

Gestion du recouvrement

Novuna[®]
Business Cash Flow

Motiver les équipes et améliorer les relations clients

Novuna automatise sa gestion du recouvrement, améliore sa visibilité et ses processus de validation avec Esker.



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 petites et moyennes entreprises ainsi que des multinationales, des solutions financières innovantes et une expérience client exceptionnelle pour les accompagner dans leur succès. Le financement de factures facilite l'optimisation de la trésorerie : les factures impayées d'une entreprise sont utilisées pour débloquer rapidement les liquidités dues à l'entreprise, en réduisant les délais de paiement habituels.

Cela permet aux entreprises de libérer rapidement des liquidités : elles n'ont pas à attendre de recevoir le paiement des biens ou des services.

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.

La direction et l'équipe chargée du recouvrement a étudié huit solutions différentes. Elle a passé un test de fonctionnalité rigoureux de 70 questions avant de sélectionner la solution Esker de CRM de recouvrement.

Objectifs



Augmenter la flexibilité



Faciliter la création de rapports pour les clients



Investir dans une technologie d'intelligence artificielle à la pointe du marché



Fournir un accès multiple, en interne et pour les clients

Solution

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

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 sur son système ERP.

"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 Ruth Birkin, Credit Manager 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 !"

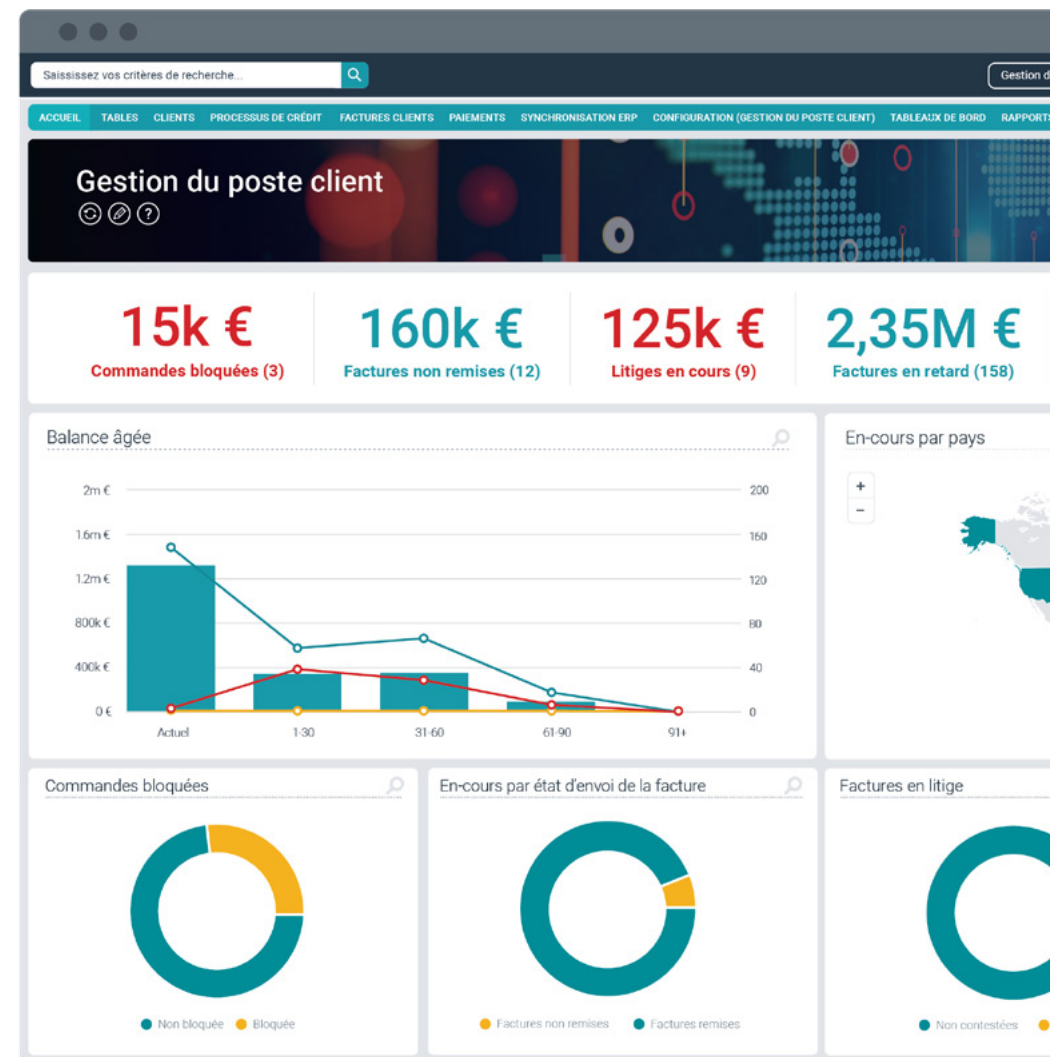
Auparavant, l'équipe répondait aux appels provenant d'autres services de l'entreprise, par exemple les équipes chargées des risques, de l'audit ou encore le service client. Désormais, chacun de ces services a accès au CRM de recouvrement d'Esker : ils peuvent voir par eux-mêmes et en temps réel les mises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

