

Ebook

4 raisons de faire de la gestion des encaissements votre priorité



Sommaire

Introduction	3
Pourquoi automatiser la gestion du poste client est une bonne idée ?	4
Pourquoi commencer par la gestion des encaissements ?	6
Cas client	11
Conclusion	12

Introduction

Pourquoi la gestion du poste client est importante ?

Pour se faire une idée de la situation financière d'une entreprise, l'examen des recettes et des bénéfices constitue un bon point de départ. Pourtant, l'analyse des postes clients donne une image plus complète de la stabilité financière d'une entreprise et de ses encaissements.

Une bonne gestion du poste client permet de réduire la dépendance à l'égard du financement externe. Elle permet aux entreprises d'être agiles et efficaces dans la manière dont elles utilisent les liquidités, ce qui a un impact direct sur leur résultat net. **La gestion du poste client constitue donc un des éléments les plus importants - mais aussi les plus complexes - du cycle financier d'une entreprise.**

Les difficultés liées à une gestion efficace du poste client peuvent être dues au volume de données, aux systèmes utilisés et au nombre d'entités impliquées. Il est difficile de prévoir les flux de trésorerie car l'entreprise n'a pas de contrôle sur le moment où le client paiera les biens / services, ni même sur le fait qu'il les paiera. Cependant, si les processus Invoice-to-Cash sont gérés efficacement, l'entreprise peut utiliser rapidement tous les fonds dont elle dispose.

À propos de cet e-book

La gestion des encaissements est capitale dans la gestion du poste client. Cette tâche doit être réalisée rapidement et correctement afin de bénéficier de tous les avantages qui en découlent.

Cet e-book propose une **vue d'ensemble des bénéfices liés à un processus de gestion des encaissements fiable et précis.** Il explique également pourquoi c'est le meilleur point de départ pour commencer un projet d'automatisation du poste client.

Pourquoi automatiser la gestion du poste client est une bonne idée ?

L'automatisation des processus de gestion du poste client fluidifie l'ensemble des flux de travail, diminuant considérablement les tâches manuelles et répétitives. En effet, l'automatisation garantit une interaction efficace entre les trois principales étapes de la gestion du poste client : la facturation, l'encaissement des paiements et le rapprochement des deux pour s'assurer que les informations correspondent.

Les bénéfices pour le Service Finance

Simplifier les processus

- Réduire les tâches manuelles, comme l'impression ou la saisie répétée de données clés dans des feuilles de calcul
- Libérer les équipes pour des tâches à forte valeur ajoutée
- Simplifier le rapprochement des paiements
- Envoyer des e-mails programmés
- Suivre les différents types de paiements et tous les aspects du recouvrement, comme la mise en place d'incitations au paiement anticipé
- Fournir une vue d'ensemble du parcours du client, de la commande à l'encaissement

Faciliter le recouvrement

- Augmenter les chances de recevoir les paiements en temps voulu
- Réduire le risque d'erreurs de facturation et facturer les clients plus rapidement
- Fournir des rapports en temps réel sur l'état des factures et des paiements

Améliorer l'expérience client

- Envoyer des factures et autres documents dans différents formats selon les préférences du client
- Assurer une plus grande précision pour la facturation, le rapprochement des paiements et les décisions crédit, créant ainsi un climat de confiance au sein de l'entreprise tout en réduisant le risque de litige clients

Les bénéfices pour le DAF

- Accélérer les processus et la facturation pour des paiements plus rapides et une amélioration de la trésorerie
- Diminuer le DSO et les pertes
- Améliorer la visibilité sur les flux de trésorerie
- Réduire les coûts en diminuant l'utilisation de papier et d'encre, les frais d'affranchissement et de livraison
- Faciliter la mise en conformité, en particulier pour les entreprises opérant sur plusieurs sites géographiques
- Fournir des rapports et des analyses précis

Les bénéfices pour l'entreprise

- Renforcer l'attractivité de l'entreprise et la rétention des talents en offrant un travail intéressant, en créant des opportunités de développement professionnel
- Équilibrer les charges de travail grâce à des workflows personnalisables et à une meilleure visibilité
- Améliorer la communication grâce aux conversations internes et aux workflows d'approbation
- Créer de la résilience pour l'écosystème de l'entreprise dans son ensemble

Vous n'êtes pas encore convaincu(e) que l'automatisation de la gestion du poste client est une excellente idée ?

