

Invoice Delivery
Collections Management
Accounts Payable



Améliorer le fonds de roulement avec un ambitieux projet de transformation digitale

Lennox EMEA a renforcé sa compétitivité en automatisant les cycles clients et fournisseurs avec Esker



En bref

Lennox EMEA



Fabricant et distributeur de solutions de chauffage et de climatisation



170 millions d'euros de chiffre d'affaires



40 000 factures fournisseurs par an



30 000 factures clients par an



3 usines de production



ERPs : SAP, MAPICS, Produflex



Objectifs



Rationaliser et accélérer le traitement des factures des clients et des fournisseurs



Standardiser les processus entre les différents sites et ERP multiples



Moderniser et simplifier tous les processus en réduisant les tâches manuelles de faible valeur ajoutée

Défis

Renforcer l'écosystème des entreprises en améliorant les flux de documents

Lennox EMEA, filiale de Lennox International Inc. (LII), est un fabricant et distributeur de premier plan de solutions de chauffage et de climatisation (HVAC) et de réfrigération. L'entreprise a décidé de se lancer dans un projet de transformation digitale à grande échelle dans le cadre de son initiative de modernisation. Pour cela, elle s'est attaquée au traitement manuel chronophage des 120 000 documents que l'équipe Finance devait gérer chaque année.

Du point de vue de la gestion du poste client, 30 000 factures étaient envoyées chaque année aux clients par courrier ou par e-mail, ce qui rendait difficile le suivi des paiements. Non seulement il y avait un risque constant de perdre les factures papier, mais il était également difficile de suivre le cheminement des paiements car le processus de recouvrement était très manuel.

Pour rendre les choses encore plus confuses, certains membres de l'équipe utilisaient des feuilles de calcul pour classer les rappels de paiement par ordre de priorité, tandis que d'autres envoyaient des rappels directement aux clients qu'ils connaissaient bien. Il en résultait des historiques de gestion décentralisés et manquants, ainsi qu'une énorme perte de connaissances lorsqu'un membre de l'équipe quittait l'entreprise.

Du côté des factures fournisseurs, 40 000 factures annuelles de fournisseurs étaient traitées manuellement par l'équipe, un processus très laborieux et inefficace. La solution existante de l'entreprise n'était pas complètement intégrée à l'ERP SAP, de sorte que l'équipe comptable devait travailler avec le service logistique pour rapprocher les factures des commandes reçues. Il en résultait une quantité importante de papier échangé entre les sites. Il était même demandé aux fournisseurs de fournir des copies papier de leurs factures, afin que Lennox puisse éviter de les imprimer. Cette situation a entraîné un grand nombre de copies papier et un risque élevé de perte de documents.

"Nos équipes dépensaient beaucoup d'énergie à gérer les flux de documents au format papier", explique Giovanni Capelli, responsable financier chez Lennox EMEA. *"Je me souviens de l'époque où les gens se rendaient physiquement d'un site à l'autre pour signer et rapprocher manuellement les factures des commandes d'achat."* **Tout ce traitement des transactions empêchait les équipes de développer leurs compétences et de s'engager dans des tâches à plus forte valeur ajoutée.**

Lennox EMEA avait besoin de transformer sa façon de travailler afin d'améliorer à la fois l'expérience des clients, des fournisseurs et des employés, idéalement avec un retour sur investissement rapide. Il fallait donc moderniser et simplifier tous les processus.

Solution

Une refonte technologique qui normalise les processus

Début 2020, le département financier de Lennox EMEA a décidé d'introduire les solutions d'automatisation d'Esker en France et, dans une moindre mesure, en Espagne. Le processus de mise en œuvre s'est déroulé en trois étapes, toutes en l'espace de six mois.

