



# CRESCENT PARTS & EQUIPMENT

OPTIMISE SA STRATÉGIE DE RECOUVREMENT GRÂCE À ESKER

3 000

COMPTES CLIENTS

38%

RÉDUCTION DE PRÈS DE 38%  
DU VOLUME DES IMPAYÉS

CENTRALISATION

DES CONVERSATIONS  
AVEC LES CLIENTS

## CONTEXTE ET SOLUTION

Crescent Parts & Equipment (CPE) a su trouver la clé du succès. En tant que distributeur grossiste de pièces et d'équipements CVCR (Chauffage, Ventilation, Climatisation et Réfrigération), l'entreprise se positionne comme leader du secteur dans la région de Saint-Louis aux Etats-Unis depuis trois générations. Cette réussite est le fruit des efforts déployés par CPE, pour fournir à ses clients des services et produits haut de gamme, tout en améliorant continuellement ses processus métier en interne.

La gestion du recouvrement compte parmi les processus en question. Jusqu'à récemment, la personne en charge du Credit Management de CPE assurait la gestion du recouvrement des 3 000 comptes clients, sans l'aide de véritable logiciel pour optimiser le service après-vente. Résultat : de nombreux défis à relever, parmi lesquels :

- Le manque de temps et de ressources pour relancer l'ensemble des impayés,
- La nécessité de recourir ponctuellement à des emplois à temps partiel,
- Aucun moyen de centraliser et de partager les différents échanges avec les clients,
- Une perte de temps passé à gérer les réclamations client liées aux factures.

CPE s'est renseigné auprès de six éditeurs de logiciels différents avant d'opter pour **le CRM de recouvrement d'Esker**. Esker se démarquait des autres fournisseurs et des solutions concurrentes de par un faible investissement de départ, peu de contrainte pour le département informatique et un fonctionnement 100% SaaS.

### RÉFÉRENCE CLIENT

## À PROPOS DE CRESCENT PARTS

**Industrie :** Distribution - Grossiste  
**Solution :** CRM de recouvrement

Crescent Parts & Equipment (CPE) est un distributeur grossiste de solutions CVCR (Chauffage, Ventilation, Climatisation et Réfrigération) implanté sur 15 sites aux Etats-Unis (dont 8 sont situés dans la région de Saint-Louis et 7 autres dans le reste du Missouri et le sud de l'Illinois). Société fondée en 1944 et gérée en famille depuis trois générations, CPE a pour objectif d'offrir le meilleur des solutions et des services CVCR aux clients du secteur.





**NOUS AVIONS BESOIN D'OPTIMISER ET DE FIABILISER NOTRE PROCESSUS DE RECouvreMENT DE MANIÈRE DURABLE. LE CRM DE RECouvreMENT D'ESKER NOUS A SÉDUIT PAR SA SIMPLICITÉ D'UTILISATION ET D'INSTALLATION. NOUS NE VOULIONS PAS ENTENDRE PARLER D'UNE SOLUTION NÉCESSITANT DES MISES À JOUR RÉGULIÈRES."**

STACI CIMA | CREDIT MANAGER | CCE CRESCENT PARTS & EQUIPMENT

## LES BÉNÉFICES

Une fois le CRM de recouvrement d'Esker déployé, CPE a observé un certain nombre de bénéfices, parmi lesquels :



**RÉDUCTION DE PRÈS DE 38%** du volume des impayés



**RÉDUCTION DU NOMBRE D'APPELS CLIENTS** pour demander un duplicata de facture



**DAVANTAGE D'ATTENTION** accordée aux comptes clés et aux nouveaux clients



**L'AMÉLIORATION DES TEMPS DE RÉPONSE** en raison de la centralisation des conversations avec les clients



**DES CLIENTS PLUS IMPLIQUÉS** grâce à l'automatisation des relances e-mails ou les options de configuration de paiement automatique



**LA SOLUTION ESKER A PERMIS DE TRAITER LES IMPAYÉS, LES FACTURES OUBLIÉES ET LES LITIGES EN UN TEMPS RECORD, UNIQUEMENT GRÂCE À LA FONCTION DE RELANCE PAR E-MAIL. AU FINAL, L'UN DE NOS MAUVAIS PAYEURS CHRONIQUE EST DEvenu L'UN DE NOS QUATRE MEILLEURS PAYEURS. C'EST L'UNE DES PRINCIPALES RAISONS POUR LESQUELLES JE RECOMMANDE D'ESKER."**

STACI CIMA | CREDIT MANAGER | CCE CRESCENT PARTS & EQUIPMENT