

E-book

6 étapes pour réduire son DSO et optimiser sa trésorerie

Un guide pratique pour les responsables financiers



Table des matières

Introduction	3
Les enjeux	4
Principales considérations	5
Stratégie n° 1 : Réévaluez et affinez vos procédures de gestion du crédit	6
Stratégie n° 2 : Améliorez votre processus d'envoi de factures	8
Stratégie n° 3 : Faites du paiement une priorité absolue	10
Parlons d'IA.....	11
Stratégie n° 4 : Optimisez votre processus de gestion des encaissements	12
Stratégie n° 5 : Ne négligez pas les déductions	14
Stratégie n° 6 : Soyez efficaces dans la gestion du recouvrement	15
Conclusion	17
À propos d'Esker	18

Introduction

Pourquoi devriez-vous lire cet ebook ?

Sur le papier, la gestion du poste client est un processus simple : les services sont rendus, les factures sont envoyées et les paiements sont reçus. Cependant, la réalité est bien plus complexe : **les équipes de comptabilité clients d'aujourd'hui doivent faire face à de nombreux processus opérationnels inefficaces, à des pressions externes, des technologies émergentes et d'un ensemble d'attentes en constante évolution** de la part des clients et des employés.

Cet e-book vise à donner aux responsables financiers une vision plus claire de leurs défis et six stratégies pratiques pour les relever.

Le tout dans le but de **réduire le DSO** (*Days Sales Outstanding*, délai moyen de recouvrement des créances), d'améliorer le flux de trésorerie et **de donner plus d'autonomie à chaque partie prenante**, du chargé-e du recouvrement à la direction financière.

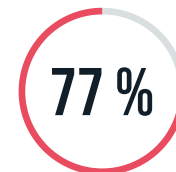


Les enjeux

La nouvelle comptabilité client

Les ruptures en cours dans la dynamique de la chaîne logistique, les taux d'intérêt et les perspectives économiques ont propulsé **les équipes financières dans un rôle plus stratégique au sein de l'entreprise** : le principal responsable des flux de trésorerie et autres défis financiers.

Pourtant, bien que **8 entreprises sur 10 considèrent la gestion du poste client comme "plus cruciale" pour la réussite de l'entreprise** au cours des derniers mois, moins de la moitié d'entre elles (44 %) estiment que leurs équipes financières disposent des compétences, des outils et des ressources nécessaires pour faire face à la situation actuelle ¹.



des équipes comptabilité clients sont en retard sur le calendrier du recouvrement ¹

Le coût d'un DSO élevé

Un des baromètres les plus éprouvés pour mesurer la performance et la santé financière du poste client d'une entreprise est le DSO (*Days Sales Outstanding*, délai moyen de recouvrement des créances). Le DSO mesure non seulement le nombre moyen de jours nécessaires pour obtenir le recouvrement auprès des clients après une vente, mais il reflète également des informations importantes sur les clients (niveaux de satisfaction, habitudes de paiement, solvabilité, etc.) qui aident à prendre des décisions éclairées.

Un DSO constamment élevé peut avoir de nombreuses conséquences inattendues, notamment :



Défis en matière de flux de trésorerie

qui réduisent la liquidité d'une entreprise et interdisent les investissements de croissance



Augmentation des charges d'exploitation

liés au coût du personnel, aux frais généraux, à l'embauche de personnel supplémentaire, etc.



