

Ebook

5 conseils pour performer dans la gestion de votre poste client

lorsque l'avenir est incertain



Sommaire

Introduction	3
S'adapter à la nouvelle "normalité"	4
#1 Renforcez votre gestion du risque crédit client	5
#2 Soyez pragmatique sur le recouvrement des paiements	6
#3 Fédérez votre équipe finance à l'environnement de l'entreprise.....	7
#4 Prêtez attention aux détails : les petites choses comptent.....	8
#5 Veillez au bien-être de votre équipe.....	9
Conclusion	10
A propos d'Esker	11

Introduction

Perturbations de la chaîne d'approvisionnement, inflation, bouleversements géopolitiques et mises en garde incessantes contre le ralentissement économique : Voilà les principales préoccupations des responsables financiers d'aujourd'hui.

Malheureusement, il est impossible d'échapper à la réalité, à savoir que ces perturbations ne sont pas seulement transitoires, mais qu'elles constituent très probablement la "nouvelle normalité".

Pourtant, les entreprises sont gérées par des êtres humains, et l'un des traits les plus humains est l'espoir. Lorsque nous sommes confrontés à des difficultés, notre esprit crée souvent une vision d'un avenir meilleur, aussi faible soit-elle. Espérer ne signifie pas prendre ses désirs pour des réalités. Il s'agit plutôt d'un objectif à atteindre qui, à son tour, crée un chemin pour y parvenir.

Lorsque vous élaborerez un plan et suivez les différentes étapes au fur et à mesure, vous commencerez très rapidement à en voir les retombées. Mesurer continuellement les progrès et célébrer ces petits succès renforcera la détermination à atteindre cet objectif et, éventuellement, à en établir de nouveaux.

Les conséquences financières du fait de "ne pas réagir"

Un calcul simple sur les résultats obtenus lorsque les équipes financières continuent à faire ce qu'elles ont toujours fait :

- + Difficultés de recouvrement
- + Augmentation des risques de crédit
- + Perte de talents
- + Frustration des clients
- = Réductions des marges



S'adapter à "la nouvelle normalité"

L'optimisation des processus en vue de réduire et de prévenir le risque de crédit client est une première étape considérable à franchir. Il s'agit notamment de se concentrer sur un processus efficace dès la facturation jusqu'à l'encaissement (I2C) et de mettre en œuvre un solide effort de recouvrement. Pour un impact plus important, d'autres services comme que les ventes, la finance ou encore la logistique devraient également être impliqués.

Les indicateurs de marché préoccupants poussent les entreprises à se tourner vers des solutions d'automatisation pour améliorer l'évaluation du risque crédit client et la gestion du recouvrement.

Un constat se dessine : nos clients, les professionnels, ou plus largement la réalité du marché portent un intérêt évident au découplage des processus des différentes solutions, que ce soit en interne (plusieurs ERP, CRM) mais aussi en externe (portail client, fournisseur, et sur la réglementation).

En outre, compte tenu du contexte du marché de l'emploi actuel et du besoin de talents qualifiés, il devient de plus en plus difficile d'embaucher du personnel pour des postes avec majoritairement des tâches manuelles répétitives.

Pour vous assister dans cette démarche, nous avons compilé **5 conseils pour aider les équipes finances à évaluer leur processus de récupération du cash** et à être prêts à faire face à l'avenir.



01

Renforcez votre gestion du risque crédit client

Un rapport récent sur les paiements en Europe révèle que 41% des entreprises interrogées déclarent que les retards de paiement des clients entravent la croissance de leur entreprise, et 26% affirment que les retards de paiement menacent la survie de l'entreprise.¹

Évaluer continuellement (et réévaluer) le risque de crédit de vos clients vous permet d'ajuster le processus de recouvrement et d'autres décisions commerciales en conséquence.

Cela peut impliquer :

- Rendre le processus d'enregistrement du client fluide et simple avec des processus d'ouverture de compte et de révision faciles
- Rester à jour avec l'état de risque grâce aux alertes et aux évaluations régulières.

