



# COMMENT LENNOX EMEA A RENFORCÉ SA COMPÉTITIVITÉ EN DIGITALISANT L'ENSEMBLE DE SES CYCLES CLIENTS ET FOURNISSEURS ?

Il n'est de croissance possible hors d'écosystèmes vertueux : payer ses fournisseurs et livrer ses clients à temps sont des prérequis non négociables. Une vision commune qui a su réunir Lennox EMEA et Esker sur un ambitieux projet de digitalisation.

EN BREF

# Lennox EMEA



Acteur de la fabrication et distribution de solutions de chauffage et de climatisation



3 usines



170 Millions d'euros de CA



SAP / MAPICS / PRODUFLEX

## ENJEUX

Afin d'améliorer les relations avec son écosystème, Lennox EMEA souhaitait fluidifier sa gestion des flux documentaires.

Lennox EMEA, filiale du groupe international Lennox International Inc. (LII), est un **acteur leader de la fabrication et de la distribution de solutions de chauffage et de climatisation**. Ce ne sont pas moins de **120 000 documents à traiter** chaque année qui passent entre les mains de la fonction finance. Ces flux documentaires étaient conséquents et chronophages.

De plus l'historique des échanges avec les clients et fournisseurs n'étaient pas centralisés.

Une situation qui impactait le temps de traitement ainsi que la passation des dossiers.

Par conséquent la qualité des interactions avec les partenaires, clients et fournisseurs, se voyait impacter.

Enfin ces temps de traitement transactionnel ne nous permettaient pas de développer davantage de tâches à plus forte valeur ajoutée.

### OBJECTIFS



Fluidifier et accélérer le traitement des factures clients et fournisseurs



Homogénéiser les processus entre les différents sites et multiples ERP en place



Simplifier les processus et supprimer les tâches manuelles à faible valeur ajoutée



Rendre la marque employeur plus attractive



Nos équipes dépensaient beaucoup d'énergie dans la gestion des flux documentaires sous format papier. Je me rappelle notamment des flux physiques inter-sites d'envois des factures, les faire signer et les réconcilier manuellement avec les commandes d'achats."

**Giovanni Capelli**

Finance Manager chez Lennox EMEA.



Si je devais un jour intégrer une entreprise qui n'a pas encore digitalisé ses cycles clients et fournisseurs, j'en ferais **ma priorité**. Il n'est pas envisageable pour moi de revenir un jour à des méthodes manuelles et énergivores."

**Giovanni Capelli**

Finance Manager chez Lennox EMEA.

## SOLUTION

Grâce aux solutions P2P et O2C d'Esker, les flux documentaires sont traités plus rapidement

Le groupe Lennox EMEA travaillait depuis de nombreuses années sur un plan de transformation stratégique. La roadmap prévoyait de mener à bien, dans un premier temps, les projets dédiés à l'expérience client ou la satisfaction des salariés et affichant un ROI rapide.

La fonction finance a été l'une des premières directions concernées par ce plan de transformation : dès 2019 le groupe décide de moderniser son cycle client, à travers la digitalisation des 30 000 factures annuelles et leur processus de traitement.

Moins d'un an plus tard, Lennox EMEA s'est penché sur son cycle fournisseurs avec la digitalisation de ses 40 000 factures fournisseurs.

Les solutions seront, dans une première phase, implémentées module par module sur les filiales France et Espagne, puis seront déployées sur le reste des entités en Europe.



# RÉSULTATS

**Clients, fournisseurs, collaborateurs...**  
**Des relations fluidifiées qui profitent à tous**

Grâce à la mise en place d'une solution qui centralise l'ensemble des informations, les équipes de Lennox EMEA sont toutes à même de répondre aux demandes et réclamations des clients. De plus, la digitalisation a offert aux collaborateurs un gain de temps qu'ils dédient aujourd'hui à la résolution de litiges : le client est satisfait de cette nouvelle réactivité et les factures se débloquent beaucoup plus rapidement. Enfin, la relance automatique a permis de diviser par deux les retards sur les petits comptes clients, générant une réduction de BFR d'environ 500 000 euros.

Côté fournisseurs, les non-respects de délais de paiement pouvaient autrefois arriver en raison de retards de traitement. Une période révolue puisque les équipes ont un meilleur contrôle sur l'activité et plus de visibilité sur les priorités. Le lien avec les fournisseurs en est renforcé et l'activité fluidifiée. Si les gains sont difficiles à mesurer, les équipes ont déjà constaté une baisse des relances pour retard de paiement de la part des fournisseurs.

Enfin, Lennox EMEA bénéficie d'une meilleure attractivité auprès des talents : la modernisation des outils de travail devient un véritable élément différenciant lorsqu'il s'agit de recruter.

## LES BÉNÉFICES RETIRÉS



Amélioration des relations avec les clients et fournisseurs résultant en un gain de confiance



Valorisation des équipes



Suppression des tâches chronophages et diminution des erreurs de saisie



Traitement plus efficace des recouvrements pour une meilleure vitesse d'encaissement



Une meilleure attractivité et image de l'entreprise en interne comme en externe.



**Nous nous sommes inscrits dans une dynamique d'innovation qui a amélioré nos process et changé le regard porté sur nous en interne. Le retour d'expérience de nos collaborateurs est positif et notre attractivité s'est vue considérablement renforcée"**

**Céline Iamarène**

Directrice Financière chez Lennox EMEA.



# Vous voulez automatiser votre processus de facturation comme Lennox ?

Notre équipe est là pour vous aider.

## À PROPOS D'ESKER

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce 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 de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses 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 133,6 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2021, dont 2 tiers à l'international.

[info@esker.fr](mailto:info@esker.fr) • [www.esker.fr](http://www.esker.fr)