Mauvaise élaboration des prévisions

en raison de l'incertitude sur la date de paiement



Frustrations des équipes

qui effectuent un travail fastidieux, peu satisfaisant avec des horaires de travail élargis

Principales considérations

Le DSO n'est pas une fin en soi

Lorsqu'il s'agit d'analyser les performances en matière de flux de trésorerie, on ne saurait trop insister sur l'importance du DSO. Cependant, il a ses limites. Gardez cela à l'esprit lorsque vous comparez votre DSO à celui d'autres entreprises et/ou secteurs d'activité : **évaluez toujours les indicateurs supplémentaires qu'il serait utile de mesurer en plus du DSO.**

Les équipes financières ne fonctionnent pas en vase clos

L'amélioration des performances du poste client contribue largement à la recherche d'un meilleur DSO. Malheureusement, les équipes des postes clients ne peuvent pas contrôler les inefficacités d'autres processus (par exemple, la gestion des commandes) qui affectent également le DSO. **Si vous décidez d'opter pour des solutions digitales, envisagez de faire appel à des fournisseurs dont les fonctionnalités vont au-delà de la gestion du poste client.**

Les équipes, les processus et les technologies doivent être alignés

Il n'y a jamais de mauvais moment pour mettre en œuvre les stratégies décrites dans ce livre blanc. Toutefois, leur impact est maximisé lorsque tous les éléments impliqués sont harmonisés. Par exemple, **si votre équipe comptabilité clients est motivée et alignée pour s'améliorer, mais que vos processus internes sont obsolètes, il peut être plus difficile d'atteindre vos objectifs.**



Commençons...

Les pages suivantes présentent 6 moyens simples d'améliorer son DSO et optimiser sa trésorerie au sein du service finance, ainsi que quelques conseils techniques utiles.

Stratégie N° 1

Réévaluez et affinez vos procédures de gestion du crédit client

On ne saurait trop insister sur l'importance de la gestion du crédit client - le processus d'octroi de crédits aux clients et d'évaluation de leur solvabilité. **Une approche négligente des procédures internes de gestion du crédit peut avoir des effets catastrophiques** sur la capacité à stabiliser les rentrées de fonds, à contrôler le DSO et à protéger l'entreprise contre les risques financiers.

Voici une liste de contrôle simple mais efficace pour aider votre équipe comptabilité clients à renforcer ses pratiques en matière de gestion du crédit client et favoriser la réussite financière à long terme :

Connaître ses clients

- ✓ **Lors de l'enregistrement des nouveaux clients, veillez à bien évaluer leur solvabilité** et à leur proposer les conditions et le montant adéquats, compte tenu de leurs antécédents de paiement relevés par les agences de Scoring.
- ✓ **Veillez à ce que les politiques internes de gestion du crédit soient respectées** et contrôlées au moins une fois par an (et plus fréquemment pour les comptes très exposés).
- ✓ **Créez un modèle de notation** (scoring) interne et standardisé pour faciliter l'évaluation des risques et les décisions de crédit dans l'ensemble de votre équipe.

Effectuer des évaluations continues

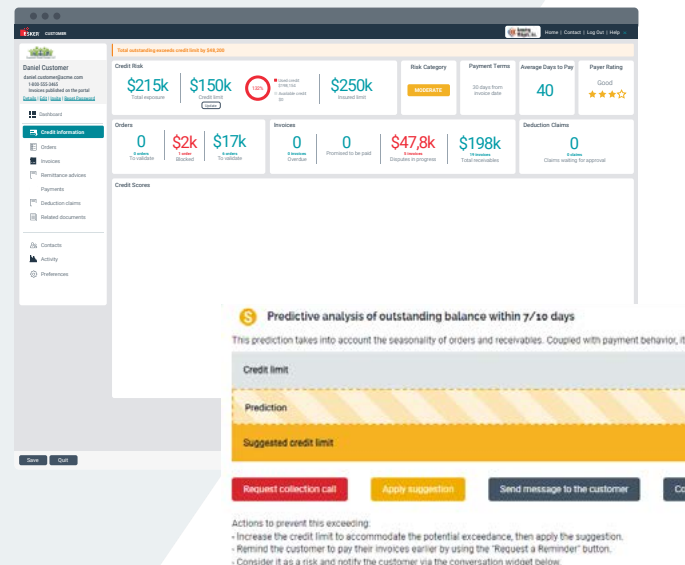
- ✓ Fixez des délais précis pour effectuer les **contrôles périodiques de routine**.
- ✓ **Gérez les limites avec efficacité** afin de réduire l'exposition de l'entreprise (ajustez-les si nécessaire en fonction des changements économiques).
- ✓ **Créez des critères qui alertent les membres de l'équipe lorsqu'un contrôle de la solvabilité** est nécessaire (par exemple, le nombre moyen de jours de paiement d'un client a changé : cela expose-t-il à un risque accru ?).

