grâce à l'automatisation des lettres de relance



**Amélioration de la transparence** pour les parties prenantes des 23 filiales grâce aux rapports et à l'analyse des données



**Pistes d'audit fiables**



**Solides relations** avec les clients

## Résultats

**La solution Esker transforme le processus de recouvrement de Freo**

Depuis la mise en place de la solution Esker Collections Management, le groupe Freo a une meilleure compréhension des tendances et des problèmes affectant les paiements. Cela lui a permis de réduire considérablement les tâches manuelles des collaborateurs et d'améliorer son processus de recouvrement.

**Toutes les parties prenantes disposent désormais des tableaux de bord de la solution Esker qui affichent des indicateurs clés, offrant ainsi une vision à 360° des opérations et des clients.** Les filiales savent exactement où elles se situent et où en sont leurs clients. *“Nous avons probablement utilisé la solution plus que nous ne l'aurions jamais pensé. C'est bien plus qu'un outil de gestion de crédit client pour l'équipe Finance car il donne aux filiales beaucoup plus d'informations qui leur permettent d'être plus efficaces et de se soutenir entre elles”* a déclaré David Baker. La solution Esker archive toutes les notes et les activités de recouvrement, ce qui **permet aux employés de savoir instantanément quels comptes sont en souffrance et quels clients doivent être contactés.**

La solution Esker garantit que les clients évalués comme présentant un risque plus élevé sont étroitement surveillés. Selon David Baker, **“la solution Esker nous aide à personnaliser notre gestion du recouvrement en fonction des différents groupes de clients et nous permet d'interagir avec eux bien mieux qu'auparavant.** Nous pouvons ajuster notre stratégie de recouvrement pour qu'elle soit efficace à la fois pour le groupe Freo et pour nos clients”. La solution automatise l'envoi de tous les rappels ou rapports et hiérarchise les tâches de recouvrement en fonction de la segmentation de la clientèle. **Le service comptabilité client du groupe Freo peut ainsi se concentrer sur ce qui est vraiment important et accélérer les rentrées d'argent.**

Le portail client a aussi aidé le groupe Freo à établir de meilleures relations avec ses clients. Les équipes peuvent désormais envoyer des messages par l'intermédiaire du portail et recevoir une réponse plus rapidement, ou demander des copies de factures et recevoir des relevés dans le format souhaité. **Les utilisateurs et les clients bénéficient donc d'une meilleure expérience.**



**“Esker a unifié nos différentes filiales en donnant aux parties prenantes la visibilité sur toutes les informations essentielles”**

**David Baker**

Responsable de la comptabilité client, groupe Freo

# **Vous voulez automatiser votre processus de recouvrement comme Freo ? Notre équipe est là pour vous aider.**

**Contactez Esker**

## **À propos d'Esker**

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Source-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers, achats et services clients des entreprises en renforçant la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs.

Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent aux entreprises de gagner en productivité, d'améliorer la visibilité sur leurs activités, tout en renforçant la collaboration avec leurs clients, leurs fournisseurs et leurs collaborateurs.

ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext Growth à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 159,3 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2022 dont plus des 2/3 à l'international.

