

Risque client

Comment améliorer facilement sa performance recouvrement ?

Pascal Cesbron Lavau, CFO du Groupe IPH nous fait part de son expérience réussie grâce à la solution DSO On Demand®.



Pouvez-vous nous présenter votre groupe et le contexte de gestion du risque client ?

IPH est un groupe européen de distribution de fourniture industrielle dont la croissance est extrêmement rapide, son Chiffre d'Affaires a progressé de 305 millions en 2006 à 850 millions d'euros en 2013. Notre filiale Orexad, 450 millions d'euros de CA avec une facture moyenne de 450 euros, gère de très grandes quantités et des petites valeurs unitaires, pour plus de 50 000 clients actifs. Notre enjeu était alors de permettre à Orexad d'améliorer sa performance recouvrement en réduisant la quantité de jours de retard et de la stabiliser.

Quels étaient vos critères de choix pour une solution métier ?

Nous avons déployé DSO On Demand® chez Orexad en 2011. Notre choix s'est porté bien entendu sur les fonctionnalités du produit, mais aussi sur le professionnalisme de l'équipe pour sa mise en œuvre. La clarté et la transparence de l'offre et du mode de facturation étaient aussi des atouts indéniables de XHI Solutions, l'éditeur de DSO On Demand®.

Quelles étaient vos contraintes ?

Il fallait que le produit s'adapte à notre organisation complexe qui tient du fait que les dimensions managériales sont différentes des dimensions entités juridiques et des dimensions couverture d'assurance-crédit. DSO On Demand® a su s'adapter quel que soit le croisement entre ces 3 axes. On peut avoir la performance et le suivi aussi bien au niveau le plus fin d'une agence, que sur l'ensemble

du pôle Orexad, ou encore sur une région, qui peut couvrir plusieurs entités juridiques et plusieurs polices d'assurance.

Comment s'est déroulé le projet : ressources nécessaires, délai, formation, mise en production ?

La gestion de projet et la mise en œuvre ont été très simples. Notre crédit contrôleur et un informaticien ont travaillé avec un expert métier, chef de projet, et un expert technique de XHI Solutions.

La formation s'est très bien passée. Les utilisateurs ont été formés par un professionnel du risque client et du recouvrement, expert en leur métier. Ils sont sortis de formation avec un enthousiasme très fort et l'envie de pratiquer immédiatement. Ce qui tombait bien puisque le

« Orexad a réduit de façon pérenne son DSO de 3 jours. ... 1 jour chez Orexad, c'est 2,5 millions de cash ... je vous laisse faire le calcul ! »

timing a été respecté et la mise en production suivait de quelques jours la formation.

L'interaction avec les autres services a reposé sur notre service IT pour permettre à DSO On Demand® d'accéder aux données nécessaires dans nos systèmes d'information.

Avez-vous réalisé les gains espérés avec DSO On Demand® ?

Oui, et même plus !

1er gain : le plus important. En 3 ans, Orexad a réduit de façon pérenne son DSO de 3 jours. Il faut savoir qu'un 1 jour chez Orexad, c'est 2,5 millions de cash ... je vous laisse faire le calcul !

2ème gain : les mailings de relance remplacés par l'email. Avec 50 000 clients actifs, notre budget courrier était très important, on estime à plus de 100 000 euros d'économies réalisées par an.

3ème gain : diminution du coût du risque. D'une part grâce à une réduction du nombre d'impayés, les problèmes étant repérés et traités très en amont, et d'autre part, une réduction très significative du montant des primes de nos assureurs crédit compte tenu de la performance recouvrement réalisée.

Enfin un 4ème gain qui fut une très bonne surprise : la productivité des équipes recouvrement s'est considérablement améliorée, et nous a permis de libérer des ressources pour d'autres tâches au sein du groupe.

Nous avons même découvert un bénéfice inattendu auprès du service RH : disposer de DSO On Demand® améliore notre capacité à attirer des bons candidats dans ce métier.

Le modèle SaaS est-il un modèle satisfaisant ?

Oui sans aucun doute, avec le système de facturation proposé par XHI Solutions, il n'y a aucun débat, c'est parfaitement clair et transparent : l'avantage du SaaS par définition c'est que le produit que nous utilisons est toujours à jour avec un budget maîtrisé.

Quel délai pour rentabiliser votre investissement ?

Avec tous les gains précédemment mentionnés, vous pouvez imaginer qu'il a été très rapide, je dirai moins de 3 mois.

Et pour la suite, quels projets en terme de DSO ?

D'une part nous allons prolonger le contrat avec DSO On Demand®, qui encore une fois nous donne une très grande satisfaction. D'autre part, nous allons le déployer à d'autres entités de IPH : sur Anfidis, notre deuxième réseau en France et ensuite dans notre filiale Biescheuvel en Hollande.

