



CRAFT COLLECTIVE

DIMINUTION DU DSO ET AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT



**BAISSE DU NOMBRE DE CLIENTS
EN RETARD DE PAIEMENT**



**RÉDUCTION DU DSO GRÂCE À DES OPTIONS
DE PAIEMENTS ACCÉLÉRÉS ET SIMPLIFIÉS**



**PLUS DE TEMPS CONSACRÉ
À LA RELATION CLIENTS**

LE CONTEXTE

Craft Collective est un distributeur de bières artisanales qui aide les producteurs de boissons (brasseurs, cidreries, torrificateurs) à développer leurs marques et à vendre leurs produits dans toute la région de la Nouvelle-Angleterre. L'entreprise avait du mal à être payée dans les temps et dépensait trop de ressources pour effectuer les relances. Elle souhaitait donc rendre ses actions de recouvrement plus efficaces.

Avant de passer à l'automatisation avec Esker, Craft Collective recevait tous ses règlements par chèque envoyés par courrier ou déposés auprès des commerciaux, ce qui leur faisait perdre du temps de gestion. Ce mode de paiement nécessitait un temps de traitement beaucoup trop long. *"Il y a deux ans, j'ouvrais encore toutes les enveloppes contenant des chèques en rentrant chez moi dans mon camion et je les empilais sur le tableau de bord. C'était beaucoup de travail pour une personne."* Adam Oliveri, fondateur et PDG de Craft Collective.

Comme de nombreux distributeurs d'alcool, Craft Collective s'est heurté à un autre obstacle, qui a beaucoup contribué à sa recherche d'une solution de gestion du recouvrement; ses clients ne respectaient pas les délais de paiement. Tout titulaire d'une licence de débit de boissons ayant des retards de paiement est inscrit sur une liste appelée Cash on Delivery (C.O.D) ou Contre Remboursement, qui oblige tous les distributeurs ou grossistes à exiger le règlement au moment de la livraison. Non seulement cette technique de paiement a rendu plus difficile le recouvrement des créances, mais elle entrave aussi la relation avec les clients.

LA SOLUTION

Sur recommandation d'un autre distributeur du secteur, Craft Collective a décidé d'implémenter **le CRM de recouvrement Esker**. L'entreprise a particulièrement apprécié le Portail Client, qui permet aux utilisateurs de **consulter leurs factures** et de **collaborer avec les équipes** ainsi que de **planifier un paiement** via la plateforme.

RÉFÉRENCE CLIENT

À PROPOS DE CRAFT COLLECTIVE

Industrie : Agroalimentaire

ERP : Encompass

Solution : Gestion du recouvrement

Craft Collective est un grossiste indépendant, basé à Stoughton, Massachusetts. L'entreprise aide les petits producteurs de boissons artisanales à vendre leurs produits dans toute la Nouvelle-Angleterre. Avec 12 000 sq. ft d'espace réfrigéré, un entrepôt entièrement climatisé, une flotte de livraison 100 % réfrigérée, une équipe de vente passionnée et une forte visibilité de sa marque, la priorité absolue de Craft Collective est la qualité et la fraîcheur des produits.



Avant Esker, l'entreprise se retrouvait dans une position inconfortable quand ses clients étaient inscrits dans la liste des mauvais payeurs. "Lorsqu'un client est inscrit sur cette liste, personne ne veut avoir de reproche et nous sommes souvent désignés comme responsables. Ce n'est pas une position agréable et nous voulons à tout prix l'éviter. C'est désormais le cas grâce à Esker". Adam Oliveri, fondateur et PDG de Craft Collective.

En offrant la possibilité aux clients de payer grâce à la solution Esker et en pouvant effectuer des actions de relances, Craft Collective a constaté une baisse du nombre de clients à inscrire sur la liste C.O.D., améliorant ainsi considérablement ses relations clients.

L'augmentation du nombre de paiements en ligne via la solution Esker a permis une baisse des règlements par chèque. Les commerciaux ont donc moins de stress lié à l'encaissement. "Ils doivent moins souvent intervenir auprès des clients, car grâce à Esker, les paiements sont plus ponctuels. Ainsi, les commerciaux n'ont plus à gérer les problématiques relative à la gestion du poste client." Adam Oliveri, fondateur et PDG de Craft Collective.



LORSQU'UN CLIENT NE PAYE PAS, LA MOITIÉ DU TEMPS, C'EST PARCE QU'IL

A PERDU LA COPIE DE SA FACTURE OU QU'IL N'A PAS PRÊTÉ ATTENTION AUX RELANCES DE PAIEMENT.

LA SOLUTION ESKER NOUS AIDE À ÉVITER CES SITUATIONS."

ADAM OLIVERI | FONDATEUR ET PDG DE CRAFT COLLECTIVE.

LES BÉNÉFICES

Le CRM de recouvrement Esker a eu un impact significatif sur le processus de facturation et de recouvrement de Craft Collective :



©2020 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.