

ÉTUDE DE CAS

# Southwest International

Un concessionnaire de camions à prestation complète déploie un portail de paiement moderne, favorisant ainsi le libre-service client

## Une expérience client supérieure

via le portail en libre-service client pour le paiement des factures

**Délais de paiement réduits** grâce à des options de paiement numériques simples

**Réduction des tâches manuelles pour l'ensemble de l'équipe en charge des comptes clients** grâce à des paiements sans contact adaptés à Karmak Fusion



## Le défi

Concessionnaire à prestation complète établi dans le nord du Texas depuis plus de 40 ans, Southwest International Trucks compte désormais plus de 400 employés, cinq centres et deux sites Idealease. Southwest est l'un des plus grands concessionnaires internationaux détenus et exploités localement aux États-Unis.

La devise « Three C's : Customer, Cooperation, and Can-Do » (Les 3 C : Client, Coopération et Confiance) fait la fierté de Southwest. En effet, elle met fortement l'accent sur l'excellence du service client, c'est pourquoi l'équipe comptable a pu identifier les processus de gestion des créances obsolètes qui avaient besoin d'une modernisation. L'absence d'un portail en ligne en libre-service pour le paiement des factures a été immédiatement identifiée comme un processus manuel chronophage pour l'équipe, qui devait alors renvoyer des copies de factures manquantes et gérer manuellement des paiements dans Karmak Fusion. Les clients, eux aussi, souhaitaient avoir accès à un portail professionnel moderne offrant plusieurs options pour effectuer des paiements et accéder aux factures.

Le recouvrement et le solde d'anciennes créances pouvaient également être modernisés. L'équipe chargée des créances éprouvait des difficultés à suivre le solde d'anciennes créances pour recouvrement qui finissaient bien souvent par passer en pertes et profits.

Enfin, Southwest s'est fixé pour objectif de fournir une plateforme commune aux clients des concessionnaires et des sociétés de location lorsqu'ils font affaire avec l'entreprise.

## La solution

En s'appuyant sur la vaste expérience de Billtrust dans l'accompagnement de concessionnaires de machines lourdes, ainsi que sur son intégration avec la plateforme Fusion de Karmak, le système de gestion des concessionnaires de Southwest, l'entreprise a entamé sa transformation numérique. L'équipe de gestion des créances a mis en œuvre le portail de facturation de Billtrust par l'intermédiaire du connecteur standardisé entre Karmak et Southwest, permettant aux clients de consulter leurs factures, leurs soldes actuels, et de payer en ligne en toute simplicité.



## Les résultats

Le nombre d'appels et de demandes de renvoi de factures formulées par e-mail, ainsi que les paiements en double et non appliqués a ainsi été largement réduit. Les paiements sont désormais associés aux factures et renvoyés pour plus d'efficacité. Grâce au temps gagné par l'élimination de tâches chronophages telles que les paiements par téléphone, l'équipe de gestion des créances peut désormais se concentrer sur d'autres initiatives et projets qui apportent de la valeur ajoutée.

Voici les témoignages de quelques membres de l'équipe Southwest sur la façon dont Billtrust a réduit le niveau de travail manuel et amélioré l'expérience client :



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-CS56-v2.2

« Je suis ravie que Southwest propose désormais des solutions modernes qui offrent aux clients des options de consultation et de paiement des factures en libre-service. L'équipe de gestion des créances gagne ainsi un temps précieux dans ses tâches quotidiennes et peut se concentrer sur d'autres aspects de leur travail ».

Shawn Trimble

Vice-présidente des technologies avancées et directrice des ressources humaines

« Le traitement des paiements par Billtrust réduit considérablement la part manuelle du processus de trésorerie. Nous prévoyons d'inciter davantage de clients à utiliser et à effectuer des paiements via Billtrust. »

Bethany Dupree

Responsable des bureaux de Dallas

« Les demandes de copies de factures ont considérablement diminué. »

Jennifer Cole

Administratrice des créances clients

« Les clients qui se sont inscrits pour utiliser le portail apprécient son fonctionnement. Ils peuvent y accéder à tout moment et ne dépendent pas de mes horaires de travail pour obtenir leurs factures ou programmer des paiements. »

Sharon Burton

Administratrice des créances clients

« Les clients qui peuvent accéder à leur compte Billtrust en ligne n'ont pas besoin de me contacter, sauf en cas de question sur une facture. J'ai ainsi davantage de temps pour m'occuper de mes autres tâches. »

Victoria Picena

Gestionnaire des créances Idealease

« Nous avons hâte de nous associer à Billtrust pour le déploiement de Billtrust Collections afin d'automatiser nos procédures de recouvrement et pour nous aider à gérer efficacement les processus de recouvrement et de gestion des anciennes créances. »

Carrie Poston

Directeur des technologies de l'information