

COLLECTIONS MANAGEMENT | CREDIT MANAGEMENT

Gestion du crédit & du recouvrement : 3 stratégies pour prendre de meilleures décisions

Créez des ponts entre vos équipes et
vos objectifs



ESKER®

Sommaire

Le Credit Manager : d'un rôle protecteur à un acteur stratégique	3
Pourquoi automatiser avec l'IA ?	4
Comment prendre de meilleures décisions pour la gestion du crédit	6
Au-delà du crédit et du recouvrement : la suite de solutions Esker Accounts Receivable	9
Concilier risques et opportunités pour favoriser la collaboration, appliquer la politique crédit et stimuler la croissance	10
Esker Synergy : notre approche unique de l'IA	11
A propos d'Esker	12

Le Credit Manager : d'un rôle protecteur à un acteur stratégique

Le rôle du Credit Manager a considérablement évolué : il ne se limite plus à l'évaluation du risque en back-office, mais agit désormais comme un pont entre opportunité et prudence. Devenus partenaires stratégiques de la Direction Financière, les Credit Managers sont comparables aux câbles de suspension de ce pont: ils supportent le poids de la croissance et du risque.

Pour construire et entretenir ce pont reliant l'accélération des ventes à la stabilité financière, les Credit Managers doivent désormais :

- Gérer une pression constante dans un climat marqué par l'incertitude économique, les défauts de paiement fréquents et un niveau élevé d'insolvabilité
- Maîtriser la tension entre les équipes commerciales désireuses de clôturer des contrats et la nécessité de s'assurer que ces contrats sont financièrement viables
- Traiter plus de données que jamais, souvent sans outils nécessaires pour les transformer en informations exploitables
- Décider sans attendre des garanties impossibles : prendre les bonnes décisions en matière de crédit peut parfois ressembler à un coup de poker
- Suivre l'ensemble de la relation client, depuis le premier contrôle du crédit jusqu'à la résolution des litiges potentiels, en passant par l'enregistrement de nouveaux clients et le recouvrement des factures.



Heureusement, de nouveaux outils existent.

Explorons comment les technologies émergentes, y compris l'intelligence artificielle, peuvent garantir que les politiques crédit de votre entreprise ne soient pas seulement écrites, mais aussi appliquées au quotidien. Les défis peuvent être transformés en opportunités, élevant ainsi le rôle du Credit Manager de simple gardien à véritable catalyseur de croissance.

Pourquoi automatiser avec l'IA ?

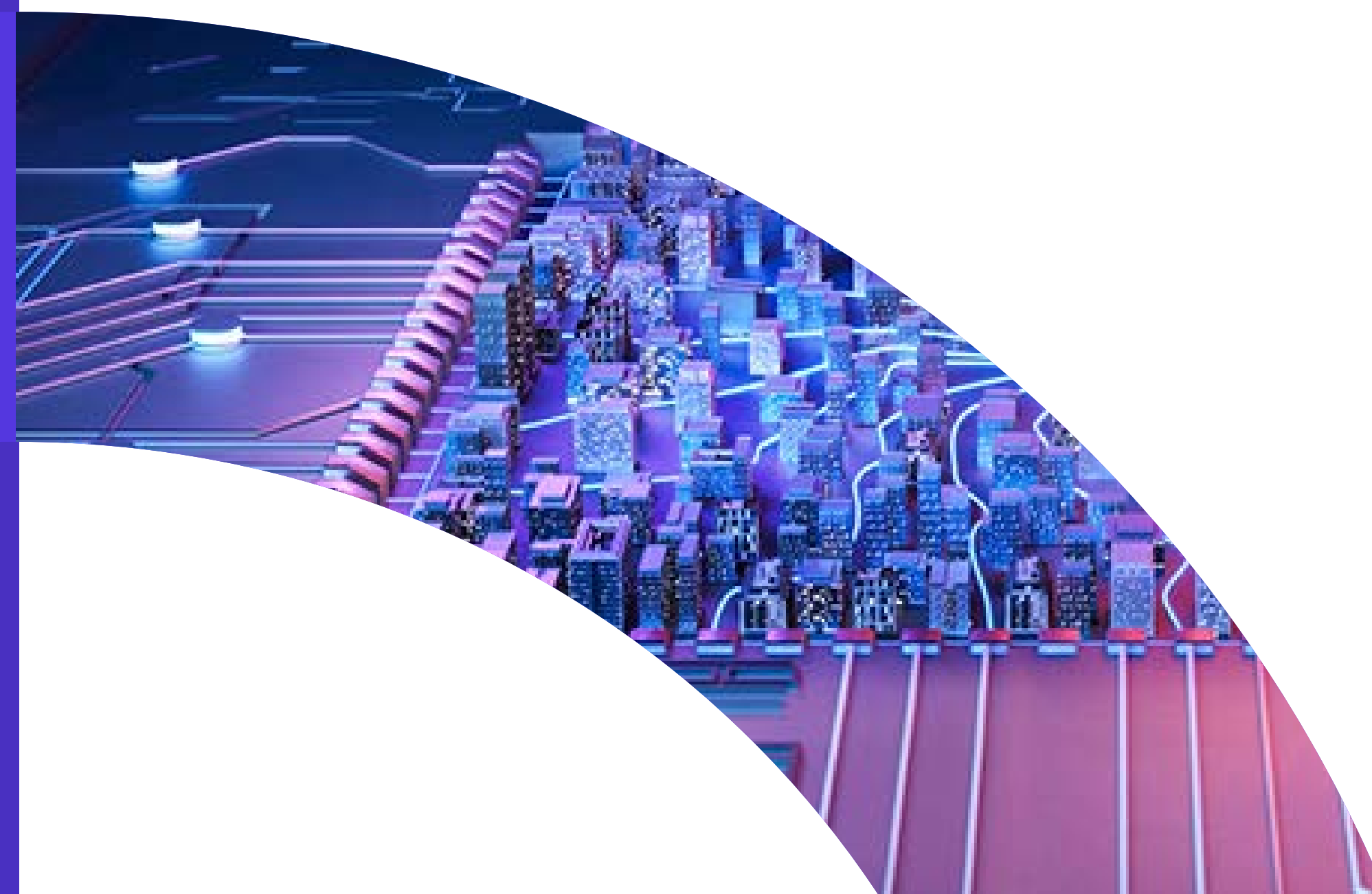
Les solutions pilotées par l'IA peuvent soutenir efficacement la prise de décisions dans des situations où les contraintes de temps ou la visibilité limitée empêchent l'intervention humaine.

