



TREK BICYCLE

RÉDUIT SON DSO ET AMÉLIORE L'EXPÉRIENCE CLIENT GRÂCE À L'AUTOMATISATION DE SON PROCESSUS DE RECOUVREMENT GLOBAL



RÉDUCTION DU
TAUX D'ÉCHUS



LANGUES
DISPONIBLES



DU CA RÉALISÉ À
L'INTERNATIONAL



CHARGÉS DE
RECOUVREMENT

LE CONTEXTE

En tant que leader des fabricants de vélos aux Etats-Unis, Trek Bicycle compte 16 centres de distribution et 5 000 revendeurs indépendants à travers le monde. Une très belle évolution pour une entreprise qui a commencé en 1976 dans une grange avec seulement cinq personnes. Cependant la réussite et la croissance à l'international de Trek se sont accompagnées de désagréments dans la gestion de ses processus métier et notamment dans la chaîne de recouvrement, qui était : **coûteuse, complexe et non évolutive dans le temps.**

"Nous n'avions pas d'outil de gestion du recouvrement avant Esker," explique Andrew St Clair, Directeur Financier Monde de Trek Bicycle. "Toutes les tâches quotidiennes comme l'envoi de courriers de relance étaient réalisées manuellement. Cette organisation fonctionnait mais nos processus de gestion manquaient de cohérence. Avec 60% de notre chiffre d'affaires réalisé à l'international, il devenait urgent de mettre en place une solution globale."

LA SOLUTION

En déployant le CRM de recouvrement, Trek dispose désormais d'une **solution globale de gestion du recouvrement** conçue pour :

- **Standardiser, automatiser et accélérer** l'ensemble de son processus de recouvrement au niveau mondial
- **Améliorer la collaboration, la convivialité et la facilité d'utilisation** pour les équipes et les clients.

La solution vient d'être déployée en Europe et est utilisée par 32 chargés de recouvrement répartis dans 18 bureaux à travers le monde.

RÉFÉRENCE CLIENT

ABOUT TREK BICYCLE

Industrie : Manufacture
ERP : Oracle JD Edwards
Solution : CRM de recouvrement

Trek Bicycle est une société privée dont le siège est à Waterloo, Wisconsin. Trek est un des leaders de la conception et la fabrication de vélos et accessoires spécialisés pour vélos. Des vainqueurs du Tour de France aux tricycles, Trek conçoit des vélos pour tous les passionnés. Trek est convaincu que le vélo est une solution à de nombreux problèmes mondiaux, tels que l'obésité, les embouteillages ou encore le réchauffement climatique, et agit pour encourager les personnes à utiliser le vélo comme un moyen de transport quotidien, amusant et inspirant.



Le CRM de Recouvrement, comment ça marche ?

La solution de gestion du recouvrement d'Esker fonctionne de la même manière qu'un CRM collaboratif aidant à optimiser les tâches critiques. Depuis une plateforme centralisée en mode SaaS, les chargés de recouvrement peuvent gérer et suivre plus facilement leurs actions de recouvrement grâce à des outils tels que :

- Relances automatiques par e-mail
- Liste des actions à effectuer selon votre stratégie de relances
- Prévisions d'encaissement
- Analyse des motifs de retard
- Vision d'ensemble de chaque compte client
- Gestion des échéanciers



LES AUTRES PRESTATAIRES QUE NOUS AVIONS INTERROGÉS, N'AVAIENT PAS L'EXPERTISE INTERNATIONALE D'ESKER. L'UN DES GRANDS AVANTAGES FUT L'AGILITÉ DANS LA MISE EN PLACE DU CRM DE RECOUVREMENT. LES ÉQUIPES ESKER ONT TRAVAILLÉ AVEC NOUS POUR TRADUIRE L'INTERFACE DANS 14 LANGUES, SE SONT ENGAGÉES AVEC NOS PARTENAIRES EN STRATÉGIES DE PAIEMENT, ET NOUS ONT ÉGALEMENT AIDÉ À AMÉLIORER LE VISUEL DE NOS ÉTATS DE COMPTES. UNE VRAIE RELATION DE PARTENARIAT."

ANDREW ST CLAIR | DIRECTEUR FINANCIER MONDE DE TREK BICYCLE

LES BÉNÉFICES

-  **UNE RÉDUCTION**
du taux d'échus de 4%
-  **UNE DIMINUTION**
du délai moyen de paiement de ses clients (DSO)
-  **UNE AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ**
certains membres de l'équipe ont pu être affectés à des missions plus stratégiques
-  **UNE MEILLEURE SATISFACTION CLIENTS**
grâce à l'accès au portail client qui leur permet de visualiser et de payer leurs factures, etc...
-  **UNE MEILLEURE COLLABORATION INTERNE**
les utilisateurs peuvent, par exemple, choisir une facture dans la solution Esker et attribuer une tâche à un autre département
-  **UNE VISIBILITÉ OPTIMALE**
grâce à des rapports mensuels personnalisables et directement accessibles via les tableaux de bord



LA DISCIPLINE QU'ESKER APORTE POUR STRUCTURER LE PROCESSUS DE RECOUVREMENT DES CRÉANCES EST INCROYABLE. EN PLUS DE 20 ANS D'EXPÉRIENCE, C'EST LA MEILLEURE SOLUTION QUE JE N'AI JAMAIS UTILISÉE DU FAIT DE SA SIMPLICITÉ ET DE SA FACILITÉ DE NAVIGATION."

ANDREW ST CLAIR | DIRECTEUR FINANCIER MONDE DE TREK BICYCLE