

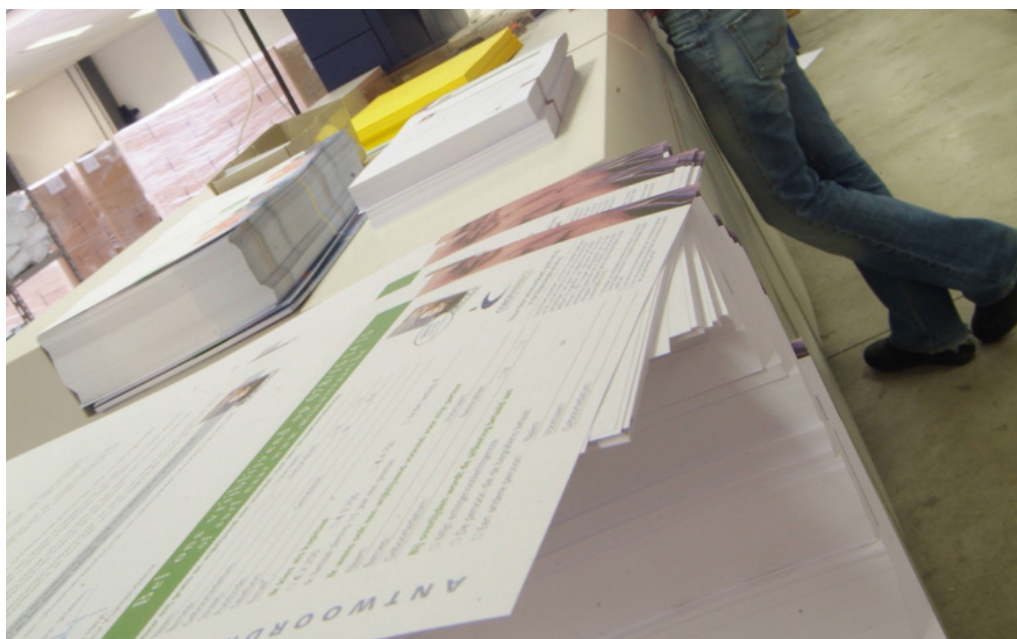
# GAGNER LA COURSE AUX CRÉANCES AVEC CREANCIAL.COM

Les dirigeants d'entreprise rêvent de recouvrer leurs créances au plus vite. Ce rêve, Creancial les aide à le réaliser avec son extranet sécurisé développé par la société D.I.T. en environnement 4D.



« Internet est devenu l'outil majeur de notre activité. C'est un facteur déterminant par rapport à la concurrence. Aujourd'hui, une société de recouvrement doit être en mesure d'apporter un service en ligne à ses clients, performant et réactif. Car l'avantage revient aux créanciers qui se manifestent les premiers... »

Philippe Estang,  
P-DG cofondateur de Creancial



L'impression automatique des courriers de relance

## À l'amiable ou en justice

« Les sociétés naissent et disparaissent parfois tout aussi vite... et nos clients attendent de nous beaucoup de réactivité pour pouvoir récupérer leurs impayés. C'est souvent – après l'Urssaf et les Impôts – le premier arrivé qui est servi », estime Philippe Estang, P-DG cofondateur de Creancial.

Ce groupe travaille essentiellement pour les entreprises dans le domaine du recouvrement amiable ou judiciaire de créances commerciales. Il leur propose également un service d'enquête administrative agréé par la Préfecture, ainsi qu'un service d'investigation qui peut compléter l'enquête administrative en cas de recouvrement judiciaire.

