

ÉTUDE DE CAS

# Palmer-Donavin

Le distributeur augmente son chiffre d'affaire et gagne en efficacité grâce à des solutions order-to-cash numériques

---

**Augmentation de 83 %** du chiffre d'affaires généré par le site

**Près de deux fois plus** de paiements électroniques

**89 % de factures envoyées** par voie électronique

**Augmentation de 65 %** des connexions depuis le début de l'année

**Augmentation de 40 %** des commandes depuis le début de l'année



## Le défi

Fondé en 1907, Palmer-Donavin est un grossiste en matériaux de construction résidentielle dans le Midwest, aux États-Unis. Cette entreprise détenue par ses employés gère huit sites différents et plus de 500 employés. Elle est active dans plus de 14 états différents.

Palmer-Donavin savait que les clients voulaient passer leurs commandes sur le Web, mais aussi consulter et payer leurs factures en ligne. Ces différents processus devaient s'intégrer sans difficulté à son système ERP pour faciliter le travail des équipes en interne. L'entreprise a également dû faire face à une hausse des coûts du traitement des paiements par carte de crédit, et avait besoin d'une solution abordable pour traiter les paiements des clients de manière efficace.

---

« Nous voulions proposer aux clients de payer leurs factures en ligne en toute simplicité, et nous voulions suivre les paiements dans notre ERP. Nous voulions aussi intégrer les frais de traitement des cartes de crédit et la surfacturation. Billtrust nous a aidés à faire tout ça. »

**Cindy Vollmer**  
**Gestionnaire de crédit**  
**Palmer-Donavin**



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

**Contactez 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-CS20-v4

## La solution

Palmer-Donavin s'est tourné vers Billtrust pour trouver une solution. En tant que fournisseur order-to-cash B2B, Billtrust lui en a proposé plusieurs. Par exemple, des solutions eCommerce adaptées au canal mobile avec une boutique en ligne, des outils Cloud LSI (Light Speed Indexing), PIM (Product Information Management), ainsi qu'une fonctionnalité de gestion des ventes à distance. Par ailleurs, il a proposé à l'entreprise des solutions de facturation et de paiement numériques susceptibles de lui faire gagner du temps et de l'argent tout en collectant toutes les données pertinentes dans son ERP.

## Les résultats

Grâce à ces deux solutions Billtrust, Palmer-Donavin fait de grands progrès pour proposer à ses clients une expérience order-to-cash rationalisée. Plus convivial, le nouveau site eCommerce apporte des informations précises et de la valeur ajoutée via la fonction de chat, le suivi de la livraison le jour même et la possibilité d'afficher les tarifs selon les préférences. Le résultat a été visible : une augmentation de 83 % du chiffre d'affaires généré par le site, de 65 % des connexions au site et de 40 % des commandes. En ce qui concerne les créances, en proposant une facturation et des paiements numériques, Palmer-Donavin a atteint un taux d'envoi de factures électroniques de 83 %, tout en doublant son taux de paiements électroniques de 4 % à 8 %.