Mais les avantages de l'IA vont au-delà de la visibilité : ils résident dans la capacité à équilibrer la charge de travail en agissant sur ces données. Grâce à l'IA et aux analyses avancées, l'automatisation prend en charge une partie des tâches fastidieuses liées à la gestion du crédit.

Comment l'IA peut aider l'équipe chargée du crédit client

Les outils basés sur l'IA peuvent prendre le relais lorsque les équipes n'ont pas le temps ou la visibilité nécessaires pour prendre des décisions efficaces pour :

- Analyser des états financiers en temps réel
- Signaler les risques potentiels
- Guider la prise de décisions grâce à des données prédictives
- Trouver rapidement les informations pertinentes



L'IA dans la gestion du crédit

Productivité augmentée



Extraction des données des états financiers

Les données pertinentes des états financiers des clients sont automatiquement extraites et classées.



Analyse financière automatisée

Les ratios financiers sont calculés et des résumés de la situation financière du client sont générés, à partir des informations extraites des données financières et historiques.



Des réponses plus rapides

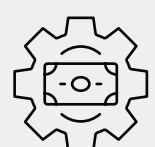
Des actions et réponses suggérées permettent de traiter plus rapidement les messages entrants.

Prise de décisions facilitée



Prévision des commandes bloquées

Prévision des commandes entrantes susceptibles de dépasser la limite de crédit. L'équipe chargée du risque crédit client est alertée à l'avance et peut prendre des mesures pour éviter le blocage prévu de la commande.



Suggestions intelligentes

Des recommandations sont formulées pour mettre à jour les limites de crédit, avec approbation manuelle ou automatique.



Décisions financières internes

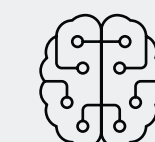
Les paiements entrants peuvent être estimés pour les 30/60/90 prochains jours.

Expérience utilisateur améliorée



Listes de tâches intelligentes

Les tâches sont automatiquement classées en fonction des règles définissant la priorité des analyses de risque, conformément aux politiques crédit.



