



Mise en place de la solution de gestion du poste client, **ELOFICASH**, au sein de RESISTEX



Créée en 1937, La société Résistex opère depuis près de 80 ans sur le marché de l'éclairage. Elle propose aux professionnels : installateurs, électriciens, bureaux d'étude, architectes... ses luminaires à Haute Efficacité Energétique.

Elle intervient sur le marché du logement social, de l'immobilier résidentiel, des établissements de santé, des bâtiments industriels ou tertiaires, de l'hôtellerie, des commerces, mais aussi de l'habitat privatif.

L'entreprise a réalisé en 2015 un chiffre d'affaires de 12,2M€, emploie 41 salariés, dont 28 au siège et 13 commerciaux répartis sur l'ensemble de la France.

Le projet : Refondre son processus de gestion du risque client et mettre fin à son contrat d'assurance-crédit

La direction financière et l'équipe opérationnelle, composée du responsable gestion client, du comptable général et d'un apprenti de gestion, décident de refondre les processus de gestion du risque client, à l'occasion de l'arrêt de leurs contrats d'assurance-crédit.

« *Nous avons décidé de sortir de notre contrat SFAC pour devenir notre propre assureur* ». précise Karine GRALL, Directeur administratif et financier.

Pour cela, l'entreprise a besoin de mettre en place une solution logicielle adaptée, capable de gérer les flux et le stockage des informations clients.

Une étude est ainsi menée pour évaluer leurs besoins en termes d'organisation et de support logiciel.

L'objectif du projet est de créer une base de données clients sur du scoring et des encours préconisés, ce qui permettra :

- d'ajuster leurs encours à la réalité financière des clients,
- d'affiner leurs scénarios de relance.

« *L'outil choisi devra également permettre à l'équipe comptable de partager, en temps réel, des informations sur le risque client avec la force de vente.* » indique Karine GRALL.



Un cahier des charges est rédigé, une étude concurrentielle réalisée et ELOFICASH, solution technologique moderne et ouverte, retenue pour sa couverture fonctionnelle riche et ses capacités d'adaptation à l'organisation de chaque société.

Son prix attractif et son intégrateur FINOPSYS, reconnu pour son expertise en matière de gestion du poste client (NDLR : intégration de solutions de gestion du recouvrement depuis 1998 : Coveris, XRT Collect, Sage Collect puis Eloflicash) ont également conforté Resistex dans son choix.



Les étapes du projet et les bénéfices apportés par ELOFICASH

6 mois ont été nécessaires pour mettre en place ELOFICASH ainsi que le déploiement de la nouvelle politique crédit client. L'application a été interfacée avec la messagerie de l'entreprise, pour l'envoi automatique d'emails, et avec l'ERP Sage X3 pour l'intégration des informations clients.

Depuis la mise en œuvre d'ELOFICASH, la Direction a constaté, des gains de temps significatifs, directement liés à la mise en place d'une organisation autour de la gestion du poste client.

Le DSO est dorénavant maîtrisé et maintenu à 60 jours malgré l'augmentation du chiffre d'affaires de l'entreprise.

Les utilisateurs disposent désormais d'une véritable gestion de documents qui leur permet :

- d'historiser toutes les tâches effectuées chez les clients (relances téléphoniques, envois de courriers divers, etc.)
- de stocker l'ensemble des documents (emails, courriers de relances, balances âgées, relevés de comptes, bilans, etc.) dans un même outil.

Grâce à cette gestion de documents, ils partagent aisément les informations avec le service ADV, et gagnent du temps pour se consacrer à l'analyse et au suivi plus fin des clients à risque.

« Nous avons ainsi diminué nos créances irrécouvrables » précise Karine GRALL, « la résolution des litiges est également facilitée. »

La gestion sur mesure, adaptée à chaque client en terme d'encours, ainsi que la base de données financières de Resistex couplée à ELOFICASH, ont donné les moyens à l'équipe de contribuer de manière significative à l'augmentation du chiffre d'affaires.

La collaboration avec Finopsys a été excellente et la réactivité de l'équipe très bonne, nous avons apprécié la qualité de l'écoute et la juste compréhension des problématiques rencontrées. Tout le monde s'est investi pleinement dans le projet» conclut Madame GRALL.