1. European Payment Report. Intrum. June 2022.



Comment l'automatisation de la gestion du poste client peut aider :

- Avec des outils qui automatisent le processus de revue de comptes tels que des cartes de notation de crédit et des workflow de validation
- Grâce aux révisions de crédit déclenchés par des critères prédéfinis et personnalisables, tels que des alertes des agences de scoring, des commandes bloquées, des limites de crédit dépassées ou pour de nouveaux clients
- En digitalisant entièrement les processus d'ouverture de compte et d'enregistrement des clients pour vous aider à mieux comprendre vos clients, à prioriser et à contrôler les prochaines étapes.

02

Soyez pragmatique sur le recouvrement des paiements

Des analyses comparatives mondiales montrent qu'en moyenne, 43 % des factures sont payées en retard et que près de 7 % des soldes des factures sont complètement perdues. Cela signifie que seulement 50 % des factures sont payées à temps et dans leur intégralité.²

Améliorez votre processus de recouvrement avec des chiffres factuels pour rester flexible et aligné sur votre stratégie lorsque les circonstances changent pour vos clients ou vos créances.

Gardez un œil sur des facteurs tels que :

- Le statut du risque de crédit du client
- Comportements de paiement
- Flexibilité de vos procédures de recouvrement

2. Payment Practices Barometer (WE Atradius, 2022).



Comment l'automatisation de la gestion du poste client peut aider :

- Des listes de tâches assistées par l'IA hiérarchisent les étapes et les actions telles que les appels de recouvrement.
- La visibilité sur l'ensemble du processus, les ressources disponibles et les étapes, vous permet de garder un œil sur les objectifs et de les ajuster si nécessaire.
- Gestion des groupes de relance en fonction de la catégorie de risque, les clients étant automatiquement (ré) affectés au groupe/stratégie de relance approprié si leur catégorie de risque change.

Fédérez votre équipe finance à l'environnement de l'entreprise

Veiller à ce que l'argent continue à rentrer doit être une priorité pour tous les membres d'une entreprise. Une communication efficace entre les services est un élément clé d'une stratégie de recouvrement réussie et requiert une infrastructure adéquate, afin que tout le monde soit sur la même longueur d'onde.

Connecter tous les flux d'informations, de toutes les équipes internes impliquées dans le processus Invoice-to-Cash, des clients et des acteurs externes comme les agences de scoring, les assureurs et l'ensemble de l'écosystème de l'entreprise, crée une collaboration évidente et apporte une forte visibilité en interne.



Comment l'automatisation de la gestion du poste client peut aider :

En interne, en :

- Améliorant la visibilité interdépartements (par exemple, en veillant à ce que les promesses de paiement soient correctement enregistrées et visibles dans la solution de gestion des encaissements, en affichant les commandes bloquées et en suggérant des appels de recouvrement pour les clients bloqués).
- Facilitant les communications et la résolution des problèmes avec des conversations internes, une gestion des tâches et des flux d'approbation.
- Favorisant la collaboration entre les départements des ventes et des finances en intégrant divers outils tels que l'évaluation des risques de crédit, Salesforce et les applications mobiles.
- Rationalisant l'ensemble du processus de gestion des clients.

En externe, en :

- Assurant la connectivité avec d'autres applications IT et commerciales qui peuvent publier et récupérer des informations et des documents à partir des portails d'entreprises de crédit, de clients, de gouvernements, etc.
- Fournissant des informations précises provenant du client et de l'ERP, telles que les limites de crédit, les commandes bloquées, les litiges et les paiements reçus.
- Améliorant les communications avec les clients grâce à des canaux tels que les portails, les outils collaboratifs et d'autres fonctionnalités qui favorisent une meilleure expérience client.

04 Prêtez attention aux détails : les petites choses comptent

En général, quelques factures de faible montant ou paiements partiels ne sont pas un gros problème.