Assistant IA

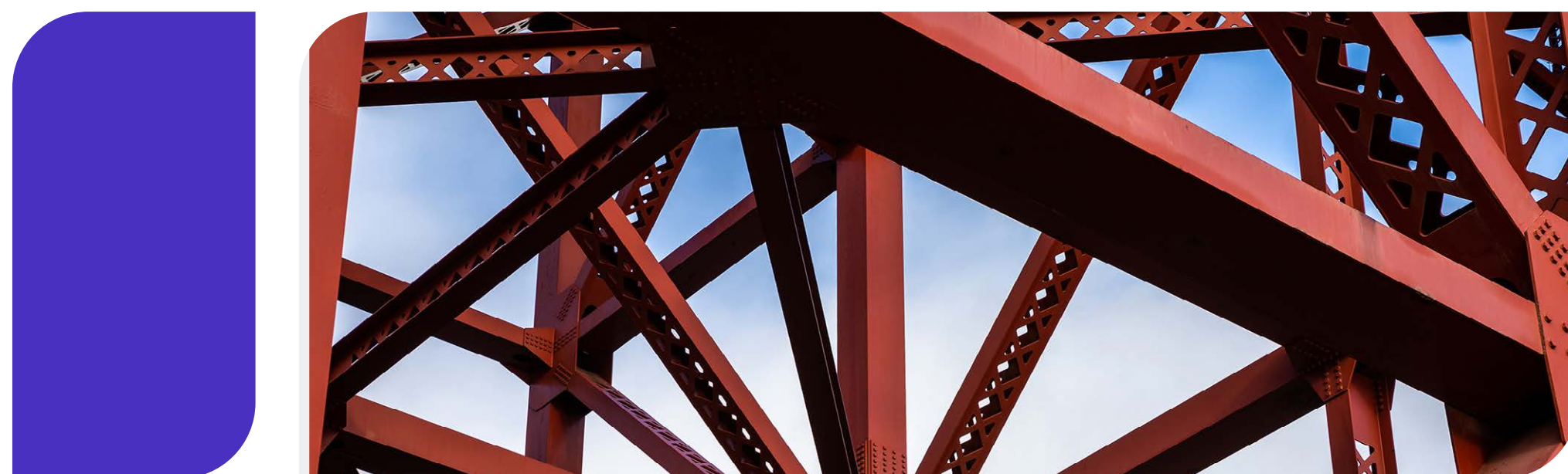
Tous les utilisateurs ont accès à des agents IA conversationnels qui peuvent les aider à trouver rapidement les informations dont ils ont besoin : factures, détails clients, rapports, graphiques, documentation. De nouvelles vues et de nouveaux tableaux de bords peuvent également être créés.

Comment prendre de meilleures décisions pour la gestion du crédit

Les équipes financières consacrent plus de 70 % de leur temps à des tâches répétitives et manuelles¹. En analysant en temps réel d'énormes volumes de données financières pour identifier des schémas de risque et prédire plus précisément les comportements de paiement, l'automatisation pilotée par l'IA permet aux équipes de se concentrer sur la stratégie plutôt que sur les feuilles de calcul.

Par exemple, les données sont extraites des états financiers et les ratios sont calculés automatiquement. L'IA peut même fournir un résumé de la situation financière du client et faire des recommandations en matière de crédit. Cela permet à l'équipe de se concentrer sur les décisions plus importantes, telles que l'approbation de la limite de crédit appropriée pour l'entreprise.

L'IA permet de prendre des décisions plus rapides et basées sur les données concernant les approbations de crédit, les limites et le recouvrement, ce qui réduit les erreurs humaines et améliore la performance globale des flux de trésorerie.



Poser des bases solides

Les politiques de crédit sont conçues pour protéger les revenus de l'entreprise, mais trop souvent, elles restent théoriques.

Ces politiques sont fondamentales, mais sans mise en œuvre uniforme dans le cycle Order-to-Cash, leur impact reste limité.

Alors, comment concilier ces exigences ? La réponse est plus simple qu'il n'y paraît.

Pour ancrer cette structure parfois complexe, vous pouvez :

- Automatiser les workflows d'approbation afin d'éviter les erreurs ou les approbateurs manquants. Cela garantit que les processus définis dans les politiques opérationnelles sont réellement appliqués.
- Intégrer des fiches d'évaluation du risque crédit, qui combinent plusieurs types de données provenant de différentes sources, afin d'obtenir des notations de crédit précises, pertinentes et cohérentes. Celles-ci faciliteront la prise de décisions (suspension de crédit, stratégies de recouvrement, etc.)
- Configurer des alertes et créer des listes de tâches intelligentes. Assurez-vous que les informations et les tâches importantes soient traitées avec la bonne priorité, afin de fournir à l'équipe une liste efficace.
- Adapter les procédures de recouvrement en fonction de l'évolution des risques afin que ces dossiers puissent être traités en priorité et que les montants impayés soient rapidement recouvrés.

Ces leviers transforment votre politique de crédit en un dispositif flexible, conciliant la croissance et la maîtrise des risques.

1. "Manual tasks still clogging finance teams' capacity" – CFO.com, July 15, 2025.

Renforcer la structure en favorisant la collaboration entre les équipes

La solidité d'un pont dépend de celle de ses fondations. Dans les grandes entreprises en particulier, il est beaucoup plus difficile d'assurer le suivi rapide d'un client. Pour prendre des décisions de crédit judicieuses, il faut pouvoir s'appuyer sur des données traçables et des relations solides, notamment entre les équipes crédit et ventes. Un flux de trésorerie sain est dans l'intérêt de tous.

Cette collaboration fonctionne dans les deux sens :

Les équipes chargées du crédit aident le service commercial à négocier des conditions sûres en les conseillant et en examinant les conditions de crédit qui favorisent la croissance de l'entreprise. Les équipes commerciales, quant à elles, apportent des informations terrain sur le comportement des clients et les risques potentiels.

Le service recouvrement tient les commerciaux informés en cas de factures échues ou de litiges bloquant les paiements. En contrepartie, les équipes commerciales contribuent à la résolution des litiges et à l'escalade des demandes de recouvrement auprès des clients.

