

true alliance



# Accroître l'efficacité opérationnelle en automatisant le recouvrement et la gestion des encaissements

Les solutions d'Esker optimisent les flux de trésorerie, réduisent les risques et améliorent les relations clients, préparant ainsi l'entreprise à la croissance.

## En bref

# True Alliance



Distributeur



Entreprise privée  
australienne



Créé en 1982



Siège à Sydney, Australie



ERP : SAP®



## Objectifs



**Améliorer la visibilité sur les comptes clients** et les communications avec les clients



**Supprimer les goulets d'étranglement** résultant des tâches manuelles



**Alléger la charge de travail** considérable en fin de mois



**Accélérer le recouvrement** en rendant les clients plus autonomes



**Créer l'évolutivité** nécessaire à la croissance

# Défis

## Une équipe comptabilité clients aux prises avec des processus obsolètes et chronophages

True Alliance a été fondé en 1982 avec le lancement de Reebok. C'est l'un des plus grands distributeurs, détaillants, détenteurs de licences et fournisseurs de services partagés d'accessoires haut de gamme, de marques de mode, de sport et de plein air sur les marchés australien et néo-zélandais. True Alliance distribue des marques telles que Speedo, The North Face, Lacoste et Coach. L'entreprise privée a son siège à Sydney et possède des bureaux et des showrooms dans toutes les autres grandes villes de la région, y compris Melbourne, Brisbane et Auckland.

Comme de nombreux services de gestion des postes clients fonctionnant avec des supports papiers, les processus de True Alliance manquaient de transparence quant au statut des comptes clients et des transactions en attente. **Le traitement manuel des avis de paiement pour plus de 1 000 clients représentait une charge de travail considérable en fin de mois.** Bien que disposant déjà de l'ERP SAP, la société n'était pas en mesure d'en exploiter la puissance et l'efficacité, puisque les ERP ne sont pas conçus pour s'adapter aux besoins du client. True Alliance devait trouver une solution qui pouvait se connecter à SAP tout en offrant des processus de recouvrement efficaces et un accès facile aux informations sur les clients.

*"L'échange intensif de messages avec les petits clients demandait énormément de temps, que nous aurions préféré consacrer à la gestion et à la recherche de clients plus importants",* dit Noel David, Directeur général des finances et de l'administration de True Alliance. En outre, **les interactions avec les clients n'étaient pas centralisées mais disséminées dans plusieurs boîtes e-mails.**

*"L'objectif était de trouver des solutions capables d'automatiser les processus de recouvrement et le rapprochement des paiements aux factures, tout en garantissant à nos clients une expérience fluide lorsqu'ils traitent avec l'entreprise. Cela signifiait également qu'il fallait supprimer les tâches manuelles"* poursuit Noel David.

# Solution

## L'automatisation comme stratégie clé pour rationaliser les processus et réduire les délais

Après avoir soigneusement évalué de multiples options, True Alliance a finalement choisi les solutions cloud Esker Collections Management et Esker Cash Application pour l'efficacité, la visibilité et l'évolutivité qu'elles offrent. Les interactions avec les clients (les e-mails et les réponses diverses), sont désormais enregistrées au sein des solutions pilotées par l'Intelligence Artificielle. De plus, **Esker agrège toutes les informations et tous les documents liés aux clients**, tels que les factures, les paiements, les avis de paiement et les informations de crédit client. Cela permet d'avoir une vision à 360° de la situation de chaque client.

**Esker Collections Management offre la visibilité nécessaire à la gestion des créances clients de True Alliance** - y compris un portail libre-service en ligne qui offre aux clients un moyen pratique de récupérer leurs comptes, d'accéder à des informations, de payer et bien plus encore.

**Esker Cash Application fait correspondre les paiements entrants aux factures en cours, ce qui réduit le besoin d'intervention manuelle et accélère le processus.**

*"Avant l'automatisation, nous devions nous renseigner constamment auprès de l'équipe sur les rapprochements des paiements - et cocher des relevés papier. Ce n'est plus le cas aujourd'hui",* explique Noel David. Le moteur de reconnaissance des données d'Esker alimenté par l'IA extrait les informations relatives aux paiements à l'aide d'une technologie d'apprentissage automatique (*Machine Learning*) afin d'améliorer le taux de rapprochement des paiements.

*"Esker a été une énorme réussite pour True Alliance ! **Nous avons constaté une réduction significative de la charge de travail grâce à l'automatisation des rapprochements des paiements clients.** Je ne peux pas imaginer revenir au processus manuel où il fallait parfois une journée entière pour effectuer certains rapprochements de clients",* a déclaré Elena Likhovitch, Credit Manager chez True Alliance.

