



Avec CashOnTime Collection, Arkadin structure et professionnalise son recouvrement de créances.

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

Christophe Reyes, Directeur Général EMEA



an
NTT Communications
Company

Leader mondial des services de collaboration à distance

ARKADIN (groupe NTT Communications) est un des leaders mondiaux des **Services de Collaboration à distance** et connaît la plus forte croissance du secteur.

Créée en France en 2001, Arkadin propose une **offre complète** de solutions de collaboration à distance (audio, web et vidéo conférences, communications unifiées, événements virtuels) pour toutes les entreprises.

Grâce à son réseau international de **53 bureaux**, répartis dans **33 pays** et sur **six continents**, ARKADIN déploie ses **solutions professionnelles en mode SaaS** (Software As A Service) et sert plus de **37 000 clients**.

Un projet de Credit Management stratégique pour le groupe

Arkadin a mis en place une organisation en **centre partagé de Credit Management**. Une équipe dédiée de **9 personnes** gère ainsi les encaissements et le recouvrement des créances de la zone EMEA soit :

- o **17 pays et 25 comptabilités clients**
- o **12 devises, 8 langues**
- o **15 000 factures par mois**
- o **4 000 demandes clients par mois.**

Après avoir mis en place en 2011 la

solution Cashontime Allocation éditée par DIMO Software, qui permet d'automatiser les processus **d'identification, de rapprochement et de comptabilisation des encaissements clients**, ARKADIN a décidé, en 2014, de s'équiper d'une solution lui permettant de fluidifier et d'automatiser les **processus de résolution de litiges et de recouvrement des créances**.

Les objectifs de ce projet étaient clairement identifiés explique Christophe Reyes, Directeur Général EMEA d'Arkadin :

- o Améliorer la **satisfaction client** grâce à une meilleure gestion des demandes clients
- o Augmenter la **productivité** et l'**efficacité opérationnelle** de la cellule Recouvrement (mesure de la performance du recouvrement, automatisation des tâches, solution évolutive avec une base de données unique...)
- o Renforcer la **sécurité** et le **contrôle interne** notamment par la gestion des droits d'accès.

Après l'évaluation de 4 solutions, Arkadin retient **CashOnTime Collection** pour son approche résolument orientée « Client » et **DIMO Software** pour son accompagnement durable, déjà éprouvé lors du projet Cashontime Allocation.

La mise en place de la solution web est rapide puisque CashOnTime Collection est opérationnelle en **moins de 3 mois**.

FOCUS

Société : Arkadin

Secteur : Services de collaboration à distance

Chiffres clés :

- 1 200 salariés
- 37 000 clients
- 33 pays
- 53 bureaux

Solution :

CashOnTime Collection en mode SaaS

Modules :

- eCredit
- eDispute





Productivité & efficacité opérationnelle

« De manière générale CashOnTime Collection nous a permis de **structurer et professionnaliser notre recouvrement de créances** » explique Christophe Reyes.

Les **gains de productivité** sont considérables pour le groupe. « Grâce à ce projet, nous avons défini **des stratégies de relance par catégorie de clients, pour chaque pays** ». Des actions de relance sont réalisées automatiquement et CashOnTime Collection permet de prioriser les actions de relance individuelles : la relance est désormais proactive, avant échéance des factures. Les informations des 25 entités gérées sont centralisées dans un seul outil sans retraitement manuel. Cela évite les oublis et erreurs qui pouvaient se produire lorsque le travail était fait sur tableur et post-it. « **Nous avons fortement amélioré la quantité et la qualité des actions de relance** » précise le Directeur Général EMEA d'Arkadin.

D'autre part, CashOnTime Collection garantit une **continuité de service** car en cas d'absence d'un agent de recouvrement, son portefeuille peut être transféré à un autre collaborateur.

Plus de suivi et de satisfaction clients

Elément essentiel pour le groupe, Arkadin apprécie particulièrement les **tableaux de bord** proposés par CashOnTime Collection. « Nous disposons ainsi d'un meilleur suivi de l'activité et de la performance du recouvrement » précise Christophe Reyes. Arkadin gagne ainsi en **contrôle et traçabilité**. Des analyses sur les comportements payeurs peuvent être réalisées en fonction des historiques de paiement de chaque client.

De même, des tableaux de bord personnalisés sont diffusés en interne (par commercial, par client...) ce qui permet de rendre l'équipe Recouvrement plus visible, plus précise et donc plus pertinente dans ses communications. « On constate une **vraie culture du cash** en interne » précise M. Reyes, « les équipes sont plus sensibles aux créances, quel qu'en soit le montant ».

Avec CashOnTime Collection, « on peut suivre l'avancement de la résolution d'une demande client ou d'un litige. L'outil permet d'associer plus efficacement les autres services à la résolution de ces demandes. Nous avons ainsi connu une **baisse notable des délais de résolution des demandes clients et des litiges** » précise Christophe Reyes.

D'autre part, pour sécuriser son risque client, Arkadin a choisi d'interfacer les informations financières de CreditSafe avec CashOnTime Collection. Ainsi, les agents de recouvrement disposent **d'alertes en cas d'augmentation du risque client**.

Enfin, autre bénéfice souligné par Christophe Reyes : les **prévisions d'encaissements sont désormais plus précises** grâce à la gestion des promesses de règlement proposée par CashOnTime Collection.

La prochaine étape pour Arkadin ? « Nous souhaitons mettre en place le **portail client de CashOnTime Collection** » précise Christophe Reyes. « Il nous permettra notamment de rendre nos clients autonomes puisqu'ils pourront récupérer leurs factures quand ils le souhaitent sur un espace dédié ».