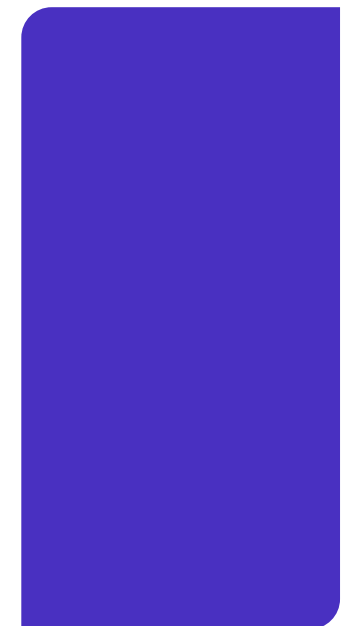
Pour rendre cette collaboration fluide, la technologie peut faciliter les échanges. Les solutions d'automatisation connectées à l'ERP et au CRM permettent aux commerciaux de demander facilement des contrôles du crédit, d'accéder à l'historique des paiements des clients et d'éviter les commandes bloquées. Une application mobile permet également aux commerciaux de demander une augmentation de la limite de crédit ou d'obtenir un aperçu rapide de la situation de crédit de leurs clients, où qu'ils se trouvent.

Les agents IA intégrés à Microsoft Teams, par exemple, peuvent fournir à l'équipe commerciale toutes les informations nécessaires sur un client, ou un résumé de sa situation en matière de crédit et de créances. Cela permet de gagner du temps : il n'est plus nécessaire de se connecter à différentes interfaces. Un simple échange avec l'agent IA permet d'accéder aux informations sans perturber le travail de l'équipe chargée du risque crédit client.

Les équipes crédit peuvent également obtenir des informations précieuses auprès du service commercial sur le comportement des clients, ou solliciter leur aide pour résoudre les litiges. Les outils pilotés par l'IA peuvent encore renforcer cette synergie en :

- automatisant les workflow
- anticipant les commandes bloquées
- classant les tâches selon les catégories de litiges ou de limites de crédit
- facilitant les conversations en temps réel sur les problématiques de crédit spécifiques.

Lorsque la communication est fluide et que les données sont partagées de manière transparente, toutes les équipes peuvent collaborer facilement et sans tension.



Suivre et ajuster : s'assurer de la fluidité du trafic

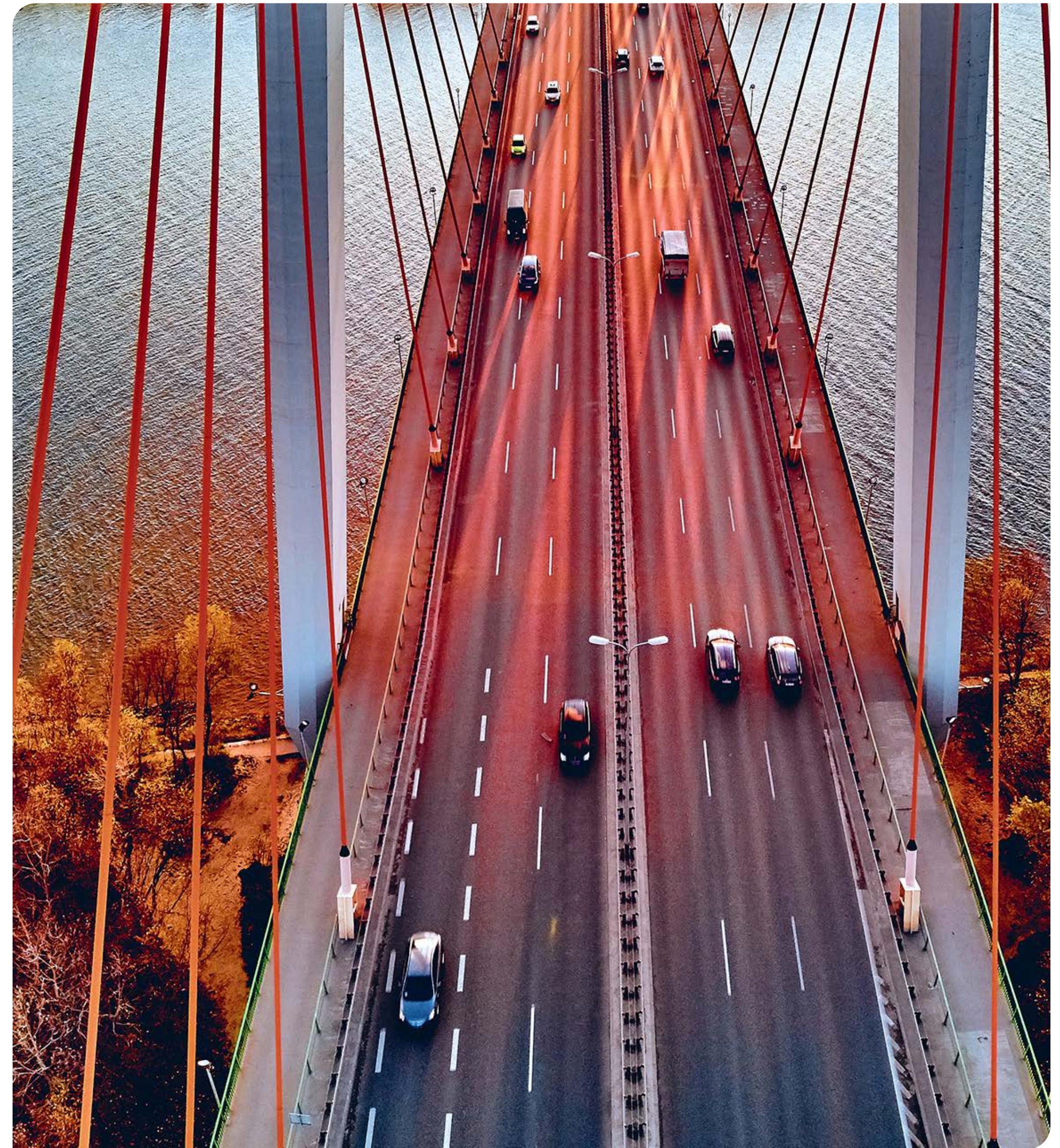
Ce qui n'est pas mesuré ne peut être amélioré. Il est essentiel de gagner en visibilité sur le portefeuille de risques clients, les flux de trésorerie entrants et la performance de vos processus de crédit et de recouvrement au-delà du DSO, afin de garantir que tout fonctionne comme prévu.

