



LIVRE BLANC

Réinventer la Direction Financière avec l'IA Agentique

Croissance. Agilité. Résilience.
Dans un monde incertain,
l'IA change la donne.

ESKER®

Sommaire

Introduction	3
L'évolution du DAF	4
Ce qui freine encore la transformation	5
Esker Agentic AI : une suite intelligente au service de l'Office of the CFO (OCFO)	8
Pourquoi l'IA est devenue indispensable à l'Office of the CFO	10
Les 5 fonctions clés de l'IA qui transforment l'entreprise	12
Conclusion	19
À propos d'Esker	20
Esker, distinguée par les plus grands cabinets d'analystes	21

Introduction

Le rôle du directeur financier ne se limite plus à veiller à l'équilibre budgétaire. Dans un environnement instable et ultra-concurrentiel, il devient un acteur stratégique, au cœur des décisions qui façonnent l'avenir de l'entreprise. Anticiper les risques, soutenir la croissance, piloter la performance, inspirer la confiance des parties prenantes : les responsabilités du DAF se sont multipliées, et avec elles, les attentes.

C'est un nouveau leadership financier qui émerge – un leadership capable d'allier rigueur, vitesse et vision, en s'appuyant sur des équipes connectées, des processus intelligents et des technologies de nouvelle génération comme l'intelligence artificielle. L'enjeu n'est plus de gérer les finances. L'enjeu est de créer les conditions d'une croissance durable et résiliente.

Ce livre blanc s'adresse aux DAFs qui veulent passer à l'action.

82%
des DAFs

reconnaissent
que leur rôle a
profondément
évolué ces 5
dernières années.¹



67%
des DAFs

se disent parfois
paralysés par
le volume de
décisions à
prendre.²

65% des DAFs

subissent une pression croissante pour
accélérer le ROI de leurs technologies.³

9 DAFs sur 10

prennent aujourd'hui des décisions qui
impactent l'ensemble de l'entreprise.²



Une lecture essentielle pour les DAFs qui veulent prendre de l'avance

Ce livre blanc propose un nouveau regard sur la fonction finance, non pas comme centre de coût, mais comme moteur de croissance et de résilience. Il s'adresse aux directeurs financiers qui veulent :

- Faire évoluer leur rôle, de gardien des comptes à architecte de la stratégie
- Comprendre ce qu'est réellement l'*Office of the CFO**, une direction étendue, connectée et pilotée par la donnée
- Identifier les freins structurels qui ralentissent la transformation et limitent la création de valeur
- Mettre en oeuvre une plateforme d'automatisation intelligente, unifiée, capable de délivrer des gains tangibles grâce à cinq fonctions IA à fort impact

Une lecture pour passer à l'action, dans un monde où l'exécution rapide, la visibilité et la maîtrise du cash ne sont plus négociables.

1. Zaki, Adam. 82% of CFOs Say Their Role Has Grown Significantly: Report. March 11, 2024. CFO.com.
2. Dess, J., Delawalla, A., Powell, C., Coppola, M. The paradox of choice for CFOs. 2022. Accenture.
3. CFO Study: 6 power moves CFOs must make. September 2024. IBM Institute for Business Value.

L'évolution du DAF

L'évolution du DAF : de gardien des chiffres à architecte de la croissance

Il y a encore peu, le rôle du directeur financier se résumait à tenir les comptes, maîtriser les budgets et publier les résultats. Un rôle essentiel, certes, mais limité à la conformité et à la stabilité. Aujourd'hui, tout a changé. Le DAF est désormais en première ligne pour piloter la stratégie, orienter les investissements, anticiper les risques et accélérer la croissance. Dans un monde où tout va plus vite, crises, régulations, technologies : le DAF ne peut plus se contenter d'observer. Il doit orchestrer.

De superviseur financier à architecte de la croissance

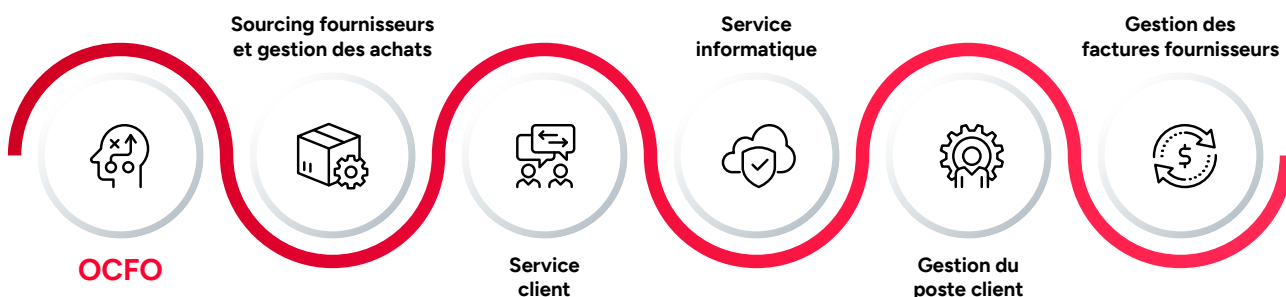
Héritage	Nouveau rôle
 Gestion budgétaire et contrôle des coûts	 Pilotage stratégique de la croissance et de la création de valeur
 Standardisation rigide des workflows	 Orchestration des processus métiers et agilité opérationnelle
 Audit et conformité réglementaire	 Anticipation des risques, ESG et transparence envers les parties prenantes
 Rapports financiers périodiques	 Collaboration active avec Ventes, Achats, IT et Service Client
 Fonctions cloisonnées	 Posture proactive centrée sur l'impact business
 Approche défensive de la finance	 Adoption accélérée de l'IA, de l'automatisation et des plateformes intégrées
 Faible adoption technologique	

L'Office of the CFO : une direction élargie, un rôle central

Pour piloter la croissance et la résilience, le DAF ne peut plus agir seul. Aujourd'hui, la fonction finance s'étend bien au-delà de la comptabilité et du contrôle. Elle intègre toutes les équipes et processus qui influencent les résultats de l'entreprise : achats, trésorerie, recouvrement, relation fournisseurs, service client, IT...