Conseils techniques

Ne négligez pas les avantages de l'automatisation dans les processus de gestion du crédit client. Compte tenu de l'imprévisibilité et de la volatilité du risque de crédit, la bonne solution peut faire la différence en termes de réduction du DSO et de sécurisation des créances pour la gestion du crédit.

Voici quelques fonctionnalités remarquables dont votre équipe pourrait tirer parti :

- **Des outils d'IA prédictive et prescriptive qui peuvent :**
 - Prévoir les besoins futurs en matière de crédit ou l'évolution du profil de risque
 - Proposer des conditions de crédit
 - Prévoir et anticiper le risque de commandes bloquées et faciliter leur déblocage.
- **Alertes en temps réel** pour déclencher des événements en interne (par exemple, comportements de paiement actuels) ou en externe (par exemple, informations fournies par les agences d'évaluation du crédit, saisie manuelle des données).



"L'automatisation a facilité tant d'aspects pour nous - qu'il s'agisse de donner à notre équipe des aperçus quotidiens des comptes qu'ils devraient appeler ou de faire plus d'analyses risque du risque crédit des comptes existants."

Directeur du crédit, Temperature Equipment Corporation (TEC)

[Lire le témoignage client](#)

Stratégie N° 2

Améliorez votre processus d'envoi de factures

Il est plus difficile qu'il n'y paraît d'adresser la bonne facture au bon client au bon moment. Un manque d'attention interne combiné à des risques externes conduit souvent à un résultat dommageable et trop courant : un envoi de factures incohérent et des flux de trésorerie imprévisibles.

Cependant, malgré toutes les variables qui affectent la livraison des factures, **vos équipes comptabilité clients peuvent se concentrer dès maintenant sur plusieurs points qui peuvent avoir un impact transformateur sur la qualité de votre processus de diffusion des factures.** Assurez-vous que :

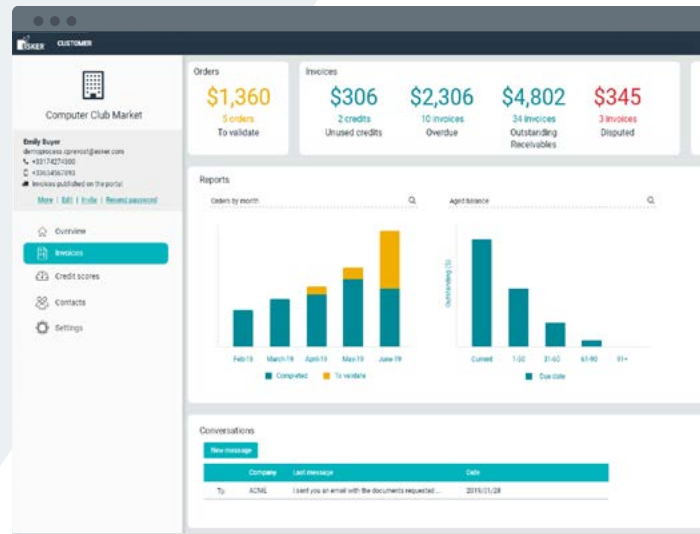
- ✓ **Les instructions sur la manière de traiter et de présenter les factures aux clients sont incluses dans vos conditions générales** (par exemple, "Dans le cadre de votre intégration, nous devons avoir un contact comptabilité fournisseurs", "Quelles méthodes acceptez-vous pour les factures - EDI, e-mail, portail, courrier ?").
- ✓ **Les factures sont envoyées quotidiennement dans des formats faciles à lire**, avec la même date pour la facture et la livraison.
- ✓ Un plan de préparation clair et bien pensé est en place pour **migrer vers la facturation électronique** (si possible).
- ✓ Vous évitez d'envoyer **les factures par courrier postal** (si possible), car la livraison peut prendre jusqu'à 3-5 jours et encore plus de temps pour arriver sur le bureau de quelqu'un.
- ✓ **Vous évitez la saisie manuelle des factures dans les portails** (si possible), car les équipes de comptabilité fournisseurs qui doivent télécharger les factures dans les portails peuvent entraîner des délais qui ont un impact négatif sur le DSO.



