



# TEMPERATURE EQUIPMENT CORP.

MODERNISE SA GESTION DU RECOUVREMENT EN UN PROCESSUS STRATÉGIQUE ET À VALEUR AJOUTÉE

10

JOURS RÉDUCTION DU DSO\* MOYEN

\*Days Sales Outstanding : ratio qui mesure le délai moyen de paiement des clients exprimé en jours de chiffre d'affaire.

88%

RÉSOLUTION DES LITIGES  
CLIENTS PLUS RAPIDE

50%

DES DEMANDES D'OUVERTURE DE  
COMPTE ARRIVENT DE MANIÈRE  
ÉLECTRONIQUE

## LE CONTEXTE

L'entreprise Temperature Equipment Corporation (TEC) est le plus grand distributeur de Carrier & Bryant du Middle West. Ces dernières années, TEC a essayé plusieurs systèmes pour gérer son recouvrement. Tous avaient leurs avantages mais aucun ne répondait pleinement aux besoins des chargés de recouvrement.

*"Notre entreprise a connu une forte croissance depuis plusieurs années, ainsi il y a eu beaucoup de nouveaux outils et processus ajoutés à notre infrastructure IT existante pour répondre à la hausse d'activité.", a déclaré Ernie Pudliner, Credit Manager chez Temperature Equipment Corporation. "Jusqu'à-là nous avons su tirer le meilleur de notre système en place, mais nous avions conscience qu'il fallait trouver rapidement une solution plus durable et évolutive".*

La société TEC s'est donc mise à la recherche d'une solution de recouvrement rentable et efficace afin de remplacer son processus actuel.

## LA SOLUTION

TEC, après une étude concurrentielle, a choisi **le CRM de recouvrement Esker** en mode Cloud, pour son interface ergonomique et intuitive ainsi que son coût.



### RÉFÉRENCE CLIENT

## À PROPOS DE TEMPERATURE EQUIPMENT CORPORATION

**Industrie :** Énergie

**Solution :** CRM de recouvrement

Temperature Equipment Corporation (TEC) et ses filiales National Excelsior Company et Central Equipment Supply sont des spécialistes de la distribution des systèmes CVC (Chauffage, Ventilation & Climatisation) basées dans l'Illinois, l'Indiana, le Wisconsin, le Minnesota, le Kansas, le Missouri et le Michigan. Le réseau de distribution est constitué de plusieurs magasins commercialisant toutes les offres de CVC, équipements, pièces détachées et suivi. Depuis 1935, TEC est un important distributeur de Carrier Corporation et a acquis plusieurs sociétés au fil des décennies, dont Harry Alter Co., Bryant Chicago, National Excelsior Company et Central Equipment Supply.









**JE CONNAISSAIS BEAUCOUP DE SOLUTIONS POUR GÉRER LE POSTE CLIENT, JE SAVAIS DONC CE QUE JE VOULAIS ET PLUS IMPORTANT, CE DONT L'ÉQUIPE AVAIT BESOIN. LA SOLUTION DE GESTION DU RECOUVREMENT ESKER A RÉPONDU À NOS ATTENTES – LE CRM DE RECOUVREMENT EST TELLEMENT INTUITIF ET FACILE À UTILISER. LE FAIT QUE LA SOLUTION SOIT OPÉRATIONNELLE EN QUELQUES HEURES ÉTAIT ÉGALEMENT UNE BELLE PERFORMANCE. LE NIVEAU D'IMPLICATION DE NOTRE SERVICE INFORMATIQUE A ÉTÉ FAIBLE.”**

ERNIE PUDLINER | CREDIT MANAGER | TEMPERATURE EQUIPMENT CORPORATION

## LES BÉNÉFICES

TEC a obtenu des ROIs impressionnants grâce au CRM de recouvrement, notamment :

-  **DES E-MAILS DE RELANCE SONT ENVOYÉS AUTOMATIQUÉMENT**, ce qui permet aux chargés de recouvrement de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée et ainsi de réduire le DSO de 10 jours en moyenne.
-  **LES LISTES DE TÂCHES À EFFECTUER** permettent aux membres de l'équipe de se concentrer sur leurs actions prioritaires et le suivi quotidien, diminuant ainsi le temps de création des rapports en fin de mois de 10 heures.
-  **LE PORTAIL EN LIGNE** permet aux clients d'effectuer des paiements et retrouver les informations liées à leurs factures sans avoir à appeler.
-  **L'ANALYSE DES CAUSES DE RETARD** permet à l'équipe de rapidement identifier les raisons principales des litiges et ainsi de les résoudre 88% plus vite.
-  **LES TABLEAUX DE BORD INTUITIFS DU CRM DE RECOUVREMENT** apportent une visibilité immédiate aux managers sur l'activité des équipes permettant ainsi d'identifier les tendances et de mieux gérer les ressources.
-  **LA DEMANDE D'OUVERTURE DE COMPTE EN LIGNE** simplifie et accélère le traitement qui était jusqu'alors manuel. 50% des demandes d'ouverture de compte arrivent dorénavant de manière électronique.



**AVANT, SI JE VOULAIS CONNAÎTRE L'ACTIVITÉ QUOTIDIENNE OU HEBDOMADAIRE DE MON ÉQUIPE, JE DEVAIS LEUR DEMANDER INDIVIDUELLEMENT. AVEC LE CRM DE RECOUVREMENT ESKER, JE PEUX AVOIR L'INFORMATION EN UN CLIC. CE QUI PRENAIT AVANT 12 À 15 HEURES PAR SEMAINE SE FAIT MAINTENANT EN QUELQUES MINUTES.”**

ERNIE PUDLINER | CREDIT MANAGER | TEMPERATURE EQUIPMENT CORPORATION