"Esker était le partenaire idéal pour nous accompagner dans notre ambitieux projet de transformation digitale", déclare Nicolas Courtois, directeur de la transformation digitale chez Lennox EMEA. "Non seulement leur présence internationale correspondait à nos besoins, mais ils nous ont été chaudement recommandés par notre société mère aux États-Unis, qui a automatisé avec succès ses processus Order-to-Cash avec Esker".

Gain de temps avec Esker Invoice Delivery

Esker Invoice Delivery a été mis en place pour automatiser l'envoi des factures clients au format électronique et papier, car près de 50 % de leurs clients préféreraient encore recevoir leurs factures par voie postale. *"Nous avons gagné énormément de temps en externalisant et en automatisant le pliage, la mise sous pli et l'envoi de près de 15 000 factures papier", a déclaré Céline Iamarène, responsable de la comptabilité chez Lennox EMEA.*

L'automatisation des conditions de paiement accroît la précision

Trois mois plus tard, le processus de recouvrement a été automatisé. Esker Collections Management détermine automatiquement si les conditions de paiement de chaque client sont respectées ou non, ce qui simplifie tout le processus. *"Les tableaux de bord d'Esker nous permettent de mieux suivre nos comptes clients. Auparavant, lorsqu'un client signalait qu'il n'avait pas reçu sa facture, nous passions beaucoup de temps à essayer de la localiser", explique Céline Iamarène. "Désormais, nous avons un accès direct à toutes les factures sur le portail d'Esker et nous pouvons les transmettre immédiatement à nos clients lorsqu'ils en font la demande."*

"Grâce à la correspondance automatique, nos comptables peuvent désormais rapprocher une facture directement de la commande d'achat et de la réception des biens/services. Cela nous a permis de gagner deux à trois jours dans le traitement des factures."

Céline Iamarène
Responsable comptable, Lennox EMEA



"Si je devais travailler dans une nouvelle entreprise, je ferais de l'automatisation du cycle client et fournisseur une priorité. Il est inconcevable pour moi de revenir à des méthodes manuelles et très chronophages".

Giovanni Capelli
Directeur financier, Lennox EMEA

Un portail pour les fournisseurs offre une visibilité à tout le monde

Lennox EMEA a ensuite avancé dans l'automatisation et la simplification du traitement des factures fournisseurs avec Esker Accounts Payable. Suite à la demande de l'équipe Finance aux fournisseurs d'envoyer les factures via le portail plutôt que par courrier, Lennox EMEA reçoit maintenant 70 % de toutes ses factures fournisseurs par voie électronique.

Et les clients peuvent également accéder à leurs factures directement sur le portail, sans avoir à contacter les équipes de comptabilité fournisseurs pour l'envoi. *"Notre équipe comptabilité fournisseurs a une visibilité sur le cycle de facturation, de la réception de la facture au paiement, et elle peut mieux gérer l'ensemble du processus de bout en bout !" a déclaré Céline Iamarène.*

Du côté des fournisseurs, les retards de paiement étaient souvent dus à des délais de traitement. Ce n'est plus le cas car les équipes ont désormais une meilleure visibilité sur les priorités. Bien que cela soit difficile à mesurer, les membres de l'équipe ont déjà remarqué une réduction du nombre de rappels de paiements tardifs.

Pourquoi Lennox a-t-il choisi Esker ? Pour Pascal Fraise, Responsable des Systèmes d'Information, et Alessandro Finoro, Chef de Projet IT/Finance chez Lennox EMEA, disposer d'une plateforme unifiée au sein d'un même écosystème était un avantage considérable. Le fait qu'Esker soit à la fois développeur et intégrateur a permis de résoudre les problèmes facilement et rapidement. Tous deux ont également été très impressionnés par le professionnalisme et la réactivité des équipes qui ont accompagné Lennox dans toutes les étapes importantes.

"La collaboration entre Esker et Lennox a illustré ce que signifie le "travail d'équipe" : tous les objectifs ont été atteints dans les délais prévus", a déclaré Pascal Fraise.