Ces indicateurs offrent une vision claire de la santé financière et de l'efficacité opérationnelle. Le suivi des performances, telles que le nombre de demandes de crédit traitées, les appels passés et les types de recouvrements traités, ajoute un niveau supplémentaire d'analyse sur la fluidité de votre gestion du crédit.

En exploitant des sources de données internes et externes telles que les agences de scoring et les data lakes, vous pouvez établir un comparatif des performances, identifier les tendances et procéder à des ajustements continus en renforçant les points faibles et en optimisant la circulation des flux.

De cette manière, vous pouvez mesurer des indicateurs clés de performance tels que :

- Indice d'efficacité du recouvrement (CEI)
- Jours de retard de paiement (DBT)
- Utilisation de la limite de crédit et montant total à risque
- Taux de litiges liés aux factures
- Taux de créances irrécouvrables
- Délai d'intégration du crédit
- Analyse des causes profondes



Au-delà du crédit et du recouvrement : la suite

La gestion du crédit et du recouvrement n'est qu'un aspect du processus plus large de la gestion du poste client. C'est pourquoi Esker propose une suite complète et évolutive de solutions conçue pour optimiser l'ensemble du cycle Invoice-to-Cash.

En automatisant les fonctions clés telles que la gestion du crédit, la facturation client, le paiement, la gestion des encaissements, des déductions et du recouvrement, Esker améliore l'efficacité à chaque étape. Cette approche de bout en bout aide la Direction Financière à accélérer le recouvrement des créances, à réduire le délai moyen de paiement, à améliorer les prévisions de trésorerie et à optimiser le fond de roulement.