Conseils techniques

Comme pour la gestion du crédit, l'automatisation constitue un excellent complément à tout processus d'émission de factures. Outre sa fonction première - automatiser la livraison des factures clients sur n'importe quel support sans obliger les clients à changer ou à sacrifier la conformité - les solutions offrent une différence très importante en termes de visibilité. Cela se fait par le biais de :

- **Mise à jour en temps réel du statut des factures reçues**, y compris les accusés de lecture, ce qui réduit la nécessité de relancer les clients. Lorsqu'ils les reçoivent ou les voient, vous le savez toujours !
- **Mise à jour en temps réel du statut dans les portails fournisseurs**, ce qui nécessite la confirmation de l'acheteur avant que les factures ne soient téléchargées (par exemple, "Oui, nous acceptons cette facture", "promesse de paiement", "facture en litige")



CLARIO.

L'automatisation du processus de diffusion des factures a permis à Clario de réduire de 80 % le temps consacré à la soumission manuelle des factures, ce qui a contribué à réduire de 13 % le délai de recouvrement des créances et de 71 % le nombre de paiements en souffrance.

Lire leur témoignage client

Stratégie N° 3

Faites du paiement une priorité absolue

Naturellement, une étape essentielle pour être payé est le processus de paiement lui-même. Pour garantir le paiement des factures en temps voulu, les entreprises d'aujourd'hui doivent comprendre l'état d'esprit des clients B2B actuels - ils attendent de la commodité, de la transparence et, surtout, des options. Traduction : s'il n'est pas facile de faire affaire avec vous, ils iront voir ailleurs.

Payment to ACME US

Payment Method

Type	Card/account number	Expiration date
☒ Card	xx4444	1/2024
☐ SEPA	xx200x	
☐ Card	xx3105	1/2022

[Add a payment method](#)

Payment Timing

Choose the date to make this payment:

☐ Pay now

☒ On the due date of the invoice (or today if the due date has passed)

☐ On the following profile

Payment Summary

Please review the summary of the selected invoices before proceeding to payment:

Invoice number	Invoice date	Due date	Subj.	Balance at Invoice amount	Payment amount
4450007	5/08/2021	18/08/2021	9,488.27	9,488.27	EUR
4450008	9/09/2021	18/09/2021	9,569.48	9,569.48	EUR
4450009	4/10/2021	18/10/2021	9,408.99	9,408.99	EUR
4450008	6/05/2021		-8,319.05	-8,319.05	EUR
Total				19,145.69	EUR

Essayez ces deux conseils pour améliorer le traitement des paiements :



Faites passer vos clients au paiement électronique : l'argent arrive plus vite sur votre compte !



Soyez plus agressif : si vous acceptez les cartes de crédit avec un délai de paiement de 30 jours, par exemple, commencez à le faire avec un délai de 10 jours (ou acceptez les cartes et appliquez une surtaxe).

Conseils techniques

Les solutions de paiement automatisé permettent à vos clients de vous aider en leur offrant une expérience d'achat plus rapide, plus pratique et plus transparente. Ceci grâce à un **portail qui permet aux clients d'effectuer des paiements sans délai, notamment par carte de crédit et de débit et par prélèvement automatique** (ACH, SEPA, BACS, ACSS, etc.). La surtaxe dynamique dans ces cas peut également aider votre entreprise à recouvrer les coûts potentiels liés à l'acceptation des paiements par carte.