C'est cette vision étendue et connectée que l'on appelle l'Office of the CFO.

Plus qu'une organisation, c'est une approche transverse du pilotage d'entreprise, où chaque fonction contribue à la performance globale. En orchestrant cet ensemble, le DAF devient le moteur d'une exécution fluide, alignée et orientée valeur.



Ce qui freine encore la transformation

Les DAFs ne sont plus de simples garants de la stabilité financière. Ils doivent aujourd'hui stimuler la croissance, libérer de la valeur et renforcer la résilience de leur organisation, tout en composant avec une pression croissante et un environnement complexe.

Pourtant, leurs outils et processus sont trop souvent les héritiers d'un modèle dépassé, freins à la transformation et à la création de valeur. Spreadsheets, ERP cloisonnés, workflows manuels... ces systèmes ralentissent l'exécution, nuisent à la visibilité et freinent l'impact stratégique du DAF.

- 92 % des DAFs estiment que réaliser des prévisions précises est un défi, et 46 % en font un défi majeur
- Des ERP fragmentés et des outils déconnectés limitent l'agilité et la scalabilité de la fonction finance
- Les données dispersées ralentissent le reporting, les prévisions et l'analyse stratégique

Derrière ces constats se cache une réalité bien concrète : infrastructures en silos, données fragmentées, trésorerie sous pression, relations fragilisées, risques mal anticipés.

Avant d'imaginer un nouveau modèle, il faut comprendre ce qui entrave réellement la transformation.

Des systèmes ERP fragmentés, une vision d'ensemble compromise

En grandissant, les entreprises accumulent souvent des systèmes ERP hétérogènes, issus de fusions, d'extensions ou d'outils hérités. Cette architecture dispersée devient vite un frein : lourde à maintenir, coûteuse à faire évoluer, difficile à consolider.

Résultat : l'*Office of the CFO* perd sa capacité à piloter. Les données sont incohérentes, les processus manuels explosent, et chaque entité travaille avec ses propres règles. La vision globale, pourtant indispensable pour orienter les décisions stratégiques, devient floue ou inaccessible.

Cette fragmentation se traduit concrètement par :



Des écarts de données qui faussent les prévisions et multiplient les contrôles



Des doublons d'efforts, avec des ressources mobilisées à faible valeur ajoutée



Une rigidité technologique qui ralentit toute initiative de transformation

Un *Office of the CFO* efficace commence par une base technologique unifiée. Sans cela, aucun alignement, aucune orchestration n'est possible.

Des données dispersées, un pilotage affaibli

L'*Office of the CFO* s'appuie sur un socle de données accessibles, unifiées et fiables pour générer des insights et créer de la valeur. Sans cette base, les organisations peinent à :

- Produire des reportings et prévisions en temps réel
- Analyser les investissements et l'allocation du capital
- Gérer efficacement la trésorerie et la liquidité
- Réaliser des benchmarks et des analyses de scénarios
- Assurer conformité fiscale et réglementaire
- Accompagner les opérations de fusion et acquisition

Pourtant, les données restent cloisonnées, fragmentées, difficiles à extraire. Les DAFs doivent soit prendre des décisions à l'aveugle, soit mobiliser des ressources considérables pour collecter, vérifier et structurer l'information.

92 % des directeurs financiers

affirment que réaliser des prévisions précises est un défi, et 46 % considèrent même que c'est un "défi majeur".⁴

3. CFO Study: 6 power moves CFOs must make. September 2024. IBM Institute for Business Value.
4. CFO and finance leaders. Latest findings from PwC's Pulse Survey, October 9, 2024. PwC.

Une trésorerie sous pression, un BFR pénalisé

Optimiser la trésorerie et le besoin en fonds de roulement reste la priorité n°1 des DAFs en 2025.⁵

Dans un climat économique incertain, la capacité à préserver la liquidité, maîtriser les coûts et renforcer l'efficacité opérationnelle est essentielle, tant pour assurer la stabilité financière à court terme que pour soutenir la planification stratégique et la croissance à long terme.

Cependant, de nombreux freins résident dans les processus internes : inefficaces, cloisonnés et souvent opaques, ils sont aujourd'hui l'un des plus grands obstacles à la performance de l'*Office of the CFO*.

Source-to-Pay	Gestion du poste client	Service Client
 Retards de paiement : perte de remises pour paiement anticipé ou pénalités de retard	 Retards de facturation et conditions de paiement étendues : ralentissement des encaissements	 Exécution lente ou erronée des commandes : impact sur la facturation et les paiements
 Stocks excédentaires : capitaux immobilisés qui limitent la trésorerie	 DSO allongé : difficulté à anticiper les flux de trésorerie	 Réponses inefficaces aux demandes clients : allongement du cycle de vente et retards d'encaissement
 Manque de visibilité : prévisions de trésorerie peu fiables	 Risques accrus de créances douteuses et de pertes sur créances	 Perte de confiance des clients : réduction des revenus et de la génération de cashflow

Conséquence : une trésorerie tendue, un BFR instable et une marge de manoeuvre financière limitée pour l'*Office of the CFO*.

Des relations fragilisées, un effet domino sur la performance

Une infrastructure déconnectée n'affecte pas seulement les processus — elle abîme les relations essentielles à la santé de l'entreprise.

