

DSO GROUP: LA GESTION DU POSTE CLIENT DE A JUSQU'À Z

Fondé en 2001, DSO-Interactive est la première plateforme d'intermédiation technologique mise à disposition des créanciers et des huissiers de justice pour recouvrer les factures impayées. En rachetant Teotys en mars 2015 au Crédit Agricole, **DSO Group** est devenu l'acteur de référence dans le monde de la gestion du Poste Client. Interview de Jean-François Bensahel, président de DSO Group et Valérie Kligerman, directrice commerciale et marketing de Teotys, filiale à 100 % de DSO Group.



Jean-François Bensahel

Quelle est la philosophie de DSO Group ?

Jean-François Bensahel : Notre volonté était de se positionner comme un acteur de référence du DSO (l'indicateur de l'encours client du Besoin en Fonds de Roulement). Nous avons commencé par le traitement des impayés. Puis, nous n'avons pas cessé d'étendre notre proposition de valeur et de remonter le long du cycle de vie d'une facture, qu'elle soit impayée ou pas.

Comment avez-vous récemment complété votre positionnement ?

J-F. B. : En rachetant Teotys. Désormais, nous disposons de solutions pour aider les entreprises à tous les moments de la vie d'une facture. C'est notre originalité sur le marché.

DSO Group est aujourd'hui capable de proposer des solutions, du conseil, de la gestion déléguée, des logiciels, pour accompagner nos clients dans l'optimisation du Poste Client : actions de relance, prise en main de la comptabilité tiers (clients ou fournisseurs), recouvrement amiable, procédures judiciaires et même, de plus en plus, rachat des créances impayées.

Comment se positionne votre groupe aujourd'hui ?

J-F. B. : Il se positionne sur toutes les problématiques d'encaissement des entreprises. Nous sommes aujourd'hui capables de disposer d'une

vision globale du cash et du financement du bas de bilan, et de proposer des solutions d'optimisation.

C'est là que réside la particularité de notre positionnement. Nous avons traduit l'idée de départ en une stratégie du Poste Client concrète et active.

Valérie Kligerman : Nous travaillons avec des directions générales et des directions financières des entreprises afin de réduire les délais de paiement et de prévenir des risques de défaillance.

Nous sommes dans une approche de prévention, de surveillance et de maîtrise de la gestion du cash, sans perdre à l'esprit que nous pouvons aller jusqu'au recouvrement, y compris au recouvrement sur impayés.

En quoi vos solutions Teotys sont-elles inédites ?

V.K. : Nous avons une approche vraiment personnalisée quand nous rencontrons une entreprise. Nous réalisons d'abord une évaluation de ses performances et de ses processus. De cette analyse, nous tirons des objectifs, des indicateurs de performance que nous proposons au client. Nous sortons les meilleurs outils de notre mallette, et les adaptions en permanence.

J-F. B. : Nos solutions permettent une optimisation efficace de la gestion du Poste Client. Nous y consacrons toute notre énergie et nos savoir-faire. C'est une dimension de l'activité

UN QUART DES DÉFAILLANCES DES ENTREPRISES EN FRANCE EST LIÉ À UN DÉFAUT DE PAIEMENT.

financière des entreprises qui est spécifique et qu'il faut savoir l'appréhender comme telle.

Pourquoi vos solutions sont-elles moins chères ?

V.K. : Nos plateformes sont situées dans des pays différents, en France, à l'île Maurice et en Uruguay. Elles nous permettent de couvrir un certain nombre de langues (huit au total) et de proposer des prix compétitifs dans la proposition commerciale.

Non seulement nous travaillons pour l'amélioration de la performance en collaboration avec le client, mais nous profitons aussi du positionnement géographique de nos équipes en France ou à l'étranger.

Proposez-vous un accompagnement ?

J-F. B. : Une équipe de consultants, experts en « Credit Management » est dédiée à la compréhension de la problématique propre à chaque entreprise. Elle cherche à l'accompagner, à bien comprendre ses besoins au quotidien, à proposer des solutions, à définir des indicateurs cibles. Et cette équipe challenge les clients. Ensuite nous pouvons conduire nous même les améliorations que nous avons ensemble identifiées, et/ou proposer des solutions logicielles pour les mettre en œuvre eux-mêmes.

Qui sont vos principaux clients ?

J-F. B. : Les principaux clients de notre groupe sont tous les grands groupes facturiers (les opérateurs téléphoniques, les banques, les assurances), les groupes industriels et aussi les grosses PME et les ETI.

Avec des collaborateurs dédiés pour chaque client ?

J-F. B. : Notre choix a toujours été de spécialiser nos collaborateurs parce qu'il est important de connaître le métier de nos clients.

V.K. : Il est essentiel de respecter la marque, l'image de nos entreprises clientes et la façon dont elles gèrent leurs relations avec leurs fournisseurs ou leurs clients. C'est important et c'est

« NOUS SOMMES DES AGITATEURS NON PAS D'IDÉES, MAIS DE CULTURE CASH. MAIS NOUS NE SOMMES PAS QUE DES AGITATEURS. NOUS SOMMES ÉGALEMENT CRÉATEURS DE SOLUTIONS ADAPTÉES À CHACUNE DES PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES DANS LES ENTREPRISES », INDIQUE JEAN-FRANÇOIS BENSACHEL, PRÉSIDENT DE DSO GROUP.

la clé de notre succès parce que leurs clients ne savent pas toujours qu'ils traitent avec une société extérieure.

Proposez-vous de l'information économique et financière en amont pour éviter les retards de paiement ?

V.K. : Nous nous servons des données de tiers pour alerter les entreprises sur les risques de factures impayées, des procédures collectives, des modifications de la notation d'un groupe. Tous les jours, nous informons automatiquement les dirigeants des changements. Nous leur permettons ainsi d'adapter leurs plans d'actions en fonction des impayés et des alertes. Nous remontons des informations sur la raison du retard de paiement ou de l'impayé, car souvent c'est en amont que se situe la solution.

Quelles sont vos ambitions pour les années prochaines ?

J-F. B. : Nous voulons renforcer le talent de nos équipes commerciales en recrutant de nouveaux collaborateurs à haut potentiel, proposer de nouvelles solutions de financement du Poste Client, et amplifier notre politique d'acquisition d'entreprises. Nous réalisons aujourd'hui 34 millions de chiffre d'affaires consolidé. Notre prochaine étape est de doubler notre taille.

V.K. : Nous sommes de plus en plus au cœur des problématiques des directeurs administratifs et financiers et des directions générales. Cela nécessite pour nous de déployer une culture du cash dans les entreprises et de proposer des solutions de plus en plus innovantes. ■

CHIFFRES CLÉS

150 clients ;
30 M de transactions gérées ;
420 collaborateurs ;
3,6 Mds d'encours commerciaux ;
250 000 débiteurs commerciaux.

