

ÉTUDE DE CAS

Malin

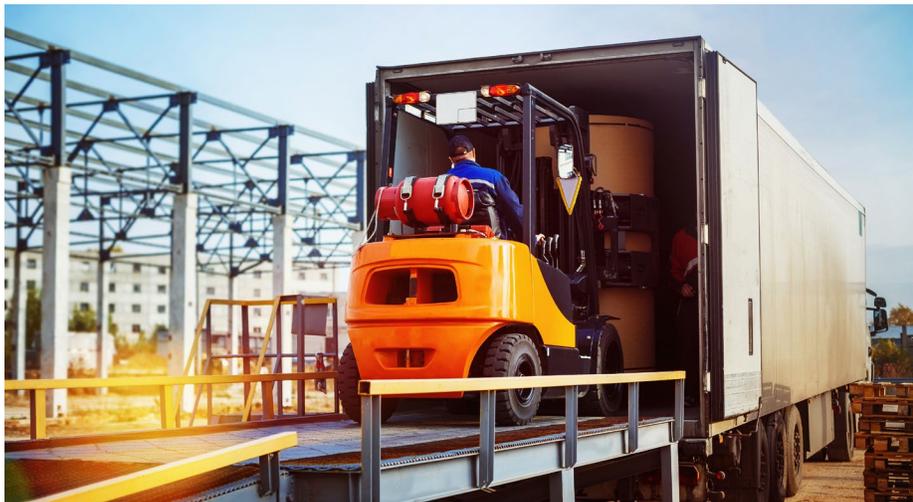
Un concessionnaire d'équipements de manutention améliore l'expérience client et l'efficacité grâce à l'adoption de la facturation et des paiements électroniques

91 % de factures envoyées par voie électronique

Réduction de 75 % du temps nécessaire aux opérations de trésorerie quotidiennes

Diminution de 78 % des factures en retard de paiement de 90 jours en < 4 ans

Stabilisation de l'équipe chargée du recouvrement



Le défi

Depuis plus de 50 ans, Malin propose à ses clients des chariots élévateurs Raymond remarquablement conçus et économes en énergie, ainsi que des systèmes intégrés, des solutions de gestion de flotte ou de stockage, etc.

Comme de nombreuses entreprises en pleine croissance, Malin disposait auparavant de processus manuels avec peu ou pas de suivi. L'entreprise avait du mal à répondre aux nombreuses exigences de ses clients en termes de délivrance et de paiement des factures, mais aussi à gérer ses propres tâches de recouvrement et de gestion de portefeuille. Les agents de recouvrement utilisaient une feuille de calcul mensuelle pour gérer leurs clients. Toutefois, ce travail fastidieux a conduit de nombreux membres du personnel à quitter l'entreprise. La communication était donc difficile entre Malin et les clients en retard de paiement de 30 et 90 jours.

« Avant Billtrust, un employé passait une journée entière à envoyer des paiements, qui n'étaient pas toujours expédiés le jour même. Ce processus prend désormais moins de deux heures. »

Eddy Harless
Responsable financier
Malin



Pour en savoir plus, rendez-vous sur [billtrust.com](https://www.billtrust.com).

[Contacter le service commercial](#)

| [Nos bureaux](#)

© 2023 BTRS Holdings Inc. s/n Billtrust. Tous droits réservés. Billtrust et le logo Billtrust sont des marques déposées de Billtrust.

CS-CS43-v2

La solution

Dans le cadre des initiatives de transformation numérique et d'amélioration de l'expérience client, Malin a envisagé de tirer parti des solutions de paiements numériques automatisées fournies par Billtrust sur les conseils de sa société mère, The Raymond Corporation. Elles avaient déjà permis aux concessionnaires de Raymond et à The Raymond Corporation d'accepter des paiements avec plus de flexibilité à chaque point de contact du processus de gestion des créances. Malin a d'abord progressivement déployé Billtrust Invoicing pour proposer à ses clients de recevoir des factures aux formats souhaités, puis a mis en œuvre Billtrust Cash Application pour simplifier l'application des paiements des clients et des informations de versements et accroître l'efficacité en interne. Ensuite, l'entreprise a adopté la facturation du Business Payments Network (BPN) de Billtrust pour automatiser la publication des factures sur des portails de comptabilité fournisseurs tiers tels qu'Ariba et éliminer la saisie manuelle. Enfin, pour améliorer encore l'expérience client et réduire les délais de paiement, Malin a déployé Billtrust Collections, qui a permis d'automatiser la communication avec les clients et d'augmenter la couverture des comptes pour les paiements en souffrance.

Les résultats

En l'espace d'un an, les économies sur les commissions d'interchange réalisées ont, à elles seules, permis de couvrir l'investissement de Malin dans les solutions de facturation et de paiement de Billtrust. Aujourd'hui, 91 % des clients reçoivent des factures électroniques et la moitié de l'équipe chargée des créances de Malin a été réaffectée à d'autres domaines stratégiques de l'entreprise. Billtrust Cash Application a permis de réduire le processus quotidien de Malin de 75 %, soit de six heures. Et grâce à BPN Invoicing, l'ensemble des portails de comptes fournisseurs des clients peut être géré par une seule personne. Grâce à Billtrust Collections, Malin a diminué en moins de quatre ans les périodes d'échéance pour les clients en retard de paiement de 30 et 90 jours de 74 % et 78 % respectivement. L'équipe de Malin a également pu facilement modifier ses opérations order-to-cash pour les gérer à distance, ce qui s'est avéré indispensable pendant la pandémie de COVID-19.