

GUIDE PRATIQUE : FACTURES CLIENTS

12 CONSEILS POUR BOOSTER VOTRE TAUX D'ADOPTION À LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE

ADOPTER LA BONNE STRATÉGIE POUR RÉUSSIR VOTRE PROJET DE FACTURATION ÉLECTRONIQUE

Il y a plusieurs raisons pour lesquelles les clients ne sont pas encore prêts à adopter la facturation électronique : leur réticence face au changement, leur crainte du non-respect de la réglementation fiscale, mais aussi l'incapacité de leur système à accepter et archiver une facture électronique qui peut automatiquement être alimentée dans leur solution comptable. Heureusement, des stratégies existent pour **vous faciliter la vie**, à vous et vos clients, **simplifier votre processus et réussir la mise en place de votre projet** de dématérialisation des factures clients.

Découvrez sans plus attendre les 12 conseils d'Esker pour une meilleure adoption de la facturation électronique !

01

ÉLABOREZ UN PLAN D' ACTIONS

Cela semble évident mais cette étape est importante. Votre campagne qui a pour objectif d'inciter vos clients à adopter la facturation électronique ne devrait débuter qu'une fois le plan d'actions créé. Pour réussir, votre approche doit se concentrer sur trois points :

- Les **exigences et les attentes** de votre service comptabilité
- Les **buts et les objectifs** des directeurs, responsables et employés
- Les **besoins de vos clients** (n'hésitez pas à les solliciter directement - personne ne sait mieux qu'eux pourquoi un projet a réussi ou a échoué !)

02

DÉBUTEZ VOTRE CAMPAGNE D' ADOPTION

La sensibilisation de vos clients au passage à la facturation électronique est un élément essentiel. Pour cela, il est nécessaire de développer une campagne qui incite à l'action. Voici quelques idées à mettre en œuvre : **vous pouvez ajouter un bloc** sur vos factures papier pour mettre en avant les bénéfices de la facturation électronique, **insérer un argumentaire marketing** au bas de vos factures papier, e-mails, newsletters clients, etc. Vous pouvez également en **faire la promotion dans les signatures électroniques** de vos équipes comptables, recouvrements, etc.

➤ **EXEMPLE :** Voici un aperçu de ce qu'un client Esker a créé en interne et inséré au bas de ses factures papier pour encourager ses clients à passer à la facturation électronique.

TOTAL DES VENTES	MONTANT TVA	TVA	FRAIS DE TRANSPORT	TOTAL DÙ
0,00€	0,00€	0,00€	0,00€	0,00€

Adoptez la facturation électronique pour gagner du temps et préserver l'environnement !

Facturation électronique : une étape importante pour vous et l'environnement

La facturation électronique vous offre de nombreux avantages notamment en termes de précision, de sécurité et de rapidité.

- Transmettez la facture par e-mail à un autre service pour validation
- Sauvegardez-la dans un dossier pour la retrouver plus facilement à tout moment
- Plus rapide et plus sécurisée que le courrier traditionnel

Rendez-vous sur notre site internet pour en savoir plus !

03

CIBLEZ LES BONS CLIENTS

Quand vient le moment de cibler votre audience, nous vous recommandons de suivre la règle des 80/20 en identifiant les **20% de vos clients** qui représentent **80% de votre volume de factures**. Ce sont en effet les premières personnes qui doivent accepter la facturation électronique si vous voulez avoir des résultats rapides.

➤ **EXEMPLE :** un client Esker a constaté un taux de réussite de **85% en incitant ses plus gros clients** à adopter la facturation électronique.



04

SOYEZ PROACTIF

Vos clients savent quand ils reçoivent le même discours commercial. Essayez de vous démarquer en remplaçant les appels automatisés par des conversations individuelles ou en envoyant un e-mail personnalisé au lieu d'un emailing de masse. Sachez aussi quand jeter l'éponge. **Si un client dit « non » à la facturation électronique**, ce n'est pas la fin du monde. Le fait de respecter son choix ne peut que vous aider s'il reconsidère la facturation électronique à un autre moment.

05

FAITES-EN LA PROMOTION


Même si votre taux d'adoption est faible, n'hésitez pas à promouvoir la facturation électronique auprès de vos clients potentiels et à leur donner les différents avantages de l'accepter. **Soyez une entreprise innovante toujours à la recherche d'amélioration de ses processus**. Bien sûr, ils pourraient ne pas être intéressés au premier abord, mais au moins ils sauront que vous faites partie des entreprises qui s'engagent à donner un service de haute qualité.

06

INFORMEZ VOS CLIENTS

Vos clients n'accepteront pas la facturation électronique tant qu'ils n'auront pas tous les éléments nécessaires à une bonne compréhension. **Votre mission est de les informer.** Certains clients peuvent avoir des préoccupations ou objectifs qu'ils cherchent à atteindre (par exemple, «respecter l'environnement»). C'est l'occasion de leur donner les avantages de la facturation électronique.