Contrairement à la solution précédente utilisée par Novuna, **Esker sépare les appels à effectuer en plusieurs catégories : critiques, élevées et faibles.** Cela permet aux personnes chargées du recouvrement 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 compétences.

- ■ ■ "La solution d'Esker est très facile à utiliser pour mon équipe. Je peux voir la charge de travail et la répartir de manière appropriée."

Ruth Birkin
Credit Manager, Novuna



Points forts



Grosse amélioration de la **motivation de l'équipe**



Plus de contrôle pour créer des **filtres sur mesure**



Excellente analyse des **indicateurs de performance**



Messagerie intégrée, audit complet de l'activité



Contrôle des e-mails non reçus via des **rapports standardisés**



Facilité de navigation dans la solution, **répartition de la charge de travail et suivi des circuits de validation**

- ■ ■ **“Nous avons constaté des avantages pour nos clients et pour nous-mêmes. D'un point de vue stratégique, nous pouvons nous mettre en relation avec eux pour les aider à prendre de meilleures décisions commerciales en leur donnant des informations détaillées sur les demandes de leurs fournisseurs.”**

Ruth Birkin

Credit Manager, Novuna

Bénéfices

Améliorer la confiance des fournisseurs grâce au portail client

Après les premières semaines d'utilisation de la solution Esker, l'équipe de Novuna a déjà constaté d'incroyables résultats. Elle a même acheté un énorme bouquet de fleurs pour Ruth afin de lui témoigner leur reconnaissance et pour la remercier d'avoir mis en place un système aussi intuitif et facile à utiliser !

Selon Mme Birkin, *“la motivation de mon équipe est à son comble. **La solution Esker est très simple à comprendre. Elle leur permet également de prendre des décisions personnalisées en fonction des typologies de clients, plutôt que d'adopter une approche généraliste. Cela les rend beaucoup plus autonomes et me donne l'occasion d'avoir une vision plus stratégique.**”*

La fonctionnalité “Raison du retard de paiement” est intégrée à la solution. Elle permet à l'équipe de contrôle des crédits de disposer d'une **vue en temps réel des raisons pour lesquelles un client de Novuna n'a pas été payé** (des bons de commande manquants ou une facture incorrecte).

Novuna donnera accès à la solution Esker à ses clients. Cela leur permettra de voir ce que l'équipe chargée du recouvrement fait en leur nom et d'évaluer leurs propres clients. Cela signifie également que **Novuna peut mieux collaborer avec ses clients afin d'ajuster sa stratégie de recouvrement** pour qu'elle soit efficace pour l'entreprise et pour les clients de ses clients.

“Je suis consciente que nous n'en sommes qu'au début de notre relation avec Esker et qu'il nous reste donc des possibilités de croissance. Nous découvrons chaque jour de nouvelles fonctionnalités et nous prenons en compte les retours en interne pour améliorer le système au fur et à mesure”, conclut Ruth Birkin. **L'avantage principal est que la solution Esker rend Novuna très efficace.** Ruth Birkin et son équipe savent exactement où ils en sont en tant qu'entreprise et où en sont leurs clients. Esker permet d'éliminer les obstacles et rend l'équipe autonome.

Vous voulez automatiser votre gestion du recouvrement comme Novuna ?

[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.