La liste de tâches en temps réel est l'une des fonctionnalités d'Esker Collections Management que préfèrent Noel David et l'équipe comptabilité clients. En **envoyant automatiquement tous les rappels et les rapports**, et en **hiérarchisant les tâches de recouvrement** en fonction de règles prédéfinies et de la segmentation des clients, la solution permet à l'équipe du recouvrement de **se concentrer sur ce qui est vraiment important et de faire rentrer le Cash plus rapidement.**

*"Notre partenariat avec les équipes d'Esker s'est déroulé dans un esprit de collaboration et de transparence",* a déclaré Noel David. *"J'apprécie grandement l'engagement d'Esker à participer à des conversations approfondies concernant les améliorations et la personnalisation des workflows."*



**"L'équipe peut désormais se concentrer sur des affectations stratégiques, plutôt que de procéder manuellement au rapprochement et au règlement d'un grand nombre de factures clients en souffrance."**

**Noel David**

Directeur général des finances et de l'administration, True Alliance



**"Un avis de paiement qui prenait 3 à 4 heures pour être traité en raison de sa complexité prend désormais 15 minutes ou moins, grâce à Esker Cash Application."**

**Noel David**

Directeur général des finances et de l'administration, True Alliance



"Grâce à Esker, la visibilité s'étend désormais à tous les niveaux - opérationnel, financier et clients."

Noel David

Directeur général des finances et de l'administration, True Alliance

### Points clés



**Réduction du temps de traitement** des avis de paiements de **90 %**



**Diminution** significative du nombre de **rapprochements manuels**



**Visibilité accrue** grâce à des tableaux de bord personnalisables



**Amélioration de l'expérience client** grâce à des options de libre-service



**Amélioration de la satisfaction au travail** grâce à la suppression des tâches manuelles



Facilitation de la **transition vers le travail hybride**

# Résultats

## Franchir des grandes étapes dans la transformation digitale de True Alliance

En tant qu'entreprise partenaire de nombreuses marques réputées, il est essentiel pour True Alliance d'établir un environnement de premier ordre qui démontre l'engagement de l'entreprise à investir dans les technologies de pointe et qui laisse une bonne impression durable. Selon Noel David, *"Nous sommes responsables de la représentation des marques et nous devons le faire de la meilleure façon possible. Cela ne peut se faire que si nous fournissons un environnement qui permet des performances élevées, une bonne fiabilité, une sécurité forte et une évolutivité agile. **Esker a joué un rôle central dans l'avancement de la transformation digitale de notre département financier.**"*

Les solutions d'Esker ont permis à l'équipe d'atteindre un plus haut niveau de rapidité, d'efficacité et de visibilité. Elles ont fourni des informations en temps réel sur les indicateurs de performance financière, le rapprochement des paiements et les performances de recouvrement.

**L'alliance du rapprochement des paiements clients aux factures ouvertes en un temps opportun et la gestion proactive du recouvrement a contribué à améliorer l'expérience client et à favoriser des relations fructueuses avec les clients.** *"La gestion des rapprochements facilite la validation des paiements et les attributions transparentes, tandis que la gestion du recouvrement offre non seulement une visibilité totale, des rappels automatiques et la diffusion des relevés aux clients, mais aussi une option de libre-service pour les clients et un aperçu complet de leur compte",* poursuit Elena Likhovitch.

**La mise en œuvre du traitement automatisé des avis de paiement a permis à l'équipe comptabilité clients de réorienter son attention vers des tâches plus intéressantes, tout en réduisant le stress associé aux activités de fin de mois.** En tant que solution cloud, Esker a permis à l'équipe de travailler sans avoir besoin d'une présence physique dans les bureaux, leur donnant la flexibilité de travailler à distance s'ils le souhaitent.

Selon Noel David, *"il est important pour nous d'investir dans une technologie robuste et qui peut changer facilement d'échelle".* L'objectif actuel de la société consiste à ajouter de nouvelles marques et True Alliance recherche activement des systèmes capables de s'adapter à ces expansions. *"Nous préférons que les systèmes informatiques s'occupent des tâches laborieuses plutôt que d'alourdir le travail de l'équipe. **La prochaine étape est le déploiement d'Esker Credit Management pour améliorer l'enregistrement des nouveaux clients et l'exploration d'Esker Accounts Payable.**"*



# Vous souhaitez automatiser vos processus de gestion du recouvrement et des encaissements comme True Alliance ?

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 178,6 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2023 dont plus des 2/3 à l'international.