Parlons d'IA

Vous avez peut-être remarqué que cet e-book mentionne des solutions d'automatisation du poste client qui utilisent un mélange de technologies d'IA, ce qui peut susciter un certain malaise au sein des équipes chargées des créances. Avant d'aller plus loin, parlons brièvement de l'utilisation de l'IA et répondons à certaines inquiétudes persistantes.



Qu'est-ce qui se cache derrière l'utilisation de l'IA dans les équipes comptabilité clients ?

De plus en plus d'équipes reconnaissent que l'IA - une technologie autrefois nouvelle qui est devenue omniprésente dans nos vies - peut être très utile dans le cadre de la comptabilité clients. Cependant, **plutôt que de remplacer les emplois, l'IA peut être utilisée comme un assistant digital discret** pour tout, de l'extraction de données et la fourniture d'analyses à la formulation de prédictions et même de recommandations.



Quel type de technologie d'IA est utilisé, est-ce sûr ?

Machine Learning (ML), *Deep Learning* (DL), traitement naturel du langage (NLP, *Natural Language Processing*) et l'IA générative (GenAI) sont des technologies d'IA qui s'intègrent bien dans les environnements financiers. Les fournisseurs les plus performants veillent à ce que **l'IA utilisée dans leurs solutions le soit de manière sûre, fiable et éthique**. Par exemple, vos données privées ne seront jamais utilisées par une entité publique.



Quel est le risque de ne pas adopter l'IA ?

S'il est vrai que la technologie de l'IA ne convient peut-être pas à toutes les équipes comptabilité clients, la tendance est claire : l'IA est l'avenir. Avoir un bon éditeur de logiciels à ses côtés permet de **maximiser son impact sur la productivité, la prise de décision, le flux de trésorerie, l'expérience client et la satisfaction des employés**, surtout à l'heure de l'incertitude économique et de la transformation digitale.

Stratégie N° 4

Optimisez votre processus de gestion des encaissements

La gestion des encaissements est un processus qui consiste à faire correspondre les paiements aux factures ouvertes et au compte approprié. Ce n'est qu'une fois ces informations vérifiées que le paiement peut être utilisé pour financer les salaires, réaliser des investissements ou distribuer les bénéfices au profit des actionnaires.

Plus les paiements sont réconciliés rapidement, plus votre entreprise peut les utiliser rapidement. **Les imprécisions dans la gestion des encaissements sont liées à des mauvaises performances en matière de crédit et de recouvrement qui, à leur tour, affectent directement le DSO.**

Malheureusement, **plusieurs facteurs peuvent perturber le processus de gestion des encaissements, notamment des avis de paiement incomplets et/ou inexacts, des divergences entre les montants des factures et des paiements, et des déductions.** Si vous souhaitez améliorer rapidement ce processus, commencez par appliquer les trois stratégies suivantes :

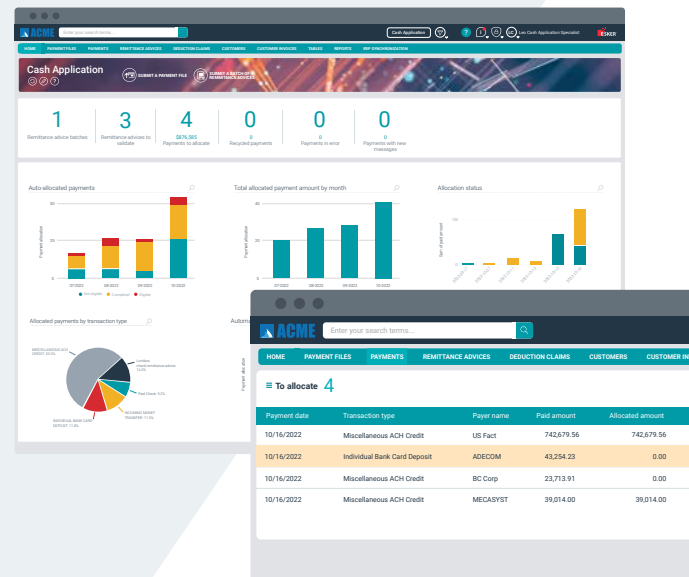
- ✓ Veillez à ce qu'il n'y ait pas de "report" au jour suivant pour appliquer les paiements (c'est-à-dire, application le jour même).
- ✓ Exigez de tous les clients qu'ils fournissent des remises (c'est-à-dire que lorsqu'ils effectuent un paiement, les clients doivent préciser à quoi correspond ce paiement).
- ✓ Assurez le suivi du cash non alloué dès que possible.



