

Ashtone.

Business Case #1

Avec beaucoup trop de litiges et trop peu d'efficacité du processus Order to Cash, notre client devait absolument réduire son BFR.

- Lancement d'un **CASH ENGINEERING** ®
 - Audit & optimisation du processus Order to Cash
 - Implémentation technologie Saas MyBFR
 - Mise en œuvre du Cabinet de négociation Ashtone

Entreprise spécialisée dans l'entretien automobile en France

Contexte et objectifs

- **Situation initiale :**

- ✓ Un des leaders du service automobile en France,
- ✓ Un taux de créances échues supérieur à celui du secteur,
- ✓ Un nouvel actionnaire souhaitant optimiser les process et le management interne sur les sujets Order to Cash et plus particulièrement sur le poste client.

- **Objectifs :**

- ✓ Audit des process OtC et réalisation de flowcharts / matrice des causes par Organisation/Process/Système,
- ✓ Mise en lumière de dysfonctionnements,
- ✓ Ateliers de travail permettant de trouver des solutions et les interlocuteurs clés,
- ✓ Mise en place de KPI et suivi des points par porteur des responsabilités.

Méthodologie

- **Travaux réalisés :**

- ✓ Revue de l'entièreté du poste client via un **audit** allant de la réalisation de la factures jusqu'à son encaissement,
- ✓ **Implémentation de la technologie Ashtone Saas MyBFR**
- ✓ **Mise en place d'un processus optimisé** pour la gestion des litiges et l'optimisation de la relation client,
- ✓ Mise en place de **flash reports réguliers pour rendre compte des avancées via les KPI** mis en place, et porter la culture cash au sein des différentes équipes.

Dysfonctionnements actuels et plan d'action envisagé

Organisation

- Aucune équipe recouvrement dédiée
- Méconnaissance des litiges ayant conduit à un taux élevé d'échus
- Aucun historique de relances
- Pas d'exhaustivité des relances.

Process

- Gestion par urgence
- Pas d'harmonisation des procédures entre les différentes entités
- Peu de communication entre les services sur le sujet Cash
- Aucun process de pré-relances

Système

- Plusieurs systèmes différents,
- Aucun système de recouvrement,
- Traitement Excel chronophage

Plan d'action :

- Mettre en place une équipe recouvrement via un Cash Marathon
- Développement d'un outil dédié au recouvrement des créances pour pouvoir monitorer les entrées de cash, reporter les litiges / causes de blocage et gérer les risques
- Développement d'un outil dédié au recouvrement des créances pour pouvoir monitorer les entrées de cash, reporter les litiges / causes de blocage et gérer les risques
- Mettre en place un rendez-vous récurrent avec l'équipe finance pour rendre compte des évolutions

Résultat après 6 mois de Cash Engineering ®

Encaissements :

- 13 m€ (créances échues)
- Dont 6,6 m€ de créances > 90j
- Dont 2,8 m€ de créances > 1 an

- ✓ Volume des créances échues réduit de 65%
- ✓ Baisse significative du DSO retard
- ✓ Un processus réorganisé et des acteurs motivés

Evolution des créances échues (m€) et du DSO retard (jours)