Poste client

- Retards de paiement et délais de règlement prolongés
- DSO élevé : prévisions de trésorerie incertaines
- Hausse des créances douteuses et des pertes sur créances

Service client

- Retards ou erreurs dans le traitement des commandes
- Demandes mal traitées : délais de paiement allongés
- Perte de confiance : moins de fidélité, moins de revenus

Fournisseurs

- Litiges de paiement, retards : relations dégradées
- Volatilité des prix et ruptures d'approvisionnement
- Réduction des marges et désorganisation des flux

Collaborateurs

- Tâches répétitives, peu valorisantes : démotivation
- Turnover élevé, difficultés de recrutement
- Impact sur l'expérience client et la réputation de l'entreprise

Ces tensions cumulées freinent la croissance et compliquent la mission stratégique du CFO.

5. Griffin, V., McNabb, K. 2025 CFO Agenda: Gen AI Takes Center Stage. The Hackett Group.

De nouveaux risques, une pression qui s'intensifie

Le rôle du DAF s'est considérablement élargi. Il ne s'agit plus seulement de piloter la performance financière, mais de gérer un spectre de risques toujours plus vaste :

- Préparation face aux menaces cyber
- Suivi des engagements RSE et des objectifs de durabilité
- Volatilité économique et incertitude des marchés
- Complexité juridique et réglementaire croissante
- Risques climatiques, sanitaires et logistiques
- Stratégies liées aux fusions, acquisitions et innovations technologiques

Pourtant, sans plateforme unifiée ni accès fluide à des données fiables, l'*Office of the CFO* reste en position défensive. Il subit les événements au lieu de les anticiper, et passe à côté d'opportunités de transformation.

Pour rester maître de l'agenda stratégique, il lui faut désormais piloter ces risques comme de véritables leviers de résilience, de compétitivité... et de croissance.

Esker Agentic AI : une suite intelligente au service de l'Office of the CFO (OCFO)

Alors que les solutions cloisonnées montrent leurs limites dans un environnement sous pression – volatilité économique, fragmentation des systèmes, explosion des coûts – une nouvelle approche devient indispensable.

Il faut désormais une plateforme capable de connecter l'ensemble de l'organisation, d'unifier les données, et d'offrir à la DAF une visibilité en temps réel, une capacité d'adaptation rapide, et un socle technologique qui soutient l'amélioration continue. C'est exactement ce que propose la suite Esker Agentic AI : une plateforme unifiée, autonome et intelligente, pensée pour automatiser les processus de bout en bout et faire de chaque décision un levier de croissance durable.



Une plateforme de croissance conçue pour l'ensemble de l'écosystème OCFO

Achats & Supply Chain

- **CPO & équipes achats**
Automatisez les achats et le contrôle des coûts
- **Responsables fournisseurs**
Améliorez l'intégration, le suivi des performances et la résolution des litiges.

Finance et comptabilité

- **Comptabilité fournisseurs**
Automatisez les factures, les paiements et la conformité.
- **Contrôle de gestion (FP&A)**
Améliorez la prévision, le budget et le reporting

Revenus & Opérations clients

- **Traitement des commandes**
Automatisez la saisie et le suivi des commandes clients
- **Service client**
Accélérez la gestion des demandes, réclamations et litiges de facturation

Facturation

- **Responsables de la facturation**
Automatisez la facturation et la conformité.
- **Équipes abonnements**
Simplifiez la facturation récurrente.
- **Conformité en e-facturation**
Assurez la conformité fiscale et réglementaire.

Gestion du crédit

- **Analystes crédit**
Automatisez le scoring et les validations
- **Spécialistes du recouvrement**
Activez les relances pilotées par IA
- **Résolution des litiges**
Suivez et résolvez les litiges plus rapidement.

Pourquoi Esker fait la différence

Contrairement aux solutions point-à-point, souvent coûteuses, rigides et fragmentées, la plateforme Esker offre une approche unifiée, intelligente et évolutive. Elle constitue un véritable écosystème connecté, capable d'accélérer les décisions, d'améliorer la visibilité et d'optimiser les processus sur l'ensemble de l'*Office of the CFO*.

- **Intégration fluide entre ERP vs.** coûts élevés, silos et complexité technique
- **Processus et workflows standardisés vs.** incohérences et duplications de données
- **Sécurité et conformité renforcées vs.** vulnérabilités et exposition aux risques
- **Coûts IT réduits vs.** surcharge opérationnelle et maintenance lourde
- **Visibilité et analyses en temps réel vs.** données fragmentées et limitées
- **Expérience utilisateur unifiée et intuitive vs.** UX incohérente et éclatée entre systèmes
- **Workflows orchestrés et automatisés vs.** processus manuels, déconnectés et inefficaces
- **Scalabilité et croissance pérenne vs.** limitations structurelles



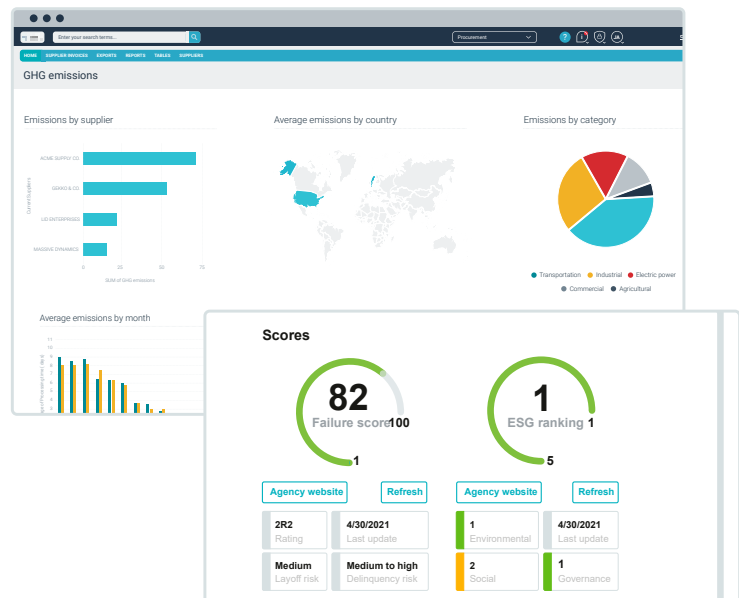
Mettre la RSE au coeur de la performance financière

Au-delà de ses capacités d'automatisation avancées, la plateforme Esker apporte aussi des atouts essentiels pour aider l'*Office of the CFO* à piloter sa stratégie RSE et environnementale.

