



Editis Recouvrement de créances - ATLAS

« Nous recherchions un outil capable de s'adapter facilement à nos contraintes métier et à l'infrastructure informatique existante. Non seulement W4 s'est révélé très souple à mettre en œuvre, mais il a aussi apporté au service l'agilité nécessaire au suivi spécifique de chaque client. »

Dominique Baudesson, Directeur Financier

Panorama de la solution

Secteur d'activité

Edition

Enjeux du Projet

- > Traiter les dossiers financiers par degré d'urgence et automatiser certaines tâches
 - Fonctions de scoring, envoi de courriers...
- > Faciliter le choix de la prise de décision
 - Report d'échéance, lettre d'avocat...
- > Améliorer la qualité de service
 - Répondre à certaines demandes clients (extrait de compte, copie de facture) ou d'autres services (identification de paiements...)
 - Consultation de l'application à distance notamment par le service commercial

Résultats

ROI < 1 an

- > Mise en production du projet en 4 mois
- > Gains de trésorerie : 560 K€
 - Réduction de 20 jours du délai de règlement moyen client
 - Forte diminution des risques de non paiement
- > Hausse de la productivité
 - Economie de frais (avocats, huissiers, secrétariat...)
 - Augmentation du résultat d'exploitation
 - Amélioration des coordinations internes

Pour communiquer régulièrement auprès de sa direction des données de gestion notamment sur ses comptes clients, Editis a informatisé les processus liés au recouvrement de créances.

Un workflow pour passer du mode répressif au mode préventif

En mars 2001, la direction de VUP Services Benelux (devenu Editis depuis 2004) lance le projet ATLAS : l'informatisation de son service de recouvrement de créances afin de s'assurer du paiement des clients dans les délais et d'éviter des livraisons superflues à des clients à risque.

Plutôt qu'externaliser le service par le biais d'une société de recouvrement, il est décidé de recourir à l'outil de workflow de W4, NSI se chargeant de l'intégration.

La nécessité d'un workflow de recouvrement des créances

Chez Editis, l'importation et la livraison continue d'œuvres littéraires font que les relations entre la clientèle et les services commerciaux ou financiers s'échelonnent sur une longue période.

Bien connaître ses interlocuteurs et leurs points faibles sont les pré-requis d'une relation claire et constructive à long terme.

Et ce, surtout pour le service de recouvrement qui ressentait son travail comme un fardeau avec un sentiment d'impuissance face aux « doléances » tant internes qu'externes.

De fait ce service connaissait des difficultés de traitement qui se traduisaient par :

- Des délais trop longs : 119 jours pour le règlement moyen clients.
- Un manque de fiabilité des données :
 - données comptables, de signalétique, d'historique ou d'échéancier accessibles qu'individuellement rendant difficile l'appréciation de la situation financière
 - données de suivi des interactions clients dépendant souvent de tiers (commerciaux, financiers, banques, avocats). Les processus d'échanges d'informations entre les services sont lourds.



contact@w4.eu - www.w4.eu



> Editis : Recouvrement de créances - ATLAS

Impossible de savoir quels étaient les critères à appliquer pour relancer un client ; comment disposer d'une vision globale d'une problématique bien particulière ; comment organiser son dossier pour en savoir autant sinon plus que son interlocuteur ; comment reconstituer la chronologie des événements ?

D'où la volonté de la part de ce service de disposer d'un outil unique qui centralise l'information, rappelle le vécu de la relation client et permette d'anticiper l'avenir. Ne serait-ce que pour éviter de « persécuter » chaque mois les mêmes clients sortis de la base de données comptable par ordre alphabétique.

Le Projet ATLAS

E^{ditis} décide donc de recourir à une solution de workflow et choisit NSI comme intégrateur du projet.

Le cahier des charges précise surtout l'importance de recourir à une liste d'examen des clients en retard de paiement triés par degré d'urgence ; ce degré étant établi en agrégeant toutes les informations disponibles (comptables, commerciales, administratives, historiques, ...).

La boîte de tâches classique d'une approche de workflow management devait donc être adaptée pour présenter non pas des tâches à réaliser déclenchées automatiquement par le système informatique, mais les clients à examiner. Les tâches (lettres de rappel, mises en demeure...) ne devaient découler que de l'examen proprement dit par un des membres du service contentieux.

La solution W4 : une mise en production en 4 mois

E^{ditis} avait clairement formalisé en interne ses besoins avant de faire appel à son partenaire informatique NSI. La charge de mise en œuvre de l'outil W4 a donc essentiellement été une charge d'intégration du moteur de workflow au sein du système d'information existant. La mise en production a pu être réalisée en 4 mois..

Des procédures ont été créées pour la gestion du contentieux (report d'échéance, calcul d'intérêt de retard, lettre avocat, mise en demeure, faillite ...), la gestion de demandes internes et externes (copie de facture, extrait de compte, notification interne), l'élaboration ad-hoc de documents et d'emails

Aujourd'hui, la solution W4 automatise l'ensemble des activités suivantes :

- contact client, report d'échéance, réconciliation de paiement, notifications interne et externe, mise en demeure, courrier et dossier à l'avocat, faillite ou concordat.

Et ce, en intégrant des fonctionnalités de numérisation de documents papiers, calendrier, attachements de documents, ajout de commentaires, génération de documents Microsoft Office, recherche multicritères, consultation du suivi de client et de bases de données externes, sécurisation des données, centralisation des documents.

A propos d'E^{ditis}

Ex-filiale éditions de Vivendi Universal Publishing, E^{ditis} compte 2 300 collaborateurs, près de 30 marques d'édition et occupe des positions de premier plan dans quatre métiers : Littérature, Education, Référence et Services. Des maisons prestigieuses, des services transversaux performants font d'E^{ditis} le deuxième groupe d'édition français.

En 2005, le groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 776 millions d'euros en hausse de 8,2 % par rapport à l'année précédente. Le groupe a mis la main récemment sur les maisons d'édition Cherche Midi et First, XO, l'éditeur de best-sellers et DNL (Diffusion Nationale du Livre).

