

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.