Grâce à une visibilité complète à 360° sur l'ensemble des opérations, elle facilite la conformité ESG, le suivi des émissions (GES) et la prise de décisions durables.

Elle permet notamment de :

- **Identifier les fournisseurs responsables** via un sourcing éthique basé sur des critères pondérés
- **Collecter des données ESG fiables** sur les émissions de type Scope 1, 2 et 3
- **Simplifier le reporting ESG** grâce à des tableaux de bord transparents et standardisés
- **Renforcer la traçabilité de la supply chain** pour un pilotage RSE en temps réel
- **Prioriser les achats durables** via des catalogues intégrant le scoring CO₂ et l'impact environnemental des produits



Pourquoi l'IA est devenue indispensable à l'Office of the CFO

L'IA : plus qu'une promesse technologique, une nécessité stratégique

L'intelligence artificielle (IA) n'est pas une nouveauté. Mais ce n'est que récemment, grâce aux avancées des réseaux neuronaux, qu'elle s'est imposée comme un levier majeur de transformation pour la finance d'entreprise.

De plus en plus de DAFs réalisent que l'IA n'est pas un effet de mode, mais un outil essentiel pour rester compétitif dans un environnement complexe et rapide.

Les bénéfices de l'IA pour l'OCFO

Lorsqu'elle est déployée sur l'ensemble des processus financiers, l'IA permet de relever des défis structurants.

Elle renforce la qualité des décisions stratégiques et accélère leur exécution. Elle contribue notamment à :

- Des prévisions de trésorerie plus précises
- Une gestion proactive du besoin en fonds de roulement
- Une meilleure planification budgétaire
- Un contrôle renforcé des risques et de la fraude
- L'accélération des opérations de M&A
- La réduction des coûts opérationnels
- Une allocation optimisée des ressources et des talents

62%

des DAFs estiment que l'IA aura un impact significatif sur leur secteur dans les 3 prochaines années.⁶

Un outil complémentaire, pas une solution miracle

Aussi puissante soit-elle, l'IA ne doit pas être considérée comme une solution autonome. Sans écosystème connecté pour l'exploiter, elle reste sous-utilisée.

Les entreprises qui ont tenté d'implémenter l'IA de façon isolée via des équipes ou outils spécialisés se heurtent vite à ses limites.

Comme un accord musical qui nécessite plusieurs notes jouées ensemble, l'IA n'a d'impact que si elle s'inscrit dans un système fluide et cohérent.

50%

des employés et des dirigeants expriment encore des doutes sur la précision de l'IA ou les risques liés à sa cybersécurité.⁷

6. CFO Perspective on the 2024 CEO Survey: Comparing CFO and CEO 2024 Strategic Business Priorities. Gartner.

7. Chui, M., Mayer, H., Roberts, R., Yee L. Superagency in the workplace: Empowering people to unlock AI's full potential. January 28, 2025. McKinsey & Company.

Les types d'IA les plus utiles en environnement entreprise

Il existe des dizaines de technologies d'intelligence artificielle. Mais seules quelques-unes apportent une vraie valeur opérationnelle à l'*Office of the CFO*. Voici celles qui transforment réellement les processus métiers :



Machine Learning (ML)

L'IA qui apprend par l'expérience. Elle analyse les données passées pour détecter des tendances, affiner les prévisions et améliorer les décisions au fil du temps.



Deep Learning (DL)

L'IA qui comprend le langage humain. Elle extrait le sens, l'intention et les données contenues dans les textes, factures, e-mails, contrats, etc.



Compréhension du langage naturel (Natural Language Understanding – NLU)

La NLU est une sous-catégorie de l'IA capable de comprendre le texte, d'extraire des données et de discerner le sens, l'intention et l'émotion derrière les données brutes.



Génération augmentée de récupération (Retrieval Augmented Generation – RAG)

L'IA hybride qui combine compréhension et génération. Elle interroge une base de connaissances pour générer des réponses ciblées et pertinentes, en langage naturel.



IA générative (GenAI)

L'IA créative, comme ChatGPT. Elle produit du contenu original (textes, visuels, résumés...) à partir de grands modèles de langage.



IA agentic

L'IA qui agit, pas seulement qui répond. Ces agents intelligents comprennent l'objectif de l'utilisateur, analysent le contexte, et déclenchent automatiquement les actions nécessaires pour y parvenir.

Esker Synergy : l'IA pensée autrement

Avec plus de 15 ans de R&D, Esker Synergy AI repose sur un socle technologique robuste, conçu pour répondre aux exigences concrètes de l'IA en entreprise : sécurité, performance, durabilité.

