

COLLECTIONS MANAGEMENT

Donner de l'autonomie aux équipes, aux clients et aux partenaires grâce à une gestion du poste client centralisée

L'automatisation a permis à Trek Bicycle de standardiser ses opérations liées à la gestion du poste client à l'échelle mondiale et de faciliter la gestion du recouvrement.



ESKER®

EN BREF

Trek Bicycle

-  Fabrication de vélos
-  5 000 revendeurs indépendants
-  Fondé en 1976
-  + 1 800 employé·e·s
-  Siège à Waterloo, Wisconsin (USA)
-  16 centres de distribution internationaux
-  ERP : Oracle



Défis

Apporter rapidité, stratégie et cohérence à un processus global

Les retards de paiements ou les impayés des clients constituent aujourd’hui une préoccupation particulièrement importante pour les entreprises.

Non seulement ils compliquent le travail des équipes comptabilité, mais leur impact sur la trésorerie et le fonds de roulement peut avoir des conséquences significatives sur la capacité de l’entreprise à préserver sa liquidité, maintenir sa croissance et passer à la vitesse supérieure en matière de compétitivité — ce que Trek Bicycle comprend parfaitement.

En tant que plus grand fabricant de vélos américain, Trek s’est engagé à “innover sans relâche”, au-delà de la conception de vélos. Trek savait que son succès commercial actuel et futur ne pourrait être pleinement atteint en s’appuyant encore sur un processus de recouvrement souvent complexe, trop manuel et difficilement pérenne.

“Avant Esker, nous ne disposions pas d’un outil de recouvrement standardisé”, explique Andrew St Clair, Directeur Financier chez Trek Bicycle. “Les tâches quotidiennes, comme l’envoi de lettres de rappel, étaient toutes effectuées manuellement. Nous faisons en sorte que cela fonctionne, mais il n’y avait pas de réelle cohérence dans notre processus. Avec 60 % de notre activité réalisée à l’étranger, il était important de disposer d’une véritable solution globale.”

Objectifs

- Libérer du temps pour les équipes comptabilité afin qu’elles puissent se consacrer à des tâches plus valorisantes et à plus forte valeur ajoutée pour l’équipe et l’entreprise.
- Améliorer le flux de trésorerie de l’entreprise tout en augmentant les capacités d’analyse pour le reporting et l’élaboration des prévisions de trésorerie.
- Maximiser les opportunités commerciales futures en renforçant les relations avec les clients et les partenaires internationaux.

Solution

Réduire le DSO et libérer les équipes grâce à l'automatisation pilotée par l'IA

Avec Esker, Trek dispose désormais d'une solution de gestion du recouvrement. Elle a été spécialement conçue pour standardiser les opérations au niveau mondial et positionner l'entreprise sur une croissance durable et résiliente pour les années à venir. Utilisée par 32 responsables de recouvrement dans 18 bureaux de Trek à travers le monde, la solution de recouvrement des créances d'Esker facilite la vie de la quasi-totalité des parties prenantes concernées par le processus, qu'il s'agisse des équipes de comptabilité client, les clients ou les fournisseurs internationaux.

"Les autres fournisseurs de solutions de crédit et de recouvrement que nous avons étudiés n'avaient pas l'expertise d'Esker", a déclaré M. St Clair. Clair. "L'un des principaux avantages d'Esker a été leur flexibilité durant la phase d'implémentation. Ils ont travaillé avec nous pour traduire l'interface en 14 langues différentes et nous ont même aidés à améliorer l'aspect visuel. C'était un véritable partenariat".

Esker Collections Management automatise ce qui peut l'être dans le processus de recouvrement, libérant ainsi les membres de l'équipe pour qu'ils se concentrent sur le développement de la relation client et l'optimisation du flux de trésorerie. Toutes les informations relatives aux clients et à l'après-vente sont centralisées et instantanément accessibles au sein de la solution. Les activités de crédit et de recouvrement qui étaient considérées comme des tâches administratives ont été transformées en tâches analytiques.

"Avec 60 % de notre activité réalisée à l'étranger, il était important de disposer d'une véritable solution mondiale."

Andrew St Clair

Directeur Financier, Trek Bicycle



"La discipline qu'Esker impose dans le processus de crédit et de recouvrement est phénoménale. En plus de 20 ans d'expérience, c'est la meilleure solution que j'ai jamais utilisée en raison de ses fonctionnalités et de l'ergonomie de son interface."

Andrew St Clair

Directeur Financier, Trek Bicycle



Résultats

Un flux de trésorerie optimisé et des relations plus fluides

Depuis la mise en place d'Esker Collections Management aux USA puis en Europe et au Royaume-Uni, Trek a constaté un certain nombre de bénéfices.

Outre l'amélioration de l'efficacité opérationnelle, la solution d'Esker alimentée par l'IA a permis à l'équipe comptabilité clients de Trek de bénéficier d'un environnement de travail beaucoup plus collaboratif, épanouissant et productif. C'est un avantage non négligeable pour retenir et attirer les meilleurs talents.

La satisfaction des clients a également augmenté après la mise en place : ils bénéficient désormais d'une expérience plus conviviale grâce à un portail en accès libre leur permettant d'effectuer des paiements, de gérer leurs préférences, etc.

Points clés

- Amélioration de la satisfaction des équipes grâce à l'élimination des tâches répétitives et à faible valeur ajoutée, au profit d'un travail quotidien plus analytique et plus impactant.
- Augmentation de la satisfaction clients grâce à la réduction des litiges et à l'amélioration de la transparence du processus.
- Meilleure collaboration avec les membres de l'équipe comptabilité clients et même avec d'autres services qui ont un impact sur le flux de trésorerie.
- Des relations plus fortes avec les partenaires internationaux grâce à l'expertise et aux stratégies d'engagement d'Esker.

“La volonté d'Esker de s'engager avec nos partenaires internationaux sur les stratégies de paiement a joué un rôle important dans l'amélioration de la qualité des services.”

Andrew St Clair

Directeur Financier, Trek Bicycle

Vous voulez transformer votre processus de recouvrement comme Trek ?

Contactez-nous

À propos d'Esker

Fondée en 1985, Esker est le leader mondial des solutions d'automatisation des processus métiers pour la Finance, les Achats et le Service Client («Office of the CFO»).

Grâce à des agents IA et aux dernières technologies d'automatisation, les suites Source-to-Pay et Order-to-Cash d'Esker optimisent le fonds de roulement et les flux de trésorerie, améliorent la prise de décision, favorisent une meilleure collaboration et des relations humaines avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs.

ESKER[®]

www.esker.fr