Conseils techniques

S'il y a un processus du poste clients particulièrement adapté à l'automatisation, c'est sans aucun doute la gestion des encaissements. Les fournisseurs de solutions offrent plusieurs fonctionnalités étonnantes pour accélérer le traitement des paiements et contrôler le flux de trésorerie en temps réel.

- **La gestion des avis de paiement alimentée par l'IA**, qui extrait et route automatiquement les données des avis de paiements complexes, même lorsqu'ils sont vus pour la première fois.
- **Le rapprochement automatique entre la facture et le paiement**, qui apprend des utilisateurs et améliore ses performances au fil du temps.
- **Suggestions intelligentes utilisant l'IA** pour faciliter la prise de décision pour votre équipe
- **Règles configurables** pour automatiser des cas spécifiques et éliminer les exceptions qui font perdre du temps.



Fletcher Steel™

“L’automatisation a permis de réduire considérablement le temps de traitement des avis de paiement comportant plus de 800 lignes, qui est passé de plus de 2 heures à quelques minutes seulement.”

Gestionnaire de crédit national, Fletcher Steel

[Lire le témoignage client](#)

Stratégie N° 5

Ne négligez pas les déductions

Les écarts entre le montant figurant sur la facture du client et ce qu'il paie réellement ont une importance majeure. **La gestion des déductions affecte la charge de travail de votre équipe** (temps passé à valider les litiges, à modifier les factures, à émettre des notes de crédit, etc.).

De plus, lorsqu'elle est mal effectuée, elle peut **entraîner des retards ou des inexactitudes dans la comptabilisation des paiements, mettre à mal les relations avec les clients et entraîner des pertes financières** (la perte de marge moyenne pour les montants annulés est de 3,7%)².

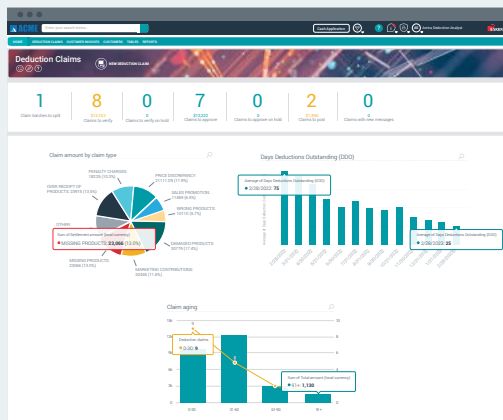
Voici où porter votre attention :



Respect rigoureux de la politique. Assurez-vous de définir clairement qui est responsable du contrôle des déductions et à quel moment, afin de les résoudre en temps utile.



Des conditions générales strictes. Établissez des politiques claires sur ce qui est autorisé et ce qui ne l'est pas pour les paiements partiels et appliquez des sanctions si nécessaire. Cependant, orchestrer ce va-et-vient par e-mail peut s'avérer complexe et vous faire perdre de l'argent.