Gestion du crédit client

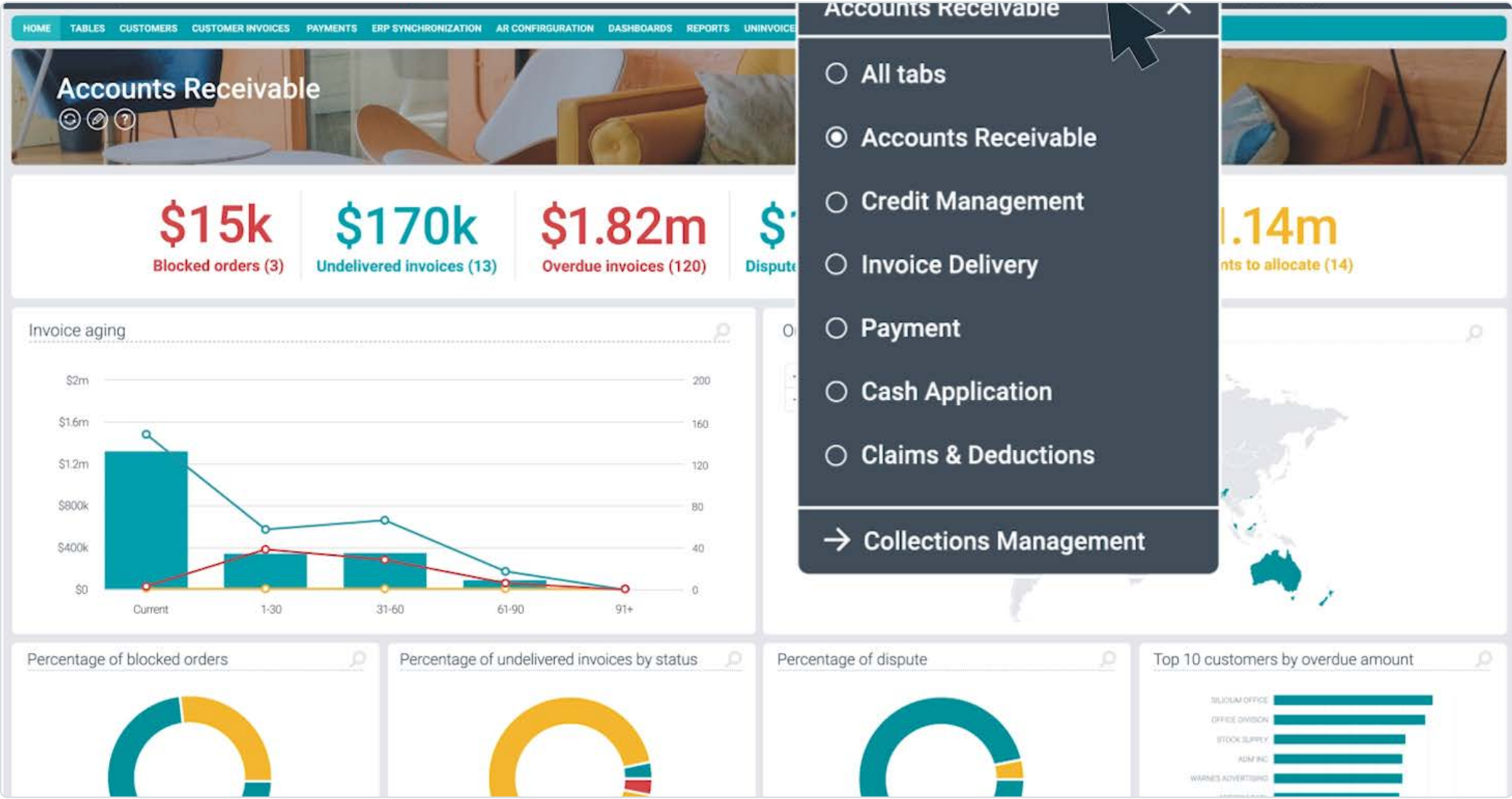
Sécuriser vos revenus grâce à une approbation crédit optimisée et une gestion du risque.

Factures clients

Assurer la conformité mondiale tout en automatisant la diffusion des factures.

Paielements

Augmenter les chances d'être payé grâce aux fonctionnalités de paiement en ligne.



Gestion des encaissements

Rapprocher les paiements rapidement et avec précision grâce à l'automatisation pilotée par l'IA.

Gestion des réclamations & déductions

Utiliser l'assistance IA pour résoudre rapidement les litiges et réduire les paiements partiels.

Gestion du recouvrement

Prioriser les tâches grâce à des prévisions et des analyses de risque basées sur l'IA pour accélérer le recouvrement.

Concilier risques et opportunités pour favoriser la collaboration, appliquer la politique crédit et stimuler la croissance

Le rôle du credit manager évolue rapidement, façonné par une complexité croissante, des risques en hausse et un besoin grandissant de collaboration transversale. Ces nouvelles réalités exigent des équipes chargées du crédit qu'elles adaptent leurs pratiques traditionnelles et adoptent une approche plus stratégique soutenue par la technologie.

La technologie ne remplace pas le credit manager, elle renforce son rôle. Avec les bons outils, un gardien prudent devient un véritable visionnaire capable de créer des ponts. Sa mission inclut désormais non seulement le contrôle du risque, mais aussi l'identification de nouvelles opportunités commerciales, permettant ainsi la croissance tout en garantissant la bonne exécution de chaque étape.

L'IA permet aux credit managers de contrôler le risque, mais aussi d'identifier de nouvelles opportunités commerciales, par exemple en repérant les clients en bonne santé financière avec lesquels le volume d'affaires pourrait être augmenté. Cependant, l'idée est de garder les humains dans la boucle tout en maintenant l'IA sous contrôle, avec une autonomie partielle, afin d'établir une véritable synergie créatrice de valeur.



La nouvelle mission de l'équipe chargée du risque crédit client comprend désormais :



Sécuriser les revenus grâce à une application cohérente de la politique crédit



Favoriser une collaboration solide avec les autres départements



Maintenir une visibilité en temps réel sur le risque et la performance

Esker Synergy : notre approche unique de l'IA

Forte de plus de 15 ans de recherche et développement, l'IA Esker Synergy est un ensemble puissant de technologies conçues pour répondre aux questions actuelles sur l'utilisabilité, la sécurité et la durabilité de l'IA. Voici pourquoi Esker se démarque parmi les nombreux fournisseurs d'IA :

Vos données vous appartiennent

Toutes les solutions Esker – y compris les fonctionnalités Synergy GPT – sont conçues pour garantir la sécurité et la confidentialité des données, en veillant à ce qu'elles ne puissent être utilisées, enregistrées ou partagées par des tiers.