Cependant : petit + petit + petit = gros

Il n'est pas rare que de mauvaises habitudes s'installent, telles que laisser passer quelques paiements en retard ou de faible montant. Mais ensuite, ces mauvaises habitudes ont tendance à s'installer. Ajoutez à cela une inflation croissante et une volatilité du marché et il devient impératif de recouvrer effectivement les factures impayées - quelle que soit leur montant - plutôt que de simplement les passer en pertes et profits...

Pour briser toutes les habitudes financièrement malsaines, vous devriez :

- Suivre les déductions invalides
- Être conscient même des petits montants de créances
- Surveiller les comportements et les tendances de paiement



Comment l'automatisation de la gestion du poste client peut aider :

Configuration des règles pour gérer les déductions telles que les remises pour paiement anticipé et les tolérances pour les paiements partiels afin que les exceptions puissent être rapidement identifiées.

- L'analyse de la cause première permet de suivre les "petits détails" qui peuvent entraîner de gros problèmes.
- Les erreurs humaines et les inexactitudes sont éliminées de l'équation.
- Les rappels automatisés s'occupent des petits montants de créances "sans contact".

05

Veillez au bien-être de votre équipe

C'est évident: les employés sont le plus grand atout d'une entreprise. Attirer de bons collaborateurs et les conserver doit être une priorité absolue. En leur fournissant des outils qui offrent visibilité et efficacité, et en éliminant les facteurs de stress tels que la désorganisation et les tâches manuelles répétitives, votre entreprise aura plus de facilité à conserver et recruter des talents.

Fournir à vos employés un sentiment d'accomplissement et de motivation crée une boucle de rétroaction positive qui réduit le taux de turnover et permet à l'entreprise de se concentrer sur sa mission majeure.



Comment l'automatisation de la gestion du poste client peut aider :

Les tableaux de bord, le suivi des KPIs et l'analyse prédictive favorisent des pratiques proactives et préviennent les erreurs.

- La connectivité améliore l'efficacité et l'efficacité lors de la collaboration avec d'autres équipes et parties prenantes.
- Les membres de l'équipe financière passent moins de temps à traquer les clients et à saisir des données répétitives, et consacrent plus de temps à des tâches importantes et qu'ils apprécient davantage.

Conclusion

Quand avez-vous entendu pour la dernière fois quelqu'un dire que gérer des données avec des feuilles de calcul et des appels téléphoniques était efficace ? Tout comme nous n'utilisons plus de sabliers et de cadrans solaires pour indiquer l'heure, une gestion efficace du cash nécessite des outils adaptés et actuels.

Lorsqu'une entreprise investit de manière stratégique et réfléchie dans son infrastructure digitale, elle peut offrir une facilité d'utilisation, une visibilité et une flexibilité dans ses processus métier clés. Les solutions d'automatisation I2C renforcées par l'IA permettent une planification efficace des risques et joueront un rôle clé dans la réponse aux énormes changements auxquels nous faisons face actuellement.

Donc, ne perdez pas espoir et commencez à prendre des mesures concrètes vers un avenir où vous disposez des bons outils pour braver toutes les tempêtes à venir.

A propos d'Esker

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



38

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



+1 000

employés au service de
plus de 850 000 utili-
sateurs et 1700 clients
dans le monde



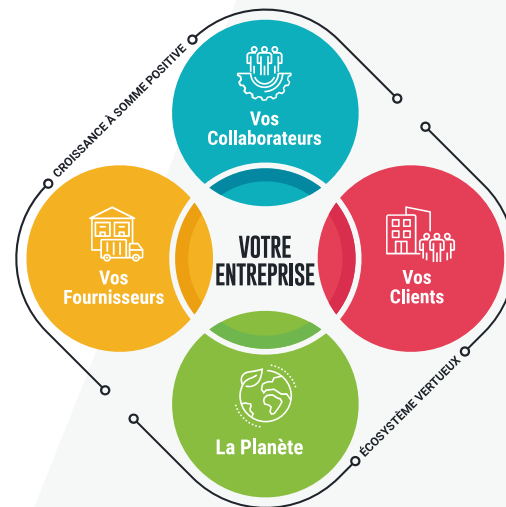
15

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



159.3 M€

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.

