



« En moins de 3 mois, les retards de paiement ont diminué de 1 jour pour la Division Messagerie représentant un gain en trésorerie qui se chiffre en millions d'euros. »

Alain Guyard
Directeur Administratif et Financier
Geodis Wilson

► ENJEUX

- Structurer le département Credit management du réseau Geodis Wilson.
- Suivre une procédure homogène sur 12 pays
- Professionnaliser les équipes de recouvrement
- Diminuer les retards de paiement
- Partager l'information à tous les niveaux de l'organisation depuis le service commercial jusqu'au directeur général
- Obtenir de la visibilité en temps réel

► CLÉS DE RÉUSSITE

Mise en place en 2008

Sidetrade Network, plateforme web pour piloter efficacement la relation client en termes de gestion de la relance, des litiges et du risque

► RÉSULTATS

- Mise en place d'une nouvelle organisation
- Automatisation et professionnalisation de la gestion du poste client
- Amélioration de la performance et de la productivité
- Satisfaction client

PARTAGER LA RELATION FINANCIÈRE CLIENT

Présente dans une cinquantaine de pays, Geodis Wilson réalise 2,6 Md€ de chiffre d'affaires dans le transport aérien et maritime de marchandises. Fonctionnant en réseau, l'entreprise offre des prestations intégrées de transport ainsi que la traçabilité permettant aux donneurs d'ordre de suivre l'acheminement de leurs stocks.

Constituée par croissance organique et croissance externe, Geodis Wilson a été confrontée à l'hétérogénéité de ses systèmes d'information. Une profonde mutation visant à uniformiser les outils informatiques et les processus a donc été décidée. Les objectifs recherchés visaient à concilier cohérence et qualité des prestations en tout point du réseau, adéquation de l'offre par rapport aux besoins du client, standardisation et productivité des opérations.

La conduite de ces changements s'appuie sur 3 outils principaux. Un système opérationnel commun pour les opérations métier permet de conduire les opérations de bout en bout en éliminant les ruptures de charge entre l'export et l'import. Un système comptable commun est déployé par le groupe Geodis et partagé avec les autres divisions. La solution Sidetrade Network est déployée pour l'optimisation du poste client. Cette solution est également partagée avec d'autres divisions du groupe.

PROFESSIONNALISER LE SERVICE CLIENT

Alain Guyard, Directeur Administratif et Financier de Geodis Wilson, explique : « Pour adapter la solution à nos enjeux internes, les équipes de Sidetrade ont exercé un rôle de conseil très pragmatique. Nous sommes unanimes sur l'efficacité et la rapidité de Sidetrade quant au déploiement de la solution par vagues successives. Il est rassurant et très confortable de pouvoir s'appuyer sur des professionnels pour un projet de cette envergure. Sans cette approche précise et adaptée à notre contexte, nous courrions le risque de ne pas adapter nos divisions à la gestion décentralisée ni harmoniser nos pratiques. »

TÉMOIGNAGE CLIENT



« Lors de notre appel d'offres, nous avons recherché une solution logicielle en réseau, facilitant le partage des données, avec des fonctionnalités 'métier' qui s'adaptent facilement à notre segmentation clientèle et à nos différents métiers. Sidetrade Network nous est apparu comme la solution la plus évoluée du marché, la plus performante et pérenne »

Alain Guyard
Directeur Administratif et Financier
Geodis Wilson

La démarche retenue s'appuie sur des règles de gestion communes, des encours maximum autorisés suivis mensuellement, une solution de pilotage et d'exécution du recouvrement. Le Credit Management dépasse la simple notion de recouvrement. Il s'appuie sur une définition fine des rôles et des devoirs de chacune des fonctions (commerce, opérations, comptabilité et recouvrement). Il est alors possible de se concentrer sur l'amélioration en profondeur de la relation clients, de sa productivité et de sa professionnalisation. « Nous exploitons au maximum le partage des bonnes pratiques entre nos 16 divisions. Un 'comité des sages' a notamment été créé pour planifier les évolutions de la solution Sidetrade. Nous sommes ainsi certains de bénéficier des meilleures pratiques, partagées par tous » explique Alain Guyard.

GAINS DE CASH ET DE PRODUCTIVITÉ

Les entreprises se contentent trop fréquemment de concentrer leurs efforts sur la vente et le service client. Le recouvrement est alors géré de façon empirique.

Les premières étapes du recouvrement amiable sont automatisées et professionnalisées. Ceci permet de concentrer chacune des fonctions opérationnelle et recouvrement sur leur mission propre ; elles n'interviennent conjointement qu'en cas d'incident avéré. Sidetrade, considéré comme un CRM du recouvrement, permet alors de supporter la mise en place d'une solution avec un maximum d'efficacité. Geodis Wilson concilie donc les avantages de la ségrégation des tâches pour les affaires courantes (opérations et recouvrement travaillant séparément) et est à même de mettre en œuvre des solutions élaborées conjointement lorsqu'il y a un problème avéré.

« Sidetrade Network rencontre une excellente adhésion de la part des utilisateurs avec plus de 800 opérationnels concernés depuis la Direction Commerciale jusqu'à la Direction Financière. Sur le métier du Freight Forwarding, Geodis Wilson a accéléré la relance de ses 10 000 comptes clients. Il est également très encourageant de constater une réduction du DSO Messagerie en moins de 3 mois alors que celui-ci était déjà sous contrôle » conclut Alain Guyard.

Cette approche qui concernait initialement l'Europe du Sud s'est avérée gagnante; Geodis Wilson étend mondialement Sidetrade, bien au-delà du périmètre initial.

A PROPOS DE SIDETRADE

Sidetrade offre aux entreprises l'opportunité de digitaliser la gestion de la relation financière client. Ses solutions, leaders sur le marché, complémentaires à l'ERP, visent à sécuriser le principal actif de l'entreprise - le poste client - par la baisse des retards de paiement et la maîtrise du risque. Avec des ventes dans 65 pays, le Groupe permet à 81 000 utilisateurs d'entreprises de toutes tailles dans toutes les industries de collaborer à travers son Cloud et d'accélérer la génération de cash-flow.

info@sidetrade.com
T +33 1 46 84 14 15
www.sidetrade.com

 **SIDETRADE**