Notre IA est utile & responsable

Nous formons notre propre LLM pour une utilisation ciblée, utile et à forte valeur ajoutée de l'IA, tandis que les modèles plus importants fonctionnent sur des serveurs partagés. Notre GenAI est continuellement optimisée pour offrir des performances et une durabilité optimales.

Une GenAI intégrée en natif

Esker propose la GenAI en service intégré : pas besoin de fournisseur externe. Nous gérons l'ingénierie des prompts, les mises à jour et la sécurité, réduisant le coût total de possession.



Overall sentiment

S Positive Powered by Synergy

S Synergy

Hi, I'm Synergy Assistant!
I'm here to display and manage information.

 You

What's the status of invoice 528?

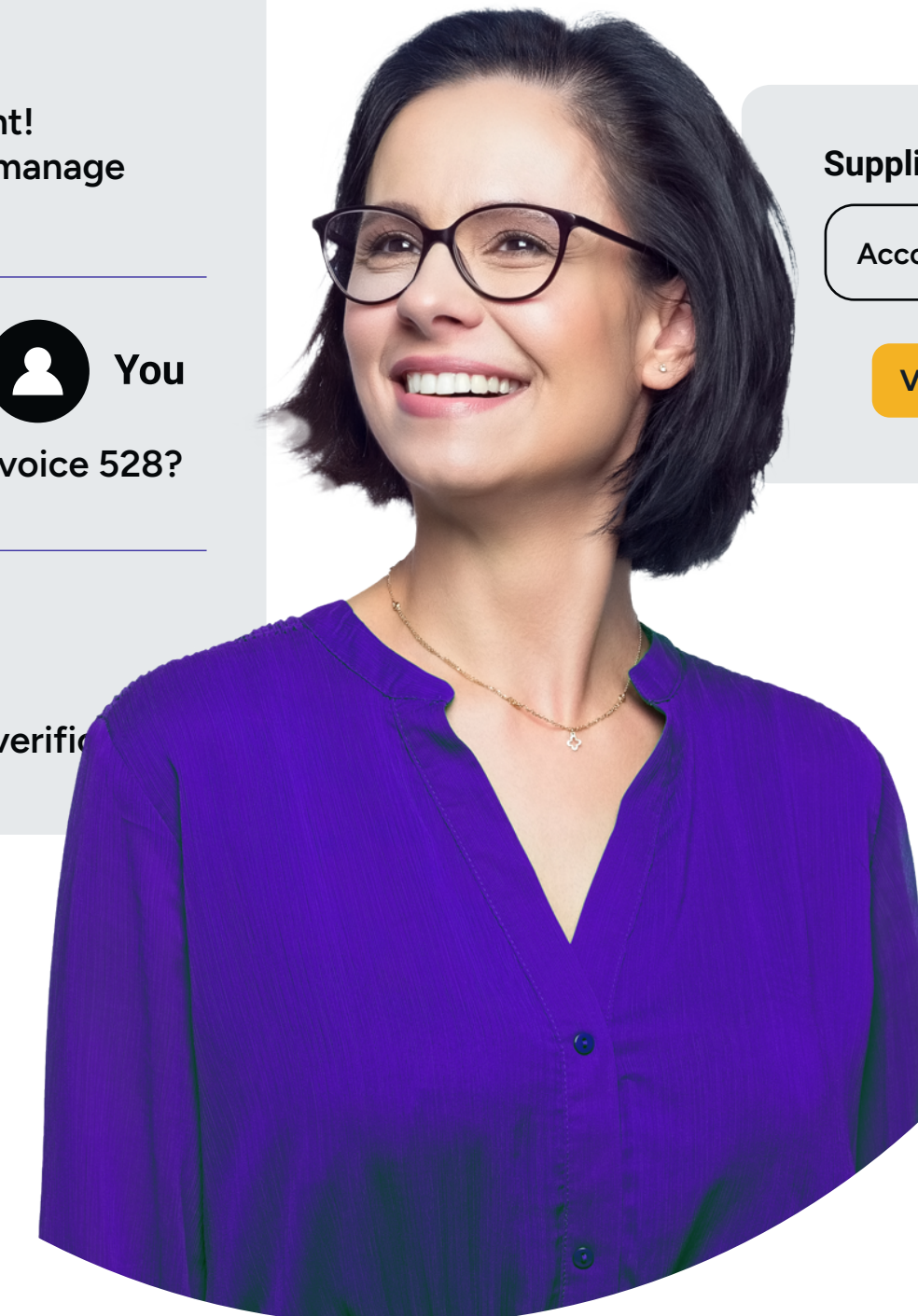
S Synergy

Invoice 528 is pending verification

Supplier document

Account Statement ▼

Valued inferred by AI



Qui sommes-nous ?