## Le passage de l'an 2000

Creancial est un cabinet de recouvrement d'origine familiale dont Philippe Estang reprend la direction en 1997 après avoir fait son droit et ses premières armes dans la concurrence. Il se met alors « en quête d'un partenaire informatique souple et efficace pour remplacer le système existant, à bout de souffle, et préparer le passage à l'an 2000. Il existait quelques solutions de gestion de créances sur le marché mais elles étaient lourdes, assez compliquées à utiliser et coûteuses. Un consultant pour le secteur bancaire nous a recommandé la société D.I.T., partenaire développeur 4D, qui disposait d'un noyau d'application dans ce domaine: CREANCESOFT. Ce qui nous a incités à nouer un partenariat avec lui pour développer un portail informatique en environnement 4D répondant à nos trois critères de simplicité d'utilisation, de coût et d'évolutivité. »

## Le choix du « full web »

Installé au départ sur un serveur local multipostes, ce portail migre en mode hébergé « full web » en 2009: une année marquée par ce « saut informatique » et la naissance de la marque Creancial à laquelle est associé Frédéric Rodriguez. L'application mise en place par D.I.T. se caractérise par deux composantes intégrées. D'une part, le système de gestion des dossiers de créances utilisé par les collaborateurs de Creancial, en mode client/serveur hébergé sur Citrix Server, via l'ADSL. Et d'autre part, l'extranet clients à partir duquel ceux-ci peuvent enregistrer leurs créances, puis suivre les résultats des démarches de recouvrement.

## Automatiser les tâches simples

L'application CREANCESOFT en environnement 4D v12, avec toutes ses nouvelles fonctionnalités, se trouve aujourd'hui au cœur de l'activité quotidienne de Creancial. Le système permet de traiter plus rapidement des milliers de créances grâce notamment à l'automatisation des tâches simples ou au rappel automatique des actions à effectuer: envois de courriers ou mails aux débiteurs, appels téléphoniques de relance, visites domiciliaires des débiteurs...

Les gestionnaires Creancial confirment l'exécution de ces actions et enregistrent leurs résultats. L'application fonctionnant en réseau, chacun peut travailler d'où il veut et quand il veut, depuis son PC portable.

## Des créances recouvrées en moins de 2 mois

« Notre gestion est plus précise. Tout est cadré par types de procédures, tout est tracé... de manière à réduire les erreurs et les contre-enquêtes nécessaires. Ce qui permet à nos clients de recouvrer leurs créances dans un délai moyen de 45 jours... au lieu de 90 avant le passage au full web. Nous menons 70 % des dossiers à bonne fin contre 45 % auparavant », affirme Philippe Estang.

## 2 fois plus de dossiers traités en 3 ans

« Automatisation des tâches simples, regroupement des données par dossiers de créances... La compréhension de nos processus métier et leur conceptualisation informatique par D.I.T. contribuent à notre capacité de traiter 10 000 dossiers de recouvrement par an contre 5 000 il y a trois ans », ajoute le dirigeant de Creancial.

## Un système évolutif

« L'environnement 4D facilite l'évolution rapide de l'application selon les besoins », fait observer Christophe Vallée, dirigeant de la société D.I.T., partenaire développeur 4D.

« Même si notre cahier des charges principal a été développé, l'application n'est jamais terminée, confirme Philippe Estang. CREANCESOFT est en évolution permanente, avec des mises à jour



Philippe Estang, P-DG (Directeur Associé) cofondateur de Creancial, et son associé Frédéric Rodriguez.

DR



Gestionnaires de recouvrement amiable

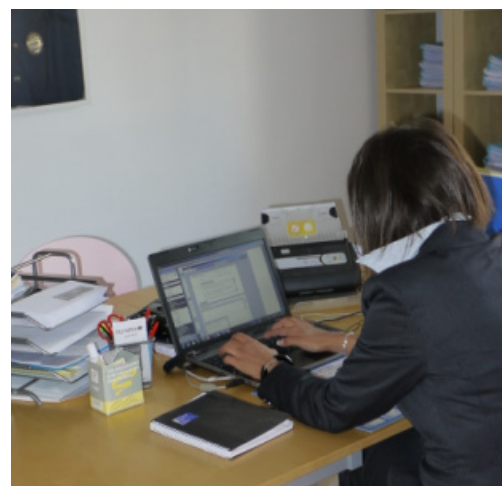
## L'information circule...

De leur côté, les clients de Creancial peuvent se connecter à l'extranet avec leur identifiant et leur mot de passe. Ils accèdent à cinq écrans: créances (celles qui leur sont dues par les débiteurs), factures (celles qu'ils doivent régler à Creancial pour ses prestations), certificats d'irrecouvrabilité (les impayés non récupérables), mon compte (créances recouvrées moins factures dues à Creancial), statistiques client.

