



# LOWRY SOLUTIONS

AMÉLIORE SA GESTION DU RECOUVREMENT ET SON SERVICE CLIENT AVEC LE CRM DE RECOUVREMENT ESKER

## LE CONTEXTE

Lowry Solutions est leader dans la mobilité d'entreprise et propose des solutions de collecte de données. Avec environ 4 700 clients, l'entreprise a beaucoup d'interactions à gérer quotidiennement sur le poste client. Auparavant, Lowry Solutions s'appuyait sur des méthodes traditionnelles et essentiellement manuelles pour gérer la facturation et le recouvrement. Cela nécessitait l'utilisation de tableaux excels et de post-it, ce qui rendait non seulement le processus inefficace et lent, mais offrait également peu de visibilité et de suivi sur leurs comptes clients, contacts, notes...

L'entreprise était à la recherche d'une solution alternative qui pourrait lui permettre de centraliser les données du poste client pour tous les utilisateurs clés, supprimant ainsi les tâches manuelles à faible valeur ajoutée et mettant l'accent sur des indicateurs de performance et d'aide au pilotage avec une visibilité accrue sur l'ensemble du processus.

## LA SOLUTION

Recherchant une solution facile à mettre en place et pouvant être connectée à leur système ERP Enterprise 21, Lowry a contacté plusieurs fournisseurs avant de choisir **le CRM de recouvrement Esker**.

Skye Garner, Analyste Crédit et Recouvrement chez Lowry Solutions, explique : *"Nous avons de fortes attentes pour la solution. En effet, il était nécessaire de supprimer les méthodes manuelles et de centraliser les données afin que tout le monde puisse l'utiliser facilement. De plus, il était également important de pouvoir suivre plus précisément nos comptes clients ainsi que d'autres indicateurs clés pour notre activité."*

## RÉFÉRENCE CLIENT

### À PROPOS DE LOWRY SOLUTIONS

**Industrie :** Technologie

**ERP :** Enterprise 21

**Solution :** CRM de recouvrement

Lowry Solutions, société américaine basée à Brighton dans le Michigan, est un fournisseur de solutions de mobilité d'entreprise et de technologie AIDC (Identification automatique et de capture des données) dans divers domaines d'application ciblant des secteurs d'activité variés. Fondée en 1974, Lowry Solutions met en place des innovations technologiques dans tous les Etats-Unis.

Avec plus de 4 700 clients, la société est devenue le premier fournisseur de solutions de mobilité d'entreprise et intégrateur de systèmes AIDC spécialisé dans les codes-barres, les produits RFIDEPC, la biométrie et les solutions de gestion d'actifs.





**LE CRM DE RECouvreMENT ESKER APORTE DE LA VALEUR AJOUTÉE DANS LE TRAVAIL DE NOS ÉQUIPES QUI ONT UNE VISION RAPIDE DES TÂCHES À EFFECTUER, AU LIEU DE RECHERCHER ET FILTER MANUELLEMENT LES DOCUMENTS À TRAITER.”**

MARK MUEHLENBECK | DAF | LOWRY SOLUTIONS

## LES BÉNÉFICES

Depuis la mise en place du CRM de recouvrement, Lowry Solutions a réalisé de nombreux bénéfices :



**RÉDUCTION DU DSO** de 23 jours à 9,4 jours grâce à un meilleur suivi



**MEILLEURE PRODUCTIVITÉ** grâce à la centralisation des données clients et de leurs factures sur une plateforme unique



**VISIBILITÉ ACCRUE** grâce aux rapports et indicateurs de performance : balance âgée, délai de recouvrement, analyse des causes de retard



**AMÉLIORATION DE LA RELATION CLIENT** grâce au portail web où les clients peuvent notamment visualiser leurs factures



**LES BÉNÉFICES DE CE CRM VONT AUDELÀ DU PROCESSUS DE RECouvreMENT. LE CRM DE RECouvreMENT AMÉLIORE AUSSI LA COLLABORATION ET LES ÉCHANGES ENTRE SERVICE GRÂCE À LA POSSIBILITÉ D'ASSIGNER ET DE SUIVRE DES TÂCHES À D'AUTRES FONCTIONS QUE LES COMPTABLES.”**

MARK MUEHLENBECK | DAF | LOWRY SOLUTIONS