



LINPEPCO

VALORISE SES CLIENTS ET SON SERVICE RECouvreMENT AVEC LA SOLUTION ESKER EN MODE CLOUD



CLIENTS SUIVIS ET GÉRÉS AVEC LE CRM
DE RECouvreMENT ESKER



DES CLIENTS UTILISENT LA
FONCTION DE PAIEMENT
AUTOMATIQUE



DES CLIENTS PAYENT
DIRECTEMENT VIA
LE PORTAIL

LE CONTEXTE

Créer et garder une entreprise en croissance exige de comprendre quand et comment faire face aux difficultés potentielles, transformant ainsi ce qui pourrait être une faiblesse en force stratégique. En tant que franchise de Pepsi-Cola depuis 25 ans dans le secteur de la distribution, LinPepCo a souhaité optimiser son processus de recouvrement clients. Ce changement est un réel gain stratégique que l'entreprise va capitaliser pour les prochaines années.

Avant d'utiliser le CRM de recouvrement Esker, LinPepCo gérait manuellement son processus de recouvrement. Le papier était très utilisé par les équipes en charge du recouvrement qui devaient imprimer des états de compte et envoyer les relances clients manuellement. "Le coût de traitement manuel était trop important" a déclaré Jen Pfeifer, Directeur des Technologies de l'Information chez LinPepCo. "Nous savions qu'il existait un processus plus rapide et plus rentable pour effectuer nos relances et pour que nos clients paient leurs factures. Le CRM de recouvrement Esker répondait à nos besoins."

LA SOLUTION

Le principal enjeu de LinPepCo dans la mise en place d'une nouvelle solution était de ne pas multiplier les systèmes et les technologies différents. C'est finalement **le CRM de recouvrement Esker**, qui s'est distingué par ses nombreuses fonctionnalités et son intégration avec VIP, le système logiciel déjà en place chez LinPepCo. Le partenariat entre Esker et VIP a permis à LinPepCo de bénéficier d'une mise en place rapide de la solution, en toute transparence et avec très peu de ressources nécessaires.

Environ 3 800 clients de LinPepCo (67% de sa base clients) sont actuellement connectés au CRM de recouvrement Esker et utilisent la solution. Près d'un client sur quatre utilise la fonctionnalité de paiement automatique, qui s'est avérée un gain de temps considérable pour l'entreprise et ses clients.



RÉFÉRENCE CLIENT

À PROPOS DE LINPEPCO

Industrie : Agroalimentaire
Solution : CRM de recouvrement

LinPepCo est un distributeur de boissons gazeuses depuis 25 ans et possède 5 filiales couvrant le Nebraska : Pepsi-Cola à l'ouest du Nebraska, Pepsi-Cola à Hastings, Pepsi-Cola à Lincoln, Pepsi-Cola à Siouland et Pepsi-Cola à Topeka. En tant que franchisé de Pepsi-Cola, LinPepCo met un accent particulier sur la satisfaction clients qui va au-delà de distribuer et vendre des boissons gazeuses. L'entreprise est en effet très fière de sa forte présence dans les différentes communautés.





LE CRM DE RECOUVREMENT ESKER AVAIT TELLEMENT DE **FONCTIONNALITÉS** QUE NOUS N'AVIONS AUCUNE RAISON DE TESTER D'AUTRES SOLUTIONS. ESKER ÉTAIT PARFAITEMENT **COMPATIBLE** AVEC NOTRE INFRASTRUCTURE EN PLACE ET LA MISE EN ŒUVRE S'EST DÉROULÉE TRÈS FACILEMENT. APRÈS SEULEMENT QUELQUES SEMAINES D'UTILISATION NOUS AVIONS DÉJÀ DES **RETOURS POSITIFS** DE NOS CLIENTS ET DE NOTRE SERVICE CHARGÉ DU RECOUVREMENT."

JEN PFEIFER | DIRECTEUR DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION | LINPEPCO

LES BÉNÉFICES

LinPepCo a mis en place le CRM de recouvrement Esker début 2015. Depuis, l'entreprise a réalisé de nombreux bénéfices (et en attend encore d'autres), tels que :



RÉDUCTION DU DSO*

Grâce aux relances automatiques par e-mail et à la réduction des tâches manuelles, LinPepCo a considérablement réduit son DSO, **éliminant pratiquement tous les clients de la catégorie "Factures en retard de plus de 90 jours."**



REVALORISATION DES TÂCHES POUR LES CHARGÉS DE RECOUVREMENT

La suppression de tâches administratives chronophages a permis aux membres du service de passer plus de temps sur des missions stratégiques comme **le suivi de la balance âgée, la gestion des litiges, la relation et la satisfaction clients**, etc.



AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Grâce au portail en ligne Esker, LinPepCo peut proposer à ses clients plusieurs options en libre-service pour gérer leurs factures. Depuis la mise en place du CRM de recouvrement Esker, **69% des clients de LinPepCo paient directement leurs factures via le portail.**

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



LE CRM DE RECOUVREMENT ESKER A RÉPONDU À TOUTES NOS ATTENTES. LES **RAPPELS AUTOMATIQUES** SONT ENVOYÉS DE MANIÈRE ÉLECTRONIQUE, NOTRE ÉQUIPE EST PLUS **PRODUCTIVE ET PROACTIVE** ET NOS CLIENTS SONT **SATISFAITS.**"

KARA DEIST | DAF | LINPEPCO