"En optimisant nos processus de diffusion des factures clients, de recouvrement et des factures fournisseurs, nous avons amélioré nos besoins en fonds de roulement de 500 000 €."

Céline Iamarène
Responsable comptable, Lennox EMEA



Points clés

-  **Réduction de 50 % des créances sur les petits comptes**
-  **Amélioration du besoin en fonds de roulement de 500 000 €**
-  **Accélération considérable du traitement des factures**
-  **Meilleure visibilité grâce aux tableaux de bord**
-  **Fournisseurs payés plus rapidement**
-  **Amélioration des performances et du travail d'équipe**
-  **Augmentation de l'attrait de l'entreprise pour le recrutement**

Résultats

Clients, fournisseurs, employés : des relations plus harmonieuses qui profitent à tous

L'un des premiers avantages que Lennox EMEA a constaté après la mise en place des solutions Esker est la visibilité qu'apporte la plateforme unifiée. **Toutes les informations sont centralisées, ce qui permet à chaque équipe utilisant les solutions d'être parfaitement équipée pour répondre rapidement aux demandes des fournisseurs, des clients et des parties prenantes internes.**

L'automatisation des processus de gestion des factures clients et fournisseurs a permis de réduire le nombre de factures papier ainsi que le temps de transit entre les différents sites. De plus, **la réduction considérable des manipulations manuelles a pratiquement éliminé les erreurs.** Ce gain de temps peut désormais être consacré à un suivi plus personnalisé des clients et à une résolution plus rapide des litiges. Les clients se sont déclarés très satisfaits de la rapidité de réaction des équipes.

Les rappels automatiques ont permis à Lennox EMEA de réduire de moitié le nombre de factures en retard de paiement sur les petits comptes de moins de 20 000 €.

"Historiquement, nous avons accordé plus d'attention aux créances de nos grands comptes. Maintenant, grâce à un processus de recouvrement automatisé et à une stratégie améliorée, nous avons considérablement réduit notre balance âgée sur nos petits comptes", a déclaré Giovanni Capelli.

Alessandro Finoro a choisi le mot "innovation" pour décrire l'impact des solutions Esker sur les équipes de Lennox EMEA. **La refonte du système a suscité de nouvelles idées et une remotivation de l'ensemble de l'entreprise.** Lennox a également noté que l'ensemble de l'effort de modernisation, combiné avec l'accessibilité au travail à distance, a non seulement accru la satisfaction du personnel en place sur le lieu de travail, mais a également attiré de nouveaux talents.

"Nous avons adopté une approche innovante qui a permis d'améliorer nos processus et de changer la façon dont nous sommes perçus en interne. La collaboration au sein de l'entreprise s'est améliorée, les retours des employés sont positifs et notre fonction est mieux valorisée", conclut Céline Iamarène.

Sur le long terme

L'objectif de Lennox est d'automatiser 100 % des factures fournisseurs et 95 % des factures clients. Suite aux résultats concluants obtenus en France et en Espagne, la division européenne prévoit d'étendre le déploiement des solutions Esker au Portugal, à la Pologne et à l'Europe du Nord au cours des prochaines années. Les équipes Finance françaises participeront à la mise en œuvre du projet.

Vous souhaitez accélérer vos cycles clients et fournisseurs comme Lennox EMEA ?

Contactez Esker

À propos d'Esker

Esker est une plateforme cloud mondiale construite pour libérer de la valeur stratégique pour les professionnels de la finance, des achats et du service client, et renforcer la collaboration entre les entreprises en automatisant le cycle de conversion des achats. Fondée en 1985, Esker est présente en Amérique du Nord, en Amérique Latine, en Europe et en Asie-Pacifique avec une présence mondiale.

Notre siège social se trouve à Lyon, en France, et notre siège social américain à Madison, dans le Wisconsin. Nos clients utilisent nos solutions Cloud pour accroître l'efficacité, la productivité et la visibilité de leurs processus Source-to-Pay et Order-to-Cash.

www.esker.fr