Voici pourquoi l'approche d'Esker se démarque dans un marché saturé de promesses génériques :

- **Vos données vous appartiennent.**

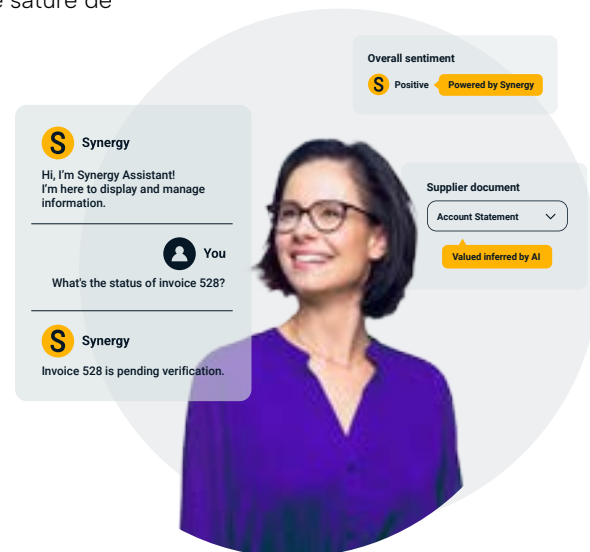
Toutes les solutions Esker — y compris les fonctionnalités Synergy GPT — sont conçues pour garantir une confidentialité totale : aucune donnée n'est exploitée, stockée ou partagée avec des tiers.

- **Une IA ciblée, utile et responsable.**

Nos propres modèles de langage sont entraînés pour des cas d'usage spécifiques à forte valeur. Contrairement aux LLM publics, notre GenAI est optimisée pour la performance, l'éthique et l'efficacité énergétique.

- **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



Les 5 fonctions clés de l'IA qui transforment l'entreprise

Avec l'évolution du rôle du DAF vers un *Office of the CFO* élargi, l'IA n'est plus un simple outil : c'est un levier opérationnel, au service de la performance, de la résilience et de l'agilité financière.

Mais pour en tirer pleinement parti, encore faut-il savoir où et comment elle crée de la valeur.

Voici les 5 fonctions d'IA qui ont le plus d'impact à l'échelle de l'entreprise et les usages concrets qui en découlent.

01 Identification, classification, tri & réponses assistées par l'IA

Chaque jour, les entreprises reçoivent des communications de clients, fournisseurs et autres parties externes. La manière dont ces demandes sont identifiées, classées, triées et traitées en interne a un impact majeur sur l'efficacité opérationnelle, la trésorerie, le besoin en fonds de roulement — et même la qualité des relations commerciales.

Voici deux exemples concrets de la manière dont les agents IA répondent à ces points de friction critiques dans l'organisation.



Zoom sur les documents fournisseurs

Trop souvent, les factures ne sont pas identifiées ou classées rapidement — ou bien le risque d'erreurs vient ajouter une incertitude inutile au processus.

Heureusement, le tri des e-mails assisté par IA d'Esker résout ce problème simplement, en trois étapes, sans intervention manuelle de la part des équipes comptabilité fournisseurs (AP) :

- L'adresse e-mail de la comptabilité fournisseurs est redirigée automatiquement vers la solution d'automatisation.
- Les e-mails contenant des factures sont automatiquement traités à l'aide des technologies NLP et IA.
- Les e-mails non liés à des factures sont efficacement classés et redirigés vers l'adresse appropriée.



→ Zoom sur la gestion des demandes clients

Les équipes de comptabilité clients (AR) et de service client rencontrent fréquemment des inefficacités dans le tri et le traitement des demandes liées aux clients, qu'il s'agisse de commandes, de réclamations, de questions sur les produits ou les prix, ou encore d'avis de paiement pour réconcilier les encaissements.

Par exemple, lorsque le service client reçoit des messages via une boîte e-mail partagée, ceux-ci doivent être classés par sujet (commande standard, modification, retour, demande de devis, etc.), puis par type (modification, réclamation, retour, etc.), avant d'être assignés au bon collaborateur. Ce processus est non seulement inefficace, mais aussi chronophage et pesant pour les équipes.

Grâce à une solution alimentée par l'intelligence artificielle, les commandes reçues dans une boîte partagée sont automatiquement triées et traitées, tandis que les e-mails sans lien avec une commande sont redirigés vers une adresse appropriée. La solution analyse également le contenu des données de commande et propose des réponses pertinentes aux demandes qui ne sont pas liées à une commande, comme des questions sur un produit, un prix ou une disponibilité.

Chez Esker, cela repose notamment sur deux technologies clés :

- L'analyse des sentiments, qui utilise la compréhension du langage naturel (NLU) pour analyser instantanément le contenu d'un e-mail et déterminer si le ton est positif, neutre ou négatif. Un tableau de bord fournit une vision synthétique du climat émotionnel général des demandes, permettant au service client de traiter en priorité celles qui expriment de l'insatisfaction.
- La génération de réponses, qui s'appuie sur la GenAI pour produire des réponses précises, cohérentes et rapides. Elle mobilise une base de connaissances robuste pour extraire les bonnes données, accéder aux sources fiables et vérifier les réponses avant de les proposer, améliorant ainsi la réactivité et l'efficacité des équipes.

Avantage clé pour l'OCFO

La suppression des tâches manuelles répétitives comme l'identification, la classification et le tri des documents a un impact direct sur un enjeu identifié comme crucial par 52% des DAFs : la rétention des talents.⁸

Dans un contexte où les meilleurs profils recherchent du sens, de la valeur et des perspectives d'évolution dans leur quotidien professionnel, une plateforme d'automatisation assistée par l'IA devient un levier stratégique. En libérant les équipes de tâches sans valeur ajoutée, elle favorise l'engagement, la motivation et la fidélisation, garantissant à l'entreprise de s'appuyer sur des compétences clés pour maintenir son avantage concurrentiel.

8. 52% of CFOs say employee turnover remains a top problem: Trial Balance. June 3, 2024. CFO.com.

02 Extraction intelligente des données

L'extraction de données est un pilier stratégique pour garantir la précision des traitements, la rentabilité des opérations et la qualité de la prise de décision. Pourtant, les méthodes traditionnelles restent lentes, rigides et sujettes aux erreurs, car elles reposent souvent sur une saisie manuelle laborieuse.