Conseils techniques

Compte tenu de sa complexité, il n'est pas surprenant que l'automatisation soit un ajout bienvenu à tout processus de gestion des déductions, grâce à des fonctionnalités telles que :

- **Liste de tâches automatisée** des déductions en cours, offrant une visibilité instantanée sur qui travaille sur quoi, où en est le processus, etc.
- **Critères prédéterminés** pour générer un workflow automatisé (clients, ventes, montants, produits, etc.)
- **Approbations automatisées** : si la demande répond à ces critères, elle est approuvée.
- **Agrégation de tous les détails** (BoL, factures, avis de paiement, feuille de promotion, etc.) afin de garantir une résolution rapide et "prête pour la recherche".

Stratégie N° 6

Soyez efficaces dans la gestion du recouvrement

Cela va sans dire : la gestion du recouvrement joue un rôle essentiel dans la réduction du DSO et le maintien d'une trésorerie saine. Toutefois, **pendant les périodes prolongées d'incertitude - notamment économique - les clients sont plus enclins à attendre le terme pour payer, voire à payer en retard pour conserver leur cash plus longtemps.**

Bien entendu, cela ne signifie pas que votre équipe de recouvrement est impuissante ou condamnée à un destin incessant de paiements tardifs. Vous trouverez ci-dessous 5 pratiques simples et concrètes que vous pouvez mettre en œuvre immédiatement **pour réduire le nombre de clients qui paient tardivement et aider votre équipe à travailler plus efficacement :**

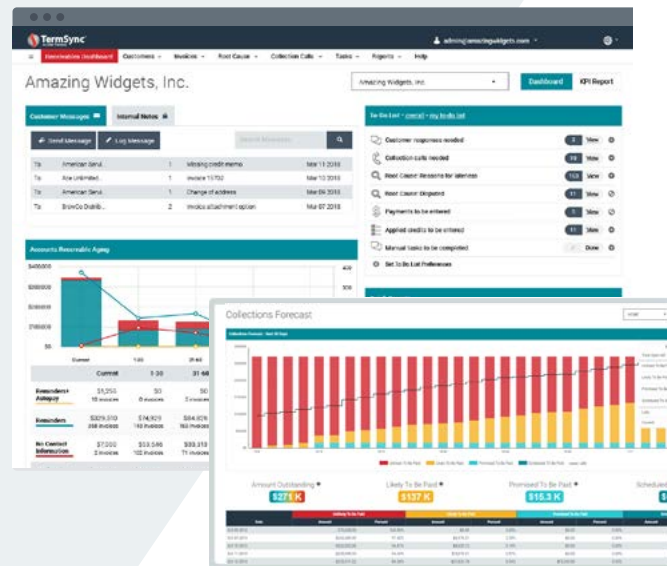
- ✓ Envoyez des **rappels de relance ou de paiement** AVANT l'échéance des factures.
- ✓ Envoyez régulièrement des **comptes contenant les informations nécessaires au paiement** - ne laissez aucune place aux excuses ! Outre la facture et le montant, vous pouvez également inclure le numéro du bon de commande ou tout autre élément d'information qui lève tout doute ou toute confusion pour les clients.
- ✓ Assurez le suivi des **promesses de paiement** (en les appelant la veille, par exemple).
- ✓ Acceptez les **paiements par carte de crédit** pour éviter les impayés (au lieu d'attendre que les clients disposent des fonds).
- ✓ Formalisez un **processus de litiges** afin de pouvoir réagir pour les résoudre rapidement.



Conseils techniques

Le processus de recouvrement le plus efficace est celui qui est adapté à votre organisation, à vos clients et à vos besoins uniques. Les solutions automatisées vous permettent de le faire grâce à une multitude d'outils de recouvrement puissants et faciles à utiliser permettant :

- **Relances automatisées**
- **Hiérarchisation pilotée par l'IA** des comptes à contacter en fonction des prédictions de paiement et du niveau de risque.
- **Classification des risques** en fonction du comportement de paiement, aidant votre équipe à déterminer qui doit être prioritaire.
- **Réponses suggérées par l'IA** générative
- **Création automatisée de tâches** pour les factures litigieuses à router pour résolution, avec des accords de niveau de service et des rappels.



