

# +horizons

Votre magazine de la gestion du risque clients

www.eulerhermes.fr **Numéro 24 Juin 2011**



**EULER HERMES**  
SFAC

## NOS SERVICES

CAP EH/CAP+ EH  
Un mécanisme  
de garanties flexible

## GUIDE

Gestion du contentieux  
en ligne, mode d'emploi

## MARCHÉ

# RISQUE PAYS

La nouvelle échelle mondiale  
d'Euler Hermes



# Quand dématérialisation rime avec simplicité et sécurité



**EOLIS, BOÎTE DE DIALOGUE, PRÉLÈVEMENT AUTOMATIQUE, COFFRE-FORT ÉLECTRONIQUE, SMARTLINK...** POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES DE SES ASSURÉS, EULER HERMES SFAC A DÉVELOPPÉ UNE GAMME COMPLÈTE DE SERVICES BASÉS SUR LES ÉCHANGES NUMÉRISÉS.



**GRÂCE À LA NUMÉRISATION DES DONNÉES ET À L'ACCÉLÉRATION DES FLUX ÉLECTRONIQUES**, les échanges informatisés se substituent de plus en plus aux traditionnels envois de documents. Avec, à la clé, une plus grande sécurité, un gain de temps au niveau des traitements et moins de papier consommé.

« *Le contrat d'assurance-crédit est une relation vivante qui implique beaucoup de courriers, tant au niveau des documents contractuels, que des demandes de garanties ou d'interventions contentieuses*, indique Isabelle Delorme, directrice Marketing d'Euler Hermes SFAC. *La possibilité d'alléger et d'automatiser ces échanges est très intéressante pour une entreprise qui gère beaucoup de clients ou est en pleine phase de croissance.* »

### Des échanges plus simples et plus rapides

Depuis l'an dernier, il est désormais possible de télécharger sur EOLIS les dernières mises à jour des listes clients 1<sup>er</sup> euro – ce qui simplifie les consultations et les mises à jour – et de transmettre ses demandes d'intervention contentieuse (DIC) en

ligne. Sachant que la rapidité est l'une des clés de la réussite du recouvrement, cette fonctionnalité permet de gagner un temps précieux par rapport à l'envoi des dossiers par courrier. « *En un an, 30% des assurés ont déjà transmis une DIC en ligne et tous l'ont réutilisée ensuite* », déclare Isabelle Delorme.

Pour faciliter les échanges lors des phases de recouvrement, une boîte de dialogue a également été mise en service. Les assurés peuvent ainsi transmettre, à n'importe quel moment, leurs messages et questions aux chargés de recouvrement, qui leur répondent dans les meilleurs délais.

En supprimant l'envoi des chèques, le prélèvement automatique est, de son côté, un bon moyen de simplifier la gestion des factures et de gagner en tranquillité.

### Des échanges automatisés et sécurisés

Avec SmartLink, Euler Hermes SFAC propose d'aller encore plus loin dans l'échange informatisé des données. Destinée aux grandes entreprises qui gèrent plusieurs milliers de lignes de crédit, cette solution consiste à interconnecter la base de données d'Euler Hermes SFAC aux systèmes d'information des assurés, afin d'automatiser l'ensemble des échanges : recherche d'entreprise, consultation

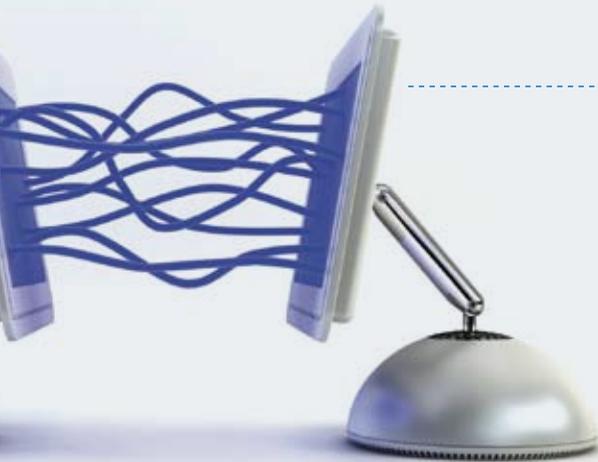
80%

**C'est le pourcentage des assurés d'Euler Hermes SFAC se disant prêts à dématérialiser leurs échanges.**

« **Tous nos services d'échanges informatisés poursuivent les mêmes objectifs : alléger les échanges, simplifier et sécuriser les traitements, gagner du temps et de la réactivité.** »

Isabelle Delorme, directrice Marketing





des listes clients 1<sup>er</sup> euro, gestion des nouvelles demandes de garantie, actualisation des dernières décisions, suppression des agréments... « *Véritable innovation dans l'assurance-crédit, SmartLink permet d'alléger et de simplifier les procédures, d'accélérer et de sécuriser la mise à jour des informations, mais aussi d'optimiser sa politique de gestion des risques car l'information est fiable et à jour en permanence* », souligne Isabelle Delorme.

Dernière étape dans la numérisation des données : le lancement du coffre-fort électronique dès cet été. Accessible depuis EOLIS, ce nouveau service, gratuit et sécurisé, permettra d'archiver à distance les documents habituellement envoyés par courrier : réponses et modifications sur les demandes de garantie, documents comptables et commerciaux, dossiers contentieux. En se substituant au papier, le coffre-fort électronique conservera, sous format électronique, les courriers ayant une valeur légale, simplifiera leur recherche et fera gagner de l'espace de stockage. ■

#### CALCIA-UNIBÉTON

- Ciments gris, ciments blancs, chaux, liants à maçonner, liants routiers, granulats, béton prêt à l'emploi...

- Ciments Calcia fait partie du groupe Italcementi Group qui compte d'autres filiales dans les produits de construction : Unibéton, GSM, CCB.

– **Ciments Calcia** : 920 millions d'euros de chiffre d'affaires et 7,7 millions de tonnes de ciment vendues en 2008, 10 sites de production, 1 430 salariés.

– **Unibéton** : 571 millions d'euros de chiffre d'affaires et 5,7 millions de mètres cubes de béton vendus en 2008, 190 centrales à béton, 776 salariés.

## TÉMOIGNAGE CLIENT DE



**VÉRONIQUE ROCHE**  
Responsable  
département Crédit  
France et Belgique  
DAF, Ciments Calcia

**JEAN-MICHEL BRETON**  
Credit manager  
région Ouest,  
Ciments Calcia

**XAVIER SCHOKKAERT**  
Responsable  
Process comptables,  
interface DSI/DAF,  
Ciments Calcia

## “ Avec SmartLink, nous améliorons la gestion de nos risques clients. ”

### Pourquoi recourez-vous à l'assurance-crédit ? Pourquoi avoir opté pour SmartLink ?

Avec dix polices d'assurance-crédit à gérer sur nos différentes entités et régions, et plusieurs dizaines de milliers de lignes de crédit client, nous souhaitons simplifier et automatiser la saisie des agréments sous SAP dans notre système d'information. Compte tenu des mouvements de garantie survenus l'an dernier, nous avons aussi réalisé qu'il était indispensable d'automatiser nos échanges pour disposer d'informations constamment mises à jour sur nos encours. Un autre enjeu est de réduire la consommation de papier et l'archivage de documents.

### Quelles sont vos attentes par rapport à ce service ?

L'objectif est clairement d'éviter les erreurs de saisie, de fiabiliser nos informations et de nous dégager du temps pour l'analyse des cas les plus complexes et la visite de nos clients. Grâce à l'automatisation des échanges, nous allons aussi harmoniser nos procédures et notre approche des risques clients dans toutes nos entités.

### Quelles ont été les étapes de l'installation de cette solution dans votre Groupe ?

Dès la présentation de SmartLink par les équipes d'Euler Hermes SFAC dans le courant de l'année 2009, nous avons élaboré un cahier des charges et dégagé des ressources informatiques pour lancer le projet d'automatisation. En octobre, nous avons signé le contrat et démarré la phase de tests, avant d'entrer dans la phase recette utilisateurs auprès des credit managers en région. Nous sommes aujourd'hui en pleine phase opérationnelle d'échanges quotidiens des fichiers.

### En quoi êtes-vous satisfait de l'accompagnement d'Euler Hermes SFAC ?

Dès le lancement du projet, nous avons constaté que nos interlocuteurs étaient compétents, disponibles et réactifs. La phase de tests s'est très bien déroulée et les échanges fonctionnent parfaitement. Nous souhaitons désormais aller plus loin dans l'exploitation des informations qui nous sont transmises. En plus de nous faire gagner du temps, SmartLink va nous faire progresser en qualité dans la manière de gérer nos risques clients. ■