Les plateformes automatisées pilotées par l'IA permettent de surmonter ces limites. Elles facilitent une extraction de données fiable, scalable et sans intervention humaine, à travers tous les services de l'entreprise. Cette capacité améliore directement la performance des équipes métiers :

- Les équipes achats et comptabilité fournisseurs peuvent ainsi accélérer la création de contrats, le traitement des factures ou encore la transformation des devis fournisseurs en demandes d'achats.
- Les équipes service client bénéficient d'un traitement plus rapide et plus précis des commandes et des réclamations.
- Les équipes en charge du crédit client peuvent quant à elles automatiser l'analyse des avis de paiement et l'agrégation des données financières.

→ Zoom sur l'analyse des données financières dans la gestion du crédit client

Les équipes en charge du crédit client peuvent quant à elles automatiser l'analyse des avis de paiement et l'agrégation des données financières.

Un cas d'usage marquant est celui de l'analyse financière dans la gestion du crédit client. Évaluer la solvabilité d'un client est un processus à la fois critique et chronophage, impliquant souvent la collecte de documents financiers de formats variés.

Grâce à l'IA Esker, les données clés sont automatiquement extraites de ces documents. Les ratios financiers sont calculés, les indicateurs essentiels sont restitués dans le tableau de bord client, et la plateforme peut même générer une synthèse complète de la situation financière à partir des données extraites. Résultat : une évaluation plus rapide, des décisions de crédit plus pertinentes et un gain de temps considérable pour les équipes.



Avantage clé pour l'OCFO

Optimisation de la trésorerie et de la rentabilité

Au sein de l'Office of the CFO, les erreurs ou retards dans le traitement des processus, qu'il s'agisse de la comptabilité fournisseurs, du poste client ou du service client, entraînent inévitablement une pression accrue sur la trésorerie. En s'appuyant sur des technologies d'extraction intelligente des données, l'entreprise améliore significativement la fluidité de ses opérations. Cela se traduit par une collecte plus rapide, une analyse plus fine et une prise de décision plus réactive, au service d'une gestion de trésorerie optimisée et d'une rentabilité durable.

03 Détection des anomalies

Des processus fragiles rendent l'entreprise vulnérable. Lorsqu'un traitement manuel devient la norme, les erreurs humaines sont inévitables. Doublons, saisies incorrectes, valeurs incohérentes... ces imprécisions, souvent perçues comme des "coûts inévitables", nuisent à la qualité des données, compromettent l'intégrité financière et exposent l'organisation à des risques juridiques ou réputationnels.

Les plateformes d'automatisation basées sur le *Machine Learning* permettent aujourd'hui de repérer ces erreurs automatiquement. Sans intervention humaine, elles analysent les documents clés comme les factures fournisseurs, les demandes d'achat ou les commandes clients, et alertent les utilisateurs dès qu'une anomalie est détectée :

→ Zoom sur les demandes d'achat

Prenons le cas des demandes d'achat. Les équipes achats doivent vérifier que les quantités et montants demandés sont cohérents avec les habitudes d'achat précédentes. Sans outils intelligents, des erreurs peuvent passer inaperçues, entraînant surstocks, ruptures ou écarts financiers.

Avec Esker, un agent IA analyse les données historiques pour chaque article et fournisseur. Il repère instantanément les valeurs atypiques et en informe l'utilisateur. Cette détection préventive permet d'éviter les erreurs, d'améliorer la fiabilité des processus et de sécuriser les décisions, tout en réduisant les coûts et les délais.



Avantage clé pour l'OCFO

Renforcement de la gestion des risques

Protéger l'entreprise contre les pertes financières et les atteintes à sa réputation fait partie des priorités stratégiques de l'Office of the CFO. Garantir la précision du traitement des documents est l'un des leviers les plus efficaces pour fiabiliser les données, renforcer la cohérence des rapports financiers, assurer la conformité réglementaire et sécuriser les contrôles internes. Une approche qui permet à la fonction finance de mieux anticiper et maîtriser les risques à tous les niveaux.

04 Prévisions assistées par l'IA

Assurer une communication fluide avec les clients et les fournisseurs est essentiel pour la santé financière de l'entreprise. Pourtant, les processus traditionnels ne permettent pas toujours aux équipes de suivre efficacement les interactions, d'anticiper les paiements ou de gérer les litiges de façon proactive.

C'est là qu'interviennent les plateformes d'automatisation dotées d'intelligence artificielle. Elles facilitent un suivi rapide, précis et personnalisé des situations complexes, tout en libérant du temps pour les tâches à plus forte valeur.

→ Zoom sur la gestion du recouvrement

Dans le cadre du recouvrement, les équipes doivent gérer un ensemble de scénarios délicats : analyser des conversations longues ou floues, déterminer qui va payer, quand, combien, et dans quel ordre prioriser les relances. Esker simplifie ce travail avec plusieurs fonctionnalités d'IA.

La suggestion de réponses et les résumés de conversation s'appuient sur des grands modèles de langage (LLM). Les utilisateurs reçoivent des propositions de réponse adaptées à chaque situation complexe, qu'ils peuvent envoyer directement ou personnaliser. En parallèle, les longs échanges par e-mail sont automatiquement résumés sous forme de listes à puces, ce qui accélère la compréhension du contexte client.

Les prévisions d'encaissement, quant à elles, utilisent le *Machine Learning* pour anticiper les paiements clients. En analysant les comportements passés, l'outil estime les dates probables de règlement, identifie les clients à risque ou en retard, et aide à ajuster les stratégies de relance. Ces prévisions alimentent des rapports dédiés, comme les prévisions de trésorerie ou les entrées de fin de mois, offrant ainsi une meilleure visibilité aux équipes finance.