Focalisez votre message marketing sur les bénéfices apportés à vos clients. Une façon d'y parvenir consiste à ajouter un bloc sur votre site web, ou une autre plateforme, qui met en évidence certains ou tous les avantages.

 **EXEMPLE :** Voici ce qu'un client d'Esker a publié sur son site web pour informer ses clients sur les avantages de la facturation électronique.

07

MOTIVEZ VOS CLIENTS

Pour certains clients, les avantages de la facturation électronique ne seront pas suffisants pour les faire adhérer et auront besoin de quelque chose en plus. Par exemple, vous pouvez leur proposer une remise ou une carte cadeau. Soyez imaginatif pour susciter l'intérêt et augmenter ainsi le taux d'adoption.

08

FACILE À TROUVER, FACILE À UTILISER

Si vous utilisez un portail pour envoyer des factures et recevoir des paiements, assurez-vous qu'il soit visible par vos clients sur votre site internet. Si ce n'est pas le cas, la plupart d'entre eux ne l'utiliseront pas. De plus, il est important de tester tous vos processus avant de les rendre accessibles à vos clients, afin de vérifier leur facilité d'utilisation, et de mettre à leur disposition une documentation.

Pourquoi passer à la facturation électronique ?

Simplifiez la validation des factures grâce à une solution de dématérialisation des factures fournisseurs
En passant à la facturation électronique, vous éliminez le traitement et l'archivage des factures papier. Si vous êtes équipé d'une solution de dématérialisation des factures fournisseurs, vous n'avez plus besoin de numériser les factures papier pour la validation et l'intégration dans votre système ERP.

Accédez à vos factures 24h/24 et 7j/7

Accédez rapidement et facilement à vos factures en ligne, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, via un portail Web. Vous pouvez les consulter et les télécharger à tout moment et en tout lieu.

Réduisez vos coûts de stockage

Réduisez vos coûts de stockage et économisez de l'espace en archivant électroniquement vos factures. Profitez d'un archivage sécurisé pendant un an sans frais supplémentaires.

Soyez en conformité avec les réglementations internationales dans plus de 40 pays

Dans certains pays, pour que les factures électroniques soient valides, elles doivent être archivées sous format électronique et comporter une signature électronique. Nous veillons à ce que toutes vos factures électroniques soient conformes avec les réglementations internationales en vigueur.

Préservez l'environnement

Grâce à la facturation électronique, vous réduisez l'impact environnemental global de votre entreprise en éliminant le papier, en conservant les ressources, en consommant moins d'énergie et en soutenant la durabilité.

Savez-vous qu'il faut 25 arbres pour produire une tonne de papier, ce qui équivaut à 400 rames de papier soit 200 000 pages ? Pensez à l'environnement et passez à la facturation électronique.

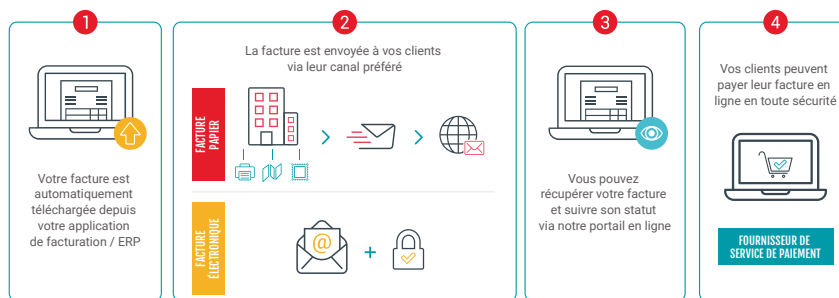
Commencez dès maintenant !

09

PROPOSEZ À VOS CLIENTS DIVERS MOYENS DE PAIEMENT

Tous les clients n'ont pas la même capacité de paiement. Par conséquent, pour que **votre taux d'adoption soit le plus proche possible de 100%**, vos options de paiement ne doivent pas être limitées. Elles doivent inclure des méthodes de paiement traditionnel (virement bancaire) et en ligne par cartes de crédit, prélèvement SEPA, etc.

➤ **PAIEMENT EN LIGNE :** en s'intégrant directement à la solution de service de paiement du fournisseur, la solution de dématérialisation des factures clients d'Esker permet à vos clients d'utiliser le portail de facturation en ligne pour payer en toute sécurité les factures « ouvertes », par carte de crédit, transfert en ligne, etc.



10

INCITEZ ET RÉCOMPENSEZ L'ADOPTION DE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE EN INTERNE

Si le passage à la facturation électronique n'est pas une priorité pour vous, alors il ne le sera pas pour vos clients. Il est donc important d'en faire la promotion en mettant en place des actions.

➤ QUELQUES POINTS DE DÉPART SIMPLES :

- Encourager **d'autres services à promouvoir l'adoption de la facturation électronique** (par exemple, le service juridique, les commerciaux, etc.).
- **Analyser le pourcentage d'adoption des factures électroniques** tous les trimestres afin de garder à l'esprit votre objectif.
- **Célébrer les augmentations** du taux d'adoption de la facturation électronique avec les équipes impliquées.
- Créer des **challenges pour les employés** afin d'augmenter le taux d'adoption.

11

ACTIVEZ L'OPTION "FACTURATION ÉLECTRONIQUE" PAR DÉFAUT

Lorsque vous configurez le profil d'un nouveau client dans votre système de facturation, **sélectionnez directement par défaut la diffusion par voie électronique**. S'il le souhaite, le client pourra par la suite modifier son choix. Cette pratique augmentera votre taux d'adoption car la plupart laisseront le choix par défaut.

> APERÇU DE LA SOLUTION :

Envoi des factures

Diffuser les factures de ce client Sur le portail web (avec notification e-mail)
Envoyer une copie à ces adresses e-mail

Le client peut également choisir de recevoir ses factures par :

- E-mail avec pièce jointe
- Fax
- Courrier
- Publication sur le portail web (avec notification e-mail)
- EDI
- Autre mode

Cette capture d'écran montre l'endroit où vous pouvez modifier les paramètres de diffusion de la facture à vos clients de sorte que la facturation électronique soit l'option par défaut.

Envoi des factures

Conditions générales de facturation électronique Si vous souhaitez recevoir vos factures sous forme électronique, veuillez lire et accepter les conditions générales décrites sous le lien ci-dessous.

Conditions générales

- J'ai lu et j'accepte les conditions générales de facturation électronique.
- Consultation en ligne (avec notification e-mail)
- E-mail avec pièce jointe

Changer le mode de réception de mes factures à :

- Courrier
- Fax
- EDI

Envoyer une copie à ces adresses e-mail

Cette capture d'écran montre l'emplacement où vos clients peuvent modifier le mode de réception de leur facture (s'ils le souhaitent).

> Vous pouvez également **inclure une phrase sur tous les nouveaux accords et contrats** clients où il y a une signature demandant une adresse e-mail pour leur envoyer les factures électroniques. Il est également possible de l'insérer dans les contrats de renouvellement.

Si vous avez l'adresse e-mail d'un client qui n'a pas encore activé l'option "facturation électronique", envoyez-lui un courrier (vous pouvez utiliser les services courrier Esker !) avec un texte similaire :

A partir du [date], nous allons passer à la facturation électronique pour nos clients. Vous recevrez donc vos factures sur cette adresse e-mail : [e-mail]. Si cette adresse est incorrecte ou si vous ne souhaitez pas recevoir vos factures par voie électronique, veuillez nous contacter au plus tard le [date].

12

ENVISAGEZ DES FRAIS SUPPLÉMENTAIRES POUR LES FACTURES PAPIER

Vous le savez mieux que personne : les factures papier sont coûteuses. De ce fait, certaines entreprises n'hésitent plus à facturer un coût supplémentaire aux clients qui souhaitent encore recevoir leurs factures au format papier. Cela peut être une option efficace. Toutefois, faites attention ! Si vous pensez que cette pratique peut nuire à votre service client, ce n'est probablement pas la bonne décision à prendre pour votre entreprise.

BONNE CHANCE !

OBTENIR L'ACCORD DE VOS CLIENTS POUR METTRE EN PLACE LA FACTURATION ÉLECTRONIQUE N'EST PAS DE TOUT REPOS. MAIS AVEC DE LA PATIENCE, LE SOUTIEN DE VOTRE FOURNISSEUR ET LA MISE EN PLACE D' ACTIONS, NOUS SOMMES CONVAINCUS QUE VOUS SEREZ EN MESURE D' ATTEINDRE UN EXCELLENT TAUX D' ADOPTION ET D' OPTIMISER LE PERFORMANCE DE VOTRE SOLUTION ESKER.

À PROPOS D'ESKER

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de digitalisation des documents en mode Cloud.

Parce que la transformation numérique est aussi cruciale pour les départements financiers et services clients des entreprises, Esker les accompagne afin d'automatiser et optimiser leurs cycles de gestion Purchase-to-Pay et Order-to-Cash (fournisseurs, achats, comptabilité clients...).

Développée sur la base de technologies innovantes d'intelligence artificielle et de robotisation, la solution Cloud d'Esker est utilisée par plus de 6 000 entreprises dans le monde à qui elle procure de nombreux bénéfices (gains de productivité, visibilité accrue sur leur activité, réduction des risques de fraude, meilleure collaboration en interne, avec leurs clients et leurs fournisseurs...).

Présent en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud, Esker a réalisé 87 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2018 dont 62% à l'international. Esker est cotée sur Euronext Growth™ à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpfirance (N° 3684151/1).



Contactez-nous !



www.esker.fr

 www.dematerialiser.fr