



CAS CLIENT

Groupe Cap Recouvrement

Comment **Groupe Cap Recouvrement** a optimisé la qualité de ses services grâce à Cortex ?

Contexte et enjeux

Petite PME de 16 personnes créée en 2008, Groupe Cap est un spécialiste du recouvrement de créances et de la gestion du poste clients. L'entreprise accompagne sa clientèle au quotidien dans la prévention des impayés et dans l'optimisation du cycle d'encaissement par des actions régulières et graduées. Elle se distingue par la qualité de ses expertises et sa capacité à traiter aussi bien des dossiers complexes que des volumétries importantes, créant ainsi la première société de recouvrement hybride du marché.

Le Groupe Cap compte à son actif plus de 1200 clients tels que Norauto, Continental ou encore L'Orange bleue. Ce sont 75 millions d'euros, dont 9 à l'international, qui ont pu être recouvrés en 2016 par la société qui arbore fièrement une croissance annuelle du CA de 18%. Cortex et Groupe Cap Recouvrement se sont rencontrés en 2015 lors du congrès annuel de l'ANCR. Devenu dès lors client de Cortex, le besoin initial de la société consistait à externaliser l'édition et l'envoi des relances et des mises en demeures pour les débiteurs mais aussi des relevés financiers pour les clients.



La réponse de Cortex

Cortex a proposé à Cap Recouvrement une solution sur mesure en prenant en compte le contexte de leur métier et les enjeux du spécialiste de recouvrement (respect des délais, optimisation des coûts, recouvrement des créances)

Dans un premier temps, une prestation éditique d'envoi mensuel de courrier a été mise en place par Cortex pour Cap Recouvrement.

En parallèle, un plug-in a été développé permettant de déposer quotidiennement et automatiquement tous les documents à éditer et à envoyer par la Poste depuis le logiciel de gestion interne (Getcash) sur la plateforme aXessy de Cortex.

Ainsi, ce sont en moyenne 4500 documents qui sont récupérés, imprimés, mis sous plis, affranchis et envoyés chaque mois par Cortex pour le compte de Cap Recouvrement.

Les collaborateurs de Cap Recouvrement peuvent par ailleurs suivre en temps réel les étapes de traitement de leurs envois ainsi que les informations concernant les Plis Non Distribués depuis le portail aXessy.

Les déclarations du commercial

« Nous accompagnons le Groupe Cap Recouvrement dans ses activités tout en nous adaptant à ses besoins. L'écoute est la clé de notre collaboration. Nos échanges sont réguliers et directs, tout en transparence. »

confie **Imed El Fouzri**, Ingénieur Commercial de Cortex et interlocuteur principal du Groupe Cap Recouvrement.



Bénéfices

Avec la mise en place de l'externalisation du courrier sortant via aXessy, le Groupe Cap Recouvrement a optimisé le temps de travail de ses collaborateurs qui se consacrent désormais à des tâches à plus forte valeur ajoutée telles que la consolidation de la relation client, ou encore la recherche de prospects.

« A la création de mon entreprise, je me suis occupé personnellement pendant 3 ans de la mise sous plis, de l'affranchissement et de l'envoi du courrier. Quand la société a commencé à se développer, ces tâches ont été reprises par le superviseur de production. Mais mobiliser un collaborateur pour une tâche sans valeur ajoutée n'était pas bénéfique pour l'entreprise. Depuis l'externalisation du courrier, le superviseur a gagné au moins $\frac{3}{4}$ d'heure par jour et a pu optimiser sa productivité. » explique Yannick Tettini, de Cap recouvrement.

Par ailleurs, l'entreprise a observé une nette amélioration de la qualité de ses services. En effet, le portail aXessy offre une visibilité et un suivi clair des fichiers transmis en impression, ce qui est tout particulièrement appréciable dans le secteur du recouvrement de créances où courriers de gestion et relances sont minutieusement tracés.

“

L'interview **client**

« Nous sommes satisfaits de notre collaboration avec Cortex qui est un prestataire sérieux, réactif et qui nous permet d'être plus serein au quotidien. Une confiance s'est instaurée avec Cortex et il est aujourd'hui l'un de nos principaux partenaires, qui a été soigneusement sélectionné pour ses compétences et sa capacité d'adaptation à notre méthodologie. En dehors de la qualité de service des équipes de Cortex, l'intégration de nos outils respectifs (aXessy et Getcash) est le véritable bénéfice. L'utilisation au quotidien est ergonomique. De plus, avec aXessy nous avons la possibilité d'avoir des reporting statistiques chaque mois qui nous permettent par la suite de mieux répondre aux demandes de nos clients. » affirme Yannick Tettini, Co-gérant de Groupe Cap recouvrement.

”

Cortex est un partenaire historique des cabinets de recouvrement et du Syndicat National des Cabinets de Recouvrement de Créances et de Renseignements Commerciaux (ANCR) **depuis 5 ans.**