Avantage clé pour l'OCFO

Meilleure évolutivité et continuité opérationnelle

Une base de connaissances étendue, enrichie par l'intelligence artificielle, apporte bien plus que des gains d'efficacité. Elle permet aux directeurs financiers d'accéder à une visibilité accrue sur les prévisions de trésorerie, tout en facilitant l'adoption des outils par les nouvelles recrues comme par les équipes en place. En réduisant les besoins en formation intensive, l'*Office of the CFO* gagne en agilité, renforce sa capacité à évoluer et garantit la continuité de ses opérations, y compris en période de transformation ou d'instabilité.

05 Assistants virtuels avec l'IA

Les DAFs les plus performants sont ceux qui prennent des décisions plus vite, avec plus de précision et sur la base d'informations fiables. Ce niveau d'agilité est attendu à tous les niveaux de l'*Office of the CFO*. Pourtant, dans de nombreuses organisations, les données clés restent difficiles à localiser, mal structurées ou dispersées entre différents systèmes. Résultat : des décisions lentes, partielles ou peu alignées avec la réalité opérationnelle.

Les plateformes intégrant de l'*Agentic AI* permettent de dépasser ces limites. Elles offrent aux collaborateurs un accès instantané aux données critiques et à des insights activables, directement via des assistants intelligents. Ceux-ci agissent comme des collègues augmentés, capables de comprendre une requête, d'interroger les bonnes sources et de formuler des réponses claires, contextualisées et exploitables :

➔ Zoom sur l'équipe comptabilité fournisseurs

Prenons l'exemple des équipes comptabilité fournisseurs. Grâce à l'assistant IA Esker Synergy, elles peuvent demander en langage naturel n'importe quelle information : un état des factures en attente, une liste de fournisseurs avec pénalités potentielles, ou un détail des factures bloquées. L'assistant fournit une réponse claire sous forme de graphique, de tableau ou de vue filtrée, sans que l'utilisateur ait besoin de maîtriser la création de rapports complexes.

- Les utilisateurs peuvent également poser des questions vocalement, suivre des indicateurs spécifiques ou accéder à des documents de référence, simplement en dialoguant avec l'assistant. Cela réduit la dépendance aux équipes IT ou aux experts BI, améliore l'autonomie des équipes et accélère la prise de décision.
- Côté clients B2B, l'expérience est tout aussi fluide. Depuis un portail e-commerce, ils peuvent poser des questions sur les produits, comparer des références, ou vérifier une disponibilité. L'agent IA utilise les bases de connaissances du fournisseur pour répondre avec précision, orienter vers les bons produits, et même guider la commande jusqu'à son envoi. Un service rapide, pertinent et sans friction, qui allège la charge du support client tout en renforçant la satisfaction des clients professionnels..



→ Zoom sur les clients B2B

Lorsqu'ils consultent un catalogue produit volumineux, les clients B2B peinent souvent à identifier rapidement les références les mieux adaptées à leurs besoins. Parcourir de longues listes et analyser les caractéristiques des produits demande un effort conséquent. Cette complexité génère de la frustration et conduit fréquemment les clients à solliciter le service client pour obtenir de l'aide.

La technologie RAG GenAI intégrée à l'agent Esker Synergy élimine ces points de friction, aussi bien pour les clients que pour les équipes du service client. Elle permet de fournir instantanément des informations pertinentes sur les produits à partir d'une base de connaissances.

- Depuis leur portail e-commerce, les utilisateurs peuvent interroger l'agent IA de leur fournisseur sur les caractéristiques et les fonctionnalités d'un produit. L'agent identifie et présente ensuite les produits qui correspondent le mieux à la demande formulée.
- L'utilisateur peut approfondir la recherche en posant d'autres questions, comme par exemple comparer les produits listés. L'agent fournit alors une réponse claire et structurée, facilitant le choix.
- Une fois le produit sélectionné, le client peut directement passer sa commande via le catalogue en ligne. Cela permet de gagner du temps, d'éviter les appels au service client, et de fluidifier l'expérience d'achat, tout en réduisant la charge des équipes internes.



Avantage clé pour l'OCFO

Une meilleure satisfaction des clients et des fournisseurs

Un accès rapide à des informations fiables permet aux équipes d'anticiper et de résoudre plus efficacement les problèmes susceptibles d'impacter la qualité des relations avec les clients ou les fournisseurs. En réduisant les frictions opérationnelles, elles peuvent se recentrer sur des tâches à plus forte valeur, comme le suivi client ou la gestion proactive des litiges. Ce n'est pas un hasard si 96% des DAFs considèrent ce type d'investissement technologique comme indispensable pour renforcer la satisfaction et la fidélité des parties prenantes clés.⁹

9. NEW DATA: 96 Pct Of CFOs Are Digitizing Payments To Improve Customer, Vendor Satisfaction. June 23, 2021. PYMNTS.

Conclusion

Le rôle du DAF n'a jamais été aussi influent au sein de l'entreprise. Ce leadership s'étend bien au-delà de la simple gestion financière, il devient aujourd'hui un véritable moteur stratégique, porteur de vision, de valeurs et de performance dans un monde incertain.

Face à cette complexité croissante, la moitié des DAFs en Amérique du Nord envisagent de quitter leur poste. Un chiffre alarmant, mais aussi un signal fort : il est temps de repenser le rôle du DAF, non comme un gardien du passé, mais comme un architecte de la croissance future.¹⁰

Ce changement passe par l'adoption de la bonne technologie, une technologie capable de connecter les processus, de renforcer la réactivité, et de redonner aux équipes financières les moyens d'agir avec rapidité, précision et confiance.

C'est exactement ce que permet la plateforme Esker AI Automation Suite. En automatisant les processus clés avec l'IA, elle libère les talents humains pour se concentrer sur la stratégie, la création de valeur, et l'exécution avec une efficacité accrue. Elle donne aux DAFs et à leurs équipes une vision claire, un contrôle renforcé, et la liberté d'agir là où cela compte.