Sachez que **85 % des entreprises modifient actuellement leurs méthodes de gestion financière en introduisant l'automatisation**¹. De plus, selon une étude réalisée en 2021, **62 % des entreprises ont vu leur DSO s'améliorer après avoir automatisé leurs processus**².

À présent, découvrons ensemble quel est le meilleur point de départ pour réorganiser les processus de gestion du poste client de votre entreprise.

^{1 2} How CFOs Can Take a Holistic View to Transform the Finance Function. EY Global, Dec. 2, 2022.



Pourquoi commencer par la gestion des encaissements ?

L'automatisation peut avoir un impact positif substantiel en matière de gestion du poste client.
Vous voulez commencer par le recouvrement pour récupérer le cash qui vous est dû ?
Pas si vite...

Voici 4 raisons pour lesquelles un rapprochement correct des paiements peut faire toute la différence.

01 Conserver le contrôle sur les flux de trésorerie

En espérant que vous parvenez à recouvrer tous vos impayés, comment savoir si ce cash est réellement utilisable ?

Lorsque vous recevez un paiement, il doit être correctement affecté pour s'assurer qu'il vous revient de droit. Ce n'est qu'après cette vérification qu'il peut être utilisé pour payer les salaires, réaliser des investissements ou distribuer des bénéfices aux actionnaires. En effet, plus les liquidités sont vérifiées rapidement, plus l'entreprise peut s'en servir.

De plus, si les impayés sont identifiés trop tard ou de manière erronée, le cash est souvent perdu, surtout s'il est inférieur à un certain seuil. La réduction moyenne de marge liée aux montants passés en perte est de 3,7 % ³.

Il est donc important de maîtriser la bonne allocation des paiements clients et assurer des comptes clients précis.

³ IOFM. How Automating the Managements of Customer Deductions Reduces Time, Complexity and Cost in Accounts Receivable. 2018.

02 Améliorer la communication avec les clients

Personne n'aime qu'on lui rappelle de faire quelque chose, surtout si la tâche a déjà été traitée.

Demander à un client d'effectuer un paiement qu'il a déjà fait n'est pas seulement un manque de professionnalisme, cela peut aussi l'irriter au point qu'il pourrait envisager d'aller ailleurs.

Un processus mal maîtrisé de rapprochement des paiements avec les comptes clients et les factures correspondantes crée un risque non négligeable pour le business.

En effet, un client dont la situation n'est pas à jour - avec un dernier paiement qui n'a pas été lettré correctement - pourra voir sa commande injustement bloquée. Ce dépassement de limite de crédit peut créer des tensions avec le client et l'équipe commerciale. Il peut même avoir un impact négatif sur les potentielles futures commandes de ce client.



03 Contrôler ses coûts

Les processus qui prennent du temps finissent par coûter cher à une entreprise, que ce soit directement (en coûts de main-d'œuvre), ou indirectement (plus il faut de temps pour résoudre les problèmes, moins vous avez de chance de recevoir l'intégralité du paiement).

Les dernières plateformes d'automatisation peuvent réduire de 63 % les créances en souffrance depuis plus de 90 jours. Elles permettent aussi d'améliorer la trésorerie, l'expérience client et celle des employés grâce à l'automatisation, l'IA et des analyses de données. Pour une entreprise dont le chiffre d'affaires s'élève à environ 10 milliards de dollars, cela peut représenter jusqu'à 107 millions par an en trésorerie opérationnelle supplémentaire ⁴.

Honnêtement, qui ne voudrait pas avoir plus de cash à disposition ?

⁴ Hackett® Redefines Software & Service Market Intelligence by Analyzing What Truly Matters — Value Realization. BusinessWire, March 29, 2023.



04 Savoir exactement où en sont vos finances

Comme pour les flux de trésorerie, si vous n'avez qu'une vague idée du montant du fonds de roulement de l'entreprise, il sera difficile d'établir des prévisions concernant les recettes, les ressources nécessaires et la planification de la chaîne d'approvisionnement.

Vous devez avoir une vision claire de ces facteurs afin de déterminer si l'entreprise évolue dans la bonne direction, de réduire les risques financiers et d'assurer de la stabilité.

En effet, une bonne gestion des encaissements client permet d'avoir une bonne visibilité sur les liquidités réelles de l'entreprise.



