

PRO Screening

PROSCREENING

AMÉLIORE L'EXPERIENCE CLIENT ET LA SATISFACTION DE SES ÉQUIPES

100%

DES CLIENTS ONT UNE ADRESSE E-MAIL
DANS LA SOLUTION D'ESKER

2,5 M\$

AUGMENTATION DU
RECouvreMENT ÉLECTRONIQUE

- de 1 jour
ouvrable

RÉDUCTION DU DÉLAI DE RÉPONSE

LE CONTEXTE

Bien que ProScreening, un fournisseur de contrôle des antécédents, ait réussi à basculer vers une relation clients dématérialisée, encore beaucoup de son back-office était toujours géré manuellement. Les membres du service clients traitaient jusqu'à 300 e-mails entrants par jour et, deux fois par mois, l'équipe comptabilité devait suspendre toutes ses tâches pour envoyer entre 800 et 1 000 factures.

Cherchant à doper rapidement sa croissance sans augmenter ses effectifs, ProScreening a commencé à explorer les options de dématérialisation de ses processus manuels. L'entreprise a également étudié le marché des processeurs de paiement pouvant garantir la compatibilité avec son système ERP.

*"Nous voulions augmenter nos capacités, pour gérer le volume de nouveaux clients, mais aussi pour **améliorer l'efficacité générale de notre service**. Il était nécessaire que les membres de notre équipe comptable adoptent une **approche plus proactive et stratégique**, en passant moins de temps à saisir des numéros de carte de crédit et à effectuer des paiements."* Heather Walker, Contrôleuse chez ProScreening

Heather Walker souhaitait notamment donner les moyens à son équipe d'analyser les tendances en matière d'embauche et de traiter plus de données. L'objectif de ProScreening est d'aider ses clients à prendre des décisions métiers plus éclairées.

LA SOLUTION

Heather Walker a découvert Esker par l'intermédiaire de l'un de ses fournisseurs. Après un audit préalable, elle a établi que son CRM de recouvrement répondait à tous les critères de ProScreening.



NOUS ÉTIIONS À LA RECHERCHE D'UNE **SOLUTION TOUT-EN-UN** CAPABLE D'AMÉLIORER NOTRE CRM APRÈS-VENTE ET D'**ACCÉLÉRER LA GESTION DU POSTE CLIENT ET DU CYCLE O2C**. NOUS AVONS TROUVÉ TOUT CELA DANS LA SOLUTION ESKER."

HEATHER WALKER | CONTRÔLEUSE CHEZ PROSCREENING



RÉFÉRENCE CLIENT

À PROPOS DE PROSCREENING

Industrie : Ressources Humaines
ERP : NetSuite
Solution : Gestion du recouvrement

Avec son siège dans l'Utah, aux États-Unis, l'entreprise ProScreening est un éditeur sur le marché des solutions de contrôle des antécédents à destination des entreprises dans le monde entier. Elle les aide à améliorer leur processus de vérification grâce à une solution de divulgation et d'autorisation entièrement dématérialisée.

Le portail en ligne **du CRM de recouvrement** a suscité l'intérêt de ProScreening. Grâce à cet outil, l'entreprise a permis à ses clients d'accéder instantanément, en conformité avec la norme PCI, à toutes les fonctions comptables clés, telles que la configuration du paiement automatique et la mise à jour des adresses de facturation. Le portail a également engendré d'autres avantages, tel que la transparence opérationnelle.

*"Nous avons tout de suite compris que le portail allait **faciliter la vie de nos clients**. Mais nous étions surtout impatient de voir à quel point il allait **consolider nos relations** avec eux."*

*"La clientèle, la comptabilité, le service clients, l'équipe support : désormais tout le monde a **une vision claire de l'historique** de chaque compte. En gérant la communication via le CRM de recouvrement plutôt que par e-mail, nous pouvons transmettre plus efficacement les questions clients à la bonne équipe et ainsi leur répondre plus précisément et plus rapidement."*



NOUS SOMMES RAVIS QU'ESKER NOUS AIT AIDÉS À ACCOMPLIR TANT DE CHOSES AUSSI RAPIDEMENT. LA GESTION DU RECOUVREMENT A RÉDUIT LE STRESS AU SEIN DE NOTRE ÉQUIPE COMPTABLE ET NOUS PERMET D'AVOIR PLUS DE TRANSPARENCE AVEC NOS CLIENTS."

HEATHER WALKER | CONTRÔLEUSE CHEZ PROSCREENING

LES BÉNÉFICES

La solution a été implémentée en six mois, puis ProScreening a progressivement abandonné ses processus manuels. Le portail en ligne a reçu un très bon accueil de la part des clients, mais l'automatisation de la relation client et du recouvrement a eu un impact encore plus notable pour l'équipe comptable.



DIMINUTION DU STRESS des membres de l'équipe grâce à la baisse du volume d'e-mails au quotidien et à plus de temps dédié à d'autres tâches.



HAUSSE DE LA PRODUCTIVITÉ, avec plus d'interactions avec les clients et plus de responsabilités pour l'équipe.



CONSOLIDATION DES RELATIONS avec les clients grâce à une transparence accrue et à une communication plus efficace.



AMÉLIORATION DU TAUX DE RÉPONSE aux clients dans un délai inférieur à un jour ouvrable.



FIN DES PAIEMENTS PAR CHÈQUE, avec une augmentation du recouvrement électronique d'environ 2,5 millions de dollars.



BAISSE DU NOMBRE MOYEN DE JOURS DE RETARD pour toutes les transactions, établi à environ 19 jours.

