

Encaissements, litiges, déductions, trésorerie :

3 priorités du CFO fournisseur de la grande distribution



Dans le secteur de la grande distribution, les **fournisseurs doivent composer avec une complexité croissante** dans la gestion de leur poste client. Les **volumes de transactions** sont élevés, les **marges serrées**, et les relations commerciales souvent marquées par des litiges, des **déductions non justifiées et de fait**, des **délais de paiement allongés**.

Pour les CFOs, ces enjeux ne sont pas seulement opérationnels : ils sont stratégiques. Une gestion optimisée des encaissements et des déductions permet de sécuriser le cash-flow, de fiabiliser les données comptables, de réduire les pertes financières et de piloter la performance avec précision.

Voici 3 priorités clés que tout CFO de fournisseur GMS devrait considérer pour transformer son poste client en levier de rentabilité.

01 Fiabiliser les données comptables et financières

La **qualité des données est un enjeu majeur** pour les directions financières. Des erreurs dans le rapprochement des paiements ou dans la gestion des litiges peuvent fausser :

- Les **comptes clients**
- Les **clôtures mensuelles**
- Les **indicateurs de performance**

Une donnée erronée peut avoir des répercussions sur les décisions stratégiques, les prévisions de trésorerie ou les relations avec les auditeurs.

Pour le CFO, il est donc essentiel de garantir :

- Une **traçabilité complète des encaissements et des déductions**
- Une **synchronisation** fluide avec l'ERP
- Une **bonne association des documents** : commande d'achat, bon de livraison, facture client, avis de paiement, déduction, etc.
- Une **historisation** des actions et des documents

Ce que propose Esker :

- Une **traçabilité bout-en-bout des flux financiers**
- Une **intégration native avec les principaux ERP** du marché
- Des correspondances automatiques entre les documents faisant référence à une même facture
- Des **extractions de données alimentées par l'IA**

Résultat :

- Moins de corrections manuelles
- Clôtures plus rapides
- Données fiables pour les reportings et les audits

02 Accélérer les encaissements pour améliorer le cash-flow

Le DSO est un indicateur central pour les directions financières. Il reflète le délai moyen entre la facturation et l'encaissement.

Dans la grande distribution, les écarts sont systématiques entre les montants des paiements reçus et les montants des factures. Les réconciliations sont alors complexes et source d'erreurs car :

- les GMS et ses fournisseurs évoluent dans un **contexte multi-lignes, multi-sites, multi-références et multi-remises** complexifiant parfois la compréhension globale d'un document/paiement
- les GMS procèdent aux **règlements de façon globale** et non à la commande : le paiement est donc **unique et regroupe plusieurs factures**
- Elles nécessitent de centraliser et d'analyser **beaucoup de sources de données** pour procéder aux rapprochements et au lettrage

Les conséquences sont multiples :

- Paiements partiels
- Trésorerie sous tension
- Encours clients élevés
- Difficultés de prévision financière

Pour y remédier, **l'automatisation du rapprochement bancaire est essentielle**. Elle permet de traiter rapidement les flux entrants, d'identifier les références de paiement et de rapprocher les montants reçus aux factures correspondantes.

Esker Cash Application peut vous aider

Cette solution utilise l'intelligence artificielle pour :

- Centraliser des informations relatives aux paiements
- Rapprocher automatiquement les paiements avec les factures ouvertes
- Identifier les références clients (factures, avoirs, commandes)
- Mettre à jour l'ERP en temps réel

Résultat :

- Réduction du DSO
- Gain de temps pour les équipes comptables
- Accélération de l'affectation du cash et identification des déductions des comptes débiteurs pour sécuriser les revenus



Eagle Foods accélère la gestion des encaissements et des déductions avec Esker

Eagle Family Foods Group, acteur du secteur agroalimentaire, faisait face à des processus manuels chronophages : la **gestion des encaissements pouvait prendre plusieurs jours**, notamment à cause de remises complexes (jusqu'à 3 000 lignes), et le **suivi des déductions manquait de visibilité**.

L'entreprise a implémenté les solutions Esker Cash Application et Esker Deductions pour automatiser la saisie, le traitement et le suivi des flux financiers.