L'automatisation et l'IA ne sont plus des options : ce sont les leviers d'un *Office of the CFO* agile, connecté et tourné vers l'avenir.

Ce que disent les DAFs...

"L'automatisation de notre processus de gestion des commandes a amélioré les compétences de notre équipe Service Client en lui permettant de se concentrer davantage sur les besoins et l'expérience des clients."

Andrea Zoppi, DAF et membre du conseil d'administration
| Siemens Healthineer



"Esker nous offre une visibilité nouvelle sur la facturation et les prévisions, que nous n'avions pas jusqu'ici, cela nous aide à prendre des décisions plus rapidement."

Paul Bohlens, DAF | Baldwin Supply Co.

"Nos équipes Finance sont plus épanouies depuis la mise en place d'Esker : elles passent plus de temps sur des tâches à forte valeur ajoutée et ont un meilleur contrôle en temps réel sur l'activité."

Mercedes Soto, DAF | Helios Group



"Le plus grand bénéfice d'Esker a été la visibilité sur les factures, permettant à nos clients de savoir exactement ce qu'ils paient. C'est un vrai progrès, qui nous a également beaucoup aidés dans le rapprochement des paiements."

Jeff Budde, DAF | Hayward Distributing Co.

10. Carrasco, Bruno. Chief Financial Officer Roles and Responsibilities: Navigating the Shift. September 2024. EgoZehnder.

À propos d'Esker

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 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

ans d'expérience, dont plus de 20 ans dans le Cloud



15

bureaux dans le monde, avec des sièges sociaux à Lyon (France) et Madison (États-Unis)



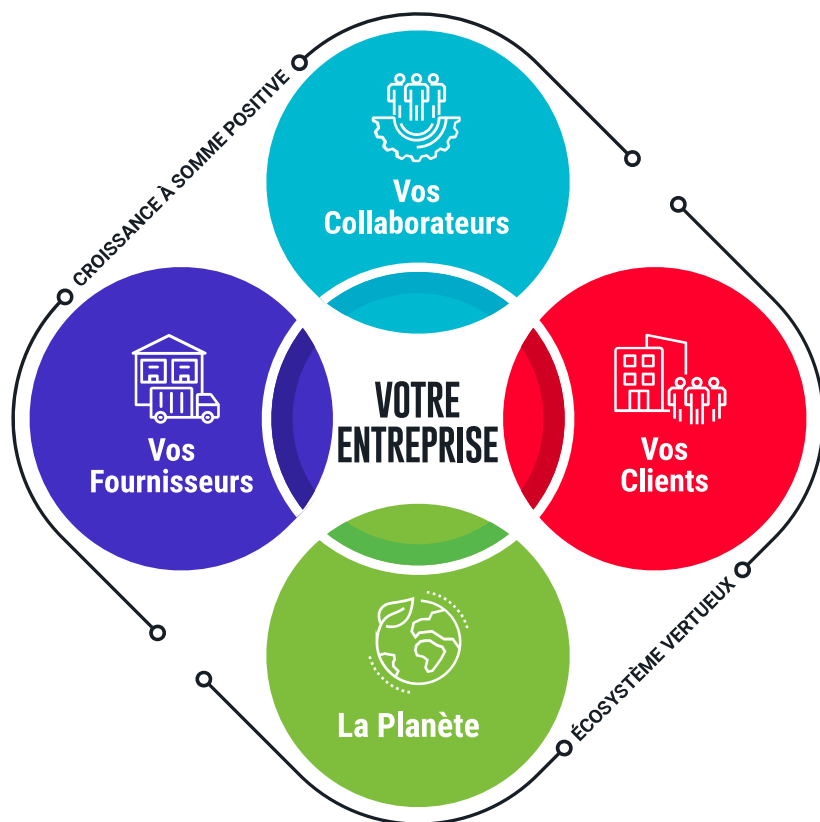
+ 1 100

employé.e.s au service de plus de 1 120 000 utilisateurs et plus de 3000 clients dans le monde



205,3

millions d'euros de chiffre d'affaires en 2024



Le succès est meilleur lorsqu'il est partagé

La réussite d'une entreprise ne se limite pas à son chiffre d'affaires. C'est pourquoi Esker est convaincu qu'il faut utiliser une technologie qui crée une croissance à somme positive. Qu'est-ce que c'est ? C'est créer de la valeur ensemble, avec toutes les parties prenantes (clients, collaborateurs, fournisseurs, partenaires...), et jamais au détriment d'une équipe, d'un individu ou d'une entreprise faisant partie de votre écosystème.

Esker, distinguée par les plus grands cabinets d'analystes



Esker est nommée "Leader" dans le Gartner® Magic Quadrant™ 2024 pour les solutions Invoice-to-Cash. (1)

Esker reconnue "Leader" dans le Gartner® Magic Quadrant™ pour les applications Accounts Payable (2) et "Challenger" dans le Gartner® Magic Quadrant™ pour les suites Source-to-Pay (3)



Esker est reconnue comme Leader dans le rapport "The Forrester Wave™: Accounts Payable Invoice Automation, Q3 2024".

Esker figure dans le rapport Forrester Wave™ : Supplier Value Management Platforms, 3e trimestre 2024.



Esker nommée "Leader" dans l'IDC MarketScape : Évaluation 2024 des éditeurs de logiciels internationaux d'automatisation des factures fournisseurs, pour les Grandes Entreprises et les ETI

Esker nommée "Leader" dans le MarketScape d'IDC "European Compliant e-Invoicing 2024 Vendor Assessment"

Esker est reconnue "Leader" et Acteur Majeur par IDC MarