

« Nous avons fortement amélioré la quantité et la qualité de nos actions de relance. Les bénéfices sont considérables ».

Christophe Reyes, Directeur Général EMEA



an
NTT Communications
Company

LA SOCIETE

- **Services de collaboration à distance :**
 - Audio, web et vidéo conférences
 - Communications unifiées
 - Événements virtuels
- **1200** collaborateurs
- **53 bureaux** dans **33 pays**

LE CONTEXTE DU PROJET

- **Centre partagé** de Credit Management (9 collaborateurs) qui gère le Poste Clients de la zone EMEA :
 - **17 pays** – **25** comptabilités clients
 - **12** devises, **8** langues
 - **15 000** factures par mois
 - **4 000** demandes clients par mois.
- 1^{ère} étape en 2011 : automatisation du **traitement des encaissements clients** avec GEC Lettrage
- 2^{ème} étape en 2014 : recherche d'une solution pour fluidifier et automatiser les processus de **résolution de litiges et de recouvrement de créances**.

LA SOLUTION

- Choix de la **solution de recouvrement** CashOnTime
- Confiance renouvelée aux équipes DIMO Software
- Mise en place de l'outil en **3 mois**

LES BENEFICES

- **Productivité & efficacité opérationnelle :**
 - Définition de **stratégies de relance** par catégorie de clients et par pays
 - Mise en place de **relances automatiques**
 - **Priorisation** des actions de relance individuelles
 - **Continuité de service assurée** même en cas d'absence d'un collaborateur
- **Satisfaction clients** : baisse notable des délais de résolution des litiges et demande clients
- **Suivi, Traçabilité, Contrôle** avec des tableaux de bord personnalisés
- **Sécurisation du risque client**
- **Prévisions d'encaissements plus précises** grâce à la gestion des promesses de règlement.