Fondée en 1985, Esker est le leader mondial des solutions d'automatisation des processus métiers pour la Finance, les Achats et le Service Client («Office of the CFO»). Grâce à des agents IA et aux dernières technologies d'automatisation, les suites Source-to-Pay et Order-to-Cash d'Esker optimisent le fonds de roulement et les flux de trésorerie, améliorent la prise de décision, favorisent une meilleure collaboration et des relations humaines avec les clients, les fournisseurs et les collaborateurs.



+ 40

années d'expérience dont plus de 20 ans consacrés aux solutions cloud



+ 1 200

employé.e.s au service de plus de 1 120 000 utilisateurs et de plus de 3 000 clients dans le monde



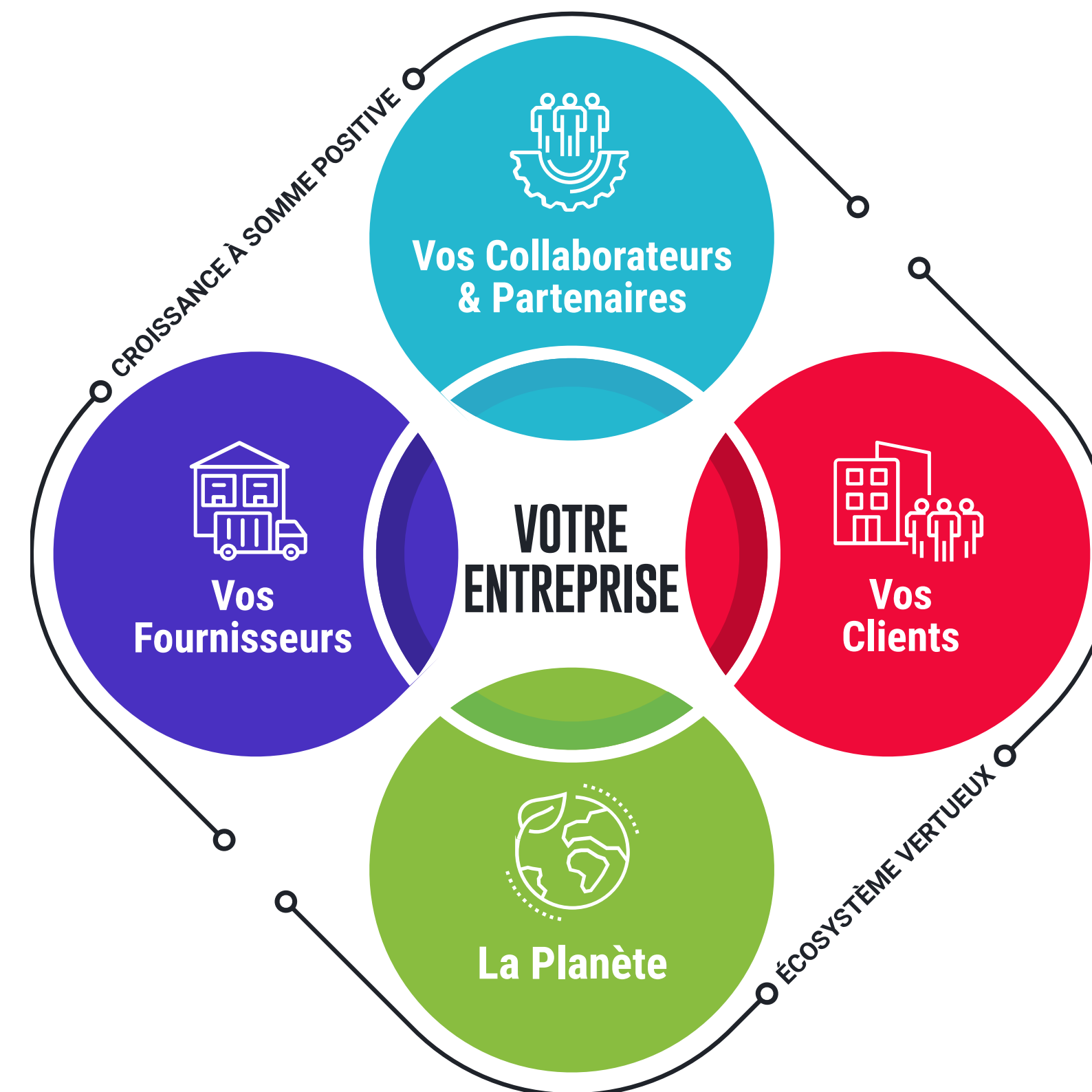
15

implantations mondiales avec son siège social à Lyon, en France



~250€

millions d'euros de chiffre d'affaires en 2025



Le succès est meilleur lorsqu'il est partagé

Chez Esker, nous pensons que la seule façon de créer un changement réel et significatif est de viser une croissance à somme positive. Cela signifie atteindre le succès sans que cela se fasse au détriment d'un individu, d'un service ou d'une entreprise — tout le monde y gagne ! C'est pourquoi notre technologie basée sur l'IA est conçue pour donner du pouvoir à chaque partie prenante tout en favorisant la création de valeur à long terme.

ESKER®
www.esker.com/fr