L'automatisation de son processus de gestion du recouvrement a permis à Hillcrest Food Service d'atteindre un indice d'efficacité du recouvrement (CEI) de 97- 99 % et une réduction de 30 % de la charge de travail par personne à temps plein.

[Lire le témoignage client](#)

Conclusion

Dans un contexte de perspectives économiques incertaines, de taux d'intérêt gonflés et de pénuries de main-d'œuvre persistantes, l'optimisation des flux de trésorerie est devenue une priorité pour la Direction Financière. **Les équipes comptabilité clients sont donc soumises à une pression encore plus forte pour maîtriser les coûts, réduire les délais de paiement et préserver les relations avec les clients.** Pourtant, il y a des raisons d'être optimiste.

Comme l'a montré cet e-book, l'amélioration des créances peut commencer modestement : l'instauration de quelques stratégies pratiques peut aller très loin en termes d'impact sur la performance globale du cycle Invoice-to-cash. **Les solutions automatisées, en particulier celles qui s'appuient sur les technologies de l'IA, jouent un rôle important dans la réussite de ces stratégies**, tout en ouvrant la voie à d'autres améliorations plus déterminantes pour l'avenir.



**des entreprises ont vu leur
DSO s'améliorer après
l'automatisation de leurs
processus ³**

Sources

- 1 - [Répondre au besoin croissant de modernisation des postes clients.](#) (B2B and Digital Payments Tracker® Series). Octobre 2023. PYMNTS Intelligence.
- 2 - [Comment l'automatisation de la gestion des déductions clients a permis de réduire le temps, la complexité et les coûts dans les créances clients.](#) 2018. IOFM.
- 3 - [Comment les directeurs financiers peuvent adopter une vision holistique pour transformer la fonction financière.](#) 2 décembre 2022. EY Global.

Qui sommes-nous ?

Fondée en 1985, Esker est une plateforme Cloud globale pilotée par l'IA, conçue pour les métiers de la Finance, des Achats et du Service Client. Leader des solutions d'automatisation des processus, elle vise à renforcer la collaboration entre les entreprises en adressant les processus Source-to-Pay (S2P) et Order-to-Cash (O2C).



40

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



+ 1,000

employé-es au service de
plus de 850 000 utilisateurs
et + 2 500 clients dans le
monde entier



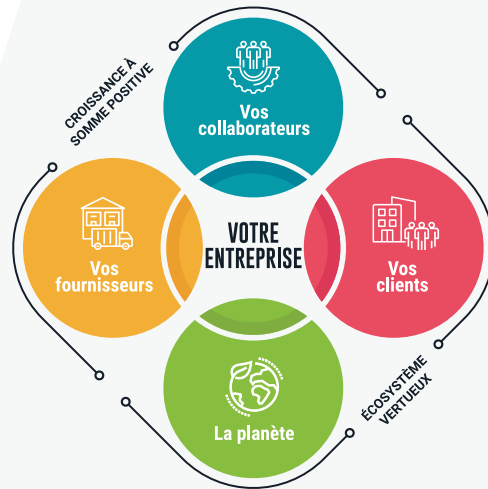
15

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



205,3 M€

de chiffre d'affaires
en 2024 avec la
plupart des ventes
réalisées via des
Solutions SaaS



Construisons une croissance durable

Chez Esker, nous avons une philosophie : créer un écosystème "gagnant-gagnant" qui vise à créer de la valeur pour toutes les parties prenantes impliquées dans les activités de votre entreprise. Les solutions d'Esker pilotées par l'IA ont été conçues pour assurer une croissance à somme positive, en répondant aux besoins et aux intérêts de vos clients, de vos employés, de vos fournisseurs, de votre communauté et même de la planète.



www.esker.fr