Résultat :

- 50 % de réduction du temps de traitement des rapprochements (de 48 h à moins de 24 h)
- 98 % de réduction du temps de traitement des remises complexes (de 8 h à 10 min)
- 80 % de réduction des déductions ouvertes
- 2,3 M\$ de réduction des déductions non commerciales
- Collaboration et visibilité accrues entre services



03 Identifier et traiter les litiges & déductions plus efficacement

Les litiges sont omniprésents dans les relations fournisseurs-distributeurs. Ils peuvent être :

- **tarifaires** : désaccords sur les prix ou les conditions de paiement (exemple : gestion des promotions)
- **sur les quantités** : commande livrée avec des quantités manquantes
- **sur la qualité** : avaries sur les produits / non-conformité des produits
- **sur des pénalités** : retard ou erreur de livraison

Ces litiges aboutissent souvent à des déductions, annoncées ou non, justifiées ou non, et souvent unilatérales, imposées par la grande distribution.

Leur traitement manuel mobilise des ressources

importantes et est souvent multi-services : comptabilité, service client, logistique, etc. Ces déductions peuvent représenter jusqu'à plusieurs points de marge perdus si elles ne sont pas contestées ou validées correctement.

Le CFO doit donc mettre en place un processus structuré pour :

- Identifier les déductions dès réception du paiement
- Catégoriser leur source
- Suivre leur résolution
- Lancer des actions correctives

Esker Deductions peut vous aider

Cette solution permet de :

- **Identifier automatiquement les déductions à partir des paiements**
- **Classer les litiges** aboutissant à ces déductions par typologie
- Lancer des workflows collaboratifs entre finance, ADV et commerce pour les comprendre & les résoudre plus facilement

Bénéfices :

- Investigation de 100% de vos réclamations pour contester les déductions sauvages de vos distributeurs
- Gain en visibilité grâce à des indicateurs de performance et des tableaux de bord en temps réel,
- Réduction des pertes financières
- Traitement plus rapide et plus fiable



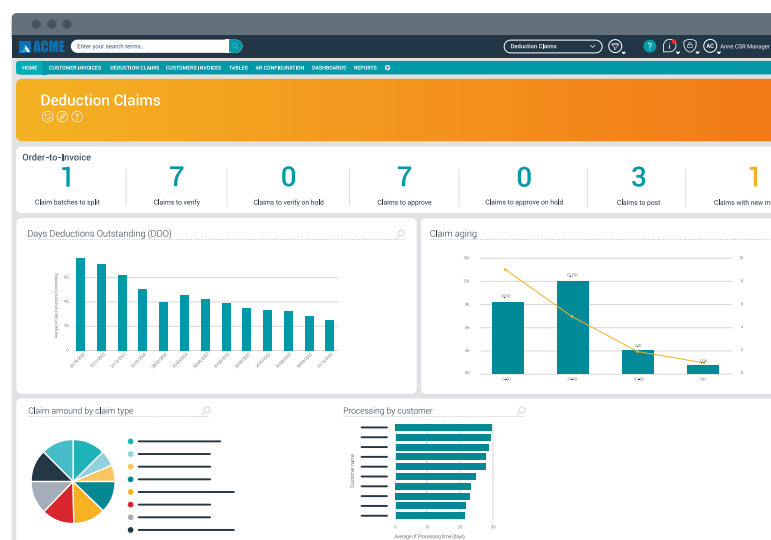
GBfoods optimise la gestion des réclamations et déductions avec Esker

GBfoods, acteur majeur de l'agroalimentaire, faisait face à plus de 7 000 demandes de déduction par an, mobilisant jusqu'à 40 % du temps du service client. Le manque de visibilité pour la comptabilité compliquait le suivi des flux financiers.

Gbfoods a implémenté la solution Esker Claims & Déductions pour en automatiser la réception, le tri et le traitement.

Résultat :

- 500 heures économisées par an
- 50 % des factures traitées en moins d'une minute
- Meilleure collaboration interservices
- Taux de litiges très faible



Plus de 3000 clients nous font confiance :



Travailler avec les acteurs de la grande distribution requiert une gestion précise et maîtrisée du poste client. Pour les CFO des fournisseurs GMS, il ne s'agit plus seulement de suivre les encaissements ou de traiter les litiges : il s'agit de transformer ces processus en leviers de performance financière.

En s'appuyant sur des solutions comme Esker Cash Application et Esker Deductions, les directions financières peuvent accélérer les encaissements, réduire les pertes liées aux déductions, fiabiliser les données comptables et piloter la performance avec précision.



On en discute ?