« La circulation des informations est totalement transparente entre nous et nos clients grâce à l'environnement 4D qui permet de gérer ces gros volumes de données en temps réel », souligne Philippe Estang.

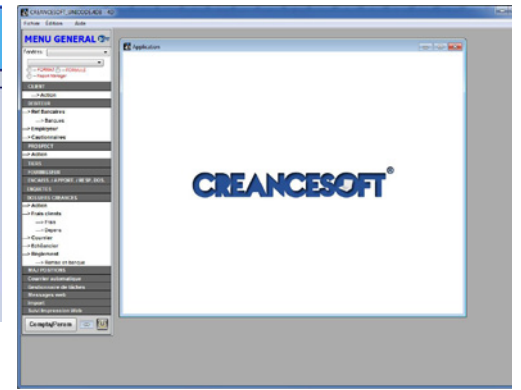
mensuelles pour tenir compte des changements réglementaires fréquents et des nouveaux besoins des clients. Chaque mois, je fais la synthèse des remontées des clients, des commerciaux ou des gestionnaires et je vois ce qui peut être modifié et/ou amélioré sur tel ou tel module: création de champs, protocoles d'appels téléphoniques, d'envois de courriers ou de mails de relance... »

Les clients de Creancial apprécient la simplicité d'utilisation du portail et sa performance pour suivre l'état de leurs créances. Mais selon Philippe Estang, « ils considèrent que son packaging pourrait être plus attractif. C'est cet aspect que nous allons travailler ces prochains mois avec nos partenaires D.I.T. et 4D. À l'ère de l'iPad, le portail doit être beau pour les clients et encore plus convivial pour les utilisateurs internes. »



Une gestionnaire travaillant ses dossiers de créances sur son PC portable.

DR



## À propos de Creancial

Basé à Montpellier, le groupe Creancial traite 6 000 dossiers d'enquête et 10000 dossiers de recouvrement par an. Il dispose d'agences à Avignon, Marseille, Montpellier, Nice et prochainement Paris. Il intervient sur tout l'Hexagone grâce à son réseau national de correspondants affiliés.

Sa clientèle se compose essentiellement de grands comptes et de PME dans le secteur bancaire, les assurances les administrateurs de biens, la santé (groupements de cliniques privées, radiologues, laboratoires) et enfin les entreprises de matériaux pour le BTP.

[www.creancial.com](http://www.creancial.com)

## À propos de D.I.T.

D.I.T. est Partenaire 4D depuis sa création en 1994. Basé à Colombes (92), à mi-chemin entre le siège de 4D et la Défense, il apporte un service complet à ses clients sur tout le territoire français. Depuis l'audit informatique jusqu'à la conception d'applications spécifiques sous Mac ou Windows, en passant par la fourniture de matériels, logiciels et accès internet, la maintenance de parc, l'hébergement de bases de données sur portail Citrix Server accessible par PC ou tablette, et la téléphonie via internet (VOIP).

Ses clients sont les PME, les grands comptes, les comités d'établissement des grandes entreprises et les administrations.

Son application de gestion de créances, CREANCESOFT, compte une dizaine de solutions installées au profit d'enseignes de recouvrement.

[www.dit.fr](http://www.dit.fr)

## À propos de 4D

Fort de plus de 25 ans d'expérience dans le domaine de l'ingénierie logicielle et des bases de données, le groupe 4D, dont le siège mondial est situé en région parisienne, propose aux développeurs et aux entreprises une plateforme logicielle intégrée permettant d'accélérer et de simplifier le développement et le déploiement d'applications Desktop, Client-Serveur et de Business Internet Applications.

Les logiciels 4D sont utilisés dans plus de 70 pays par plus de 10000 sociétés éditrices de progiciels et intégrateurs de solutions métiers, servant des millions d'utilisateurs finaux.

[www.4d.com/fr](http://www.4d.com/fr)