Cas client

Fletcher Steel™

Avec 200 à 1 000 transactions par jour à traiter, ce fabricant et distributeur de produits de construction était confronté à des problèmes d'avis de paiement manquants qui entraînaient de nombreux paiements non alloués. L'augmentation des volumes et le traitement manuel fastidieux d'avis de paiement complexes comportant des centaines de lignes obligeait l'équipe à commencer à 5 heures du matin lors de la clôture mensuelle.

L'automatisation des encaissements client a éliminé le besoin de rapprocher manuellement les paiements reçus de sources multiples et a permis d'en accroître l'efficacité. Elle a considérablement réduit le temps de traitement des avis de paiement comportant plus de 800 lignes : seules quelques minutes sont nécessaires là où il fallait auparavant plus de 2 heures.

La solution de gestion des encaissements couvre l'ensemble du processus, de la réception des avis de paiement au rapprochement des factures correspondantes dans l'ERP. En centralisant toutes les informations relatives aux paiements, elle a non seulement optimisé leur rapprochement, mais aussi d'autres processus tels que le recouvrement.

Les résultats après l'automatisation

-  Baisse des paiements non alloués de 30 %
-  **Accélération de 95 %** du temps de traitement des avis de paiement
-  **Réduction de 40 %** du temps de traitement global
-  Permet aux équipes de se consacrer à des **tâches à forte valeur ajoutée**
-  Amélioration du **bien-être de l'équipe**



Conclusion

L'automatisation de la gestion des encaissements se traduit non seulement par **une amélioration de la qualité de vie au travail des employés**, mais aussi par **une meilleure visibilité pour tous les rôles au sein de l'entreprise**.

Au final, une solution d'automatisation complète peut avoir un impact positif substantiel sur le résultat net de l'entreprise.

Si l'automatisation de la gestion du poste client vous décourage, commencez par effectuer une petite analyse pour déterminer où en est exactement le processus de gestion du poste client de votre entreprise. Puis, déterminez quelles parties de la gestion des encaissements pourraient le plus bénéficier de l'automatisation.

Comment pouvons-nous vous aider ?

- Identifier les **besoins et les axes d'amélioration**
- Fournir des **informations détaillées** sur le fonctionnement d'une solution de gestion des encaissements
- Créer une **carte mentale** des résultats attendus
- Générer des **analyses détaillées** des phases qui précèdent et suivent l'implémentation
- Calculer le **retour sur investissement** et le seuil de rentabilité
- Partager les **bonnes pratiques** d'entreprises similaires qui ont réussi leur projet d'automatisation

On passe à l'étape suivante ?

Qui sommes nous ?

Fondée en 1985, Esker est une plateforme cloud globale conçue pour libérer de la valeur stratégique pour les responsables financiers et les responsables du Service Client et pour renforcer la collaboration entre les entreprises en automatisant les processus Source-to-Pay (S2P) et Order-to-Cash (O2C).



38

années d'expérience,
dont plus de 20 ans
dans le cloud



+1000

employés au service
de plus de 850 000
utilisateurs et 1 700 clients
dans le monde entier



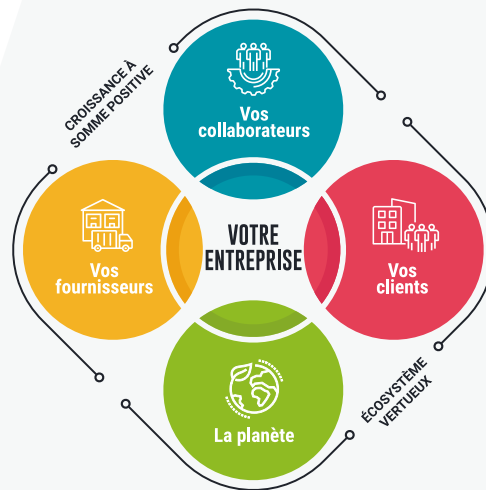
15

sites dans le monde
avec un siège social à
Lyon, en France



> 159,3 €

de chiffre d'affaires
en 2022 avec
90 % des ventes
réalisées via des
Solutions SaaS



Croissance à somme positive

Pour Esker, le seul moyen d'insuffler un réel changement réside dans la croissance à somme positive. Cela signifie que la réussite d'une entreprise ne doit pas se faire aux dépens des autres (individus, services ou entreprises). Tout le monde doit être gagnant ! C'est pourquoi notre technologie basée sur l'IA est conçue pour responsabiliser chaque acteur, tout en promouvant la création de valeur à long terme.

