



Wine Warehouse
CALIFORNIA DISTRIBUTOR OF FINE WINE, BEER & SPIRITS

WINE WAREHOUSE

AUGMENTE DE 80% L'EFFICACITÉ DE SON RECOUVREMENT GRÂCE À L'AUTOMATISATION

15 000

FACTURES À TRAITER PAR SEMAINE

45%

ACCÉLÉRATION DES
RÈGLEMENTS EN 1 AN

amélioration
de la
productivité

DE L'ÉQUIPE
COMMERCIALE

LE CONTEXTE

Wine Warehouse commercialise du vin, de la bière et des spiritueux à des entreprises situées dans toute la Californie.

Ses clients commandent souvent plus d'une fois par semaine, générant ainsi 15 000 factures hebdomadaires à traiter et à recouvrer. Les commerciaux devaient gérer manuellement le recouvrement des créances lorsqu'ils se trouvaient chez un client, ce qui représentait un gros challenge pour eux. Bien qu'il s'agisse d'un processus courant dans l'industrie vinicole, cela entraînait :

- Une augmentation du DSO*,
- Une perte de temps pour les commerciaux qui géraient également le lettrage et les problèmes associés à la place du service comptabilité clients.

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

LA SOLUTION

Aujourd'hui, le processus a gagné en efficacité grâce au **CRM de recouvrement Esker**. Les commerciaux n'ont plus à s'occuper des factures, du recouvrement et du paiement. La gestion du poste client est désormais confiée à la comptabilité clients. Cela **accélère les règlements et augmente la visibilité** via des outils de pilotage personnalisés et des statistiques en temps réel. De leur côté, les clients ont accès à un **portail web en libre-service** pour visualiser leurs factures, configurer l'option de paiement automatique ou régler immédiatement, réduisant ainsi le DSO et améliorant l'expérience client.

Non seulement la solution en mode SaaS permet de faciliter la vie des équipes (enregistrement de paiements par téléphone, suivi du DSO ...), mais elle centralise également toutes les informations relatives à la comptabilité clients.

RÉFÉRENCE CLIENT

À PROPOS DE WINE WAREHOUSE

Industrie : Agroalimentaire

ERP : SAP

Solution : CRM de recouvrement

Wine Warehouse est une entreprise familiale qui commercialise du vin, de la bière et des spiritueux. La société a été créée en 1973 par Bob et Jim Myerson, grands amateurs et collectionneurs de vin, cherchant à proposer du bon vin sur un nouveau marché en forte croissance. L'étendu et la qualité du portefeuille de marques de Wine Warehouse est reconnu au niveau national dans le secteur des boissons alcoolisées.











L'ENTHOUSIASME POUR ESKER NE SE LIMITE PAS AU SERVICE COMPTABLE. NOTRE ÉQUIPE INFORMATIQUE A ÉTÉ À L'INITIATIVE DU CHOIX D'ESKER EN NOUS PRÉSENTANT LA SOLUTION ET EN RECONNAISSANT SON POTENTIEL. NOUS AIMONS TOUS L'EFFICACITÉ APPORTÉE À NOTRE PROCESSUS DE RECOUVREMENT."

PATRICK POWERS | CRÉDIT MANAGER

LES BÉNÉFICES

-  **ACCÉLÉRATION DE 45%** des règlements en un an grâce à la solution
-  **MEILLEURE VISIBILITÉ** grâce à des rapports personnalisables et des indicateurs clés de performance en temps réel et facilement accessibles
-  **AUGMENTATION DE LA SATISFACTION CLIENTS** via des options en libre-service et une communication simplifiée avec le service comptabilité
-  **INDICE D'EFFICACITÉ DU RECOUVREMENT** qui s'élève à plus de 80%
-  **AMÉLIORATION DE LA PRODUCTIVITÉ DES ÉQUIPES** : les commerciaux ne sont plus associés à la facturation et ne gèrent plus les demandes de copie de facture
-  **RÉDUCTION DU DSO** : relances automatiques toutes les semaines via des e-mails personnalisés



NOUS POUVONS FAIRE TANT DE CHOSES QUI ÉTAIENT IMPOSSIBLE AUPARAVANT : ACCEPTER DES PAIEMENTS PAR TÉLÉPHONE, PLANIFIER DES RELANCES HEBDOMADAIRES AUTOMATIQUES, ENVOYER DES FACTURES ÉLECTRONIQUES AUX CLIENTS AU MOMENT DE LA FACTURATION. LES BÉNÉFICES PROFITENT À NOS ÉQUIPES MAIS AUSSI À NOS CLIENTS. NOUS AVONS CONSTATÉ UNE AUGMENTATION DU TAUX DE RECOUVREMENT ET UNE RÉDUCTION DU DSO."

PATRICK POWERS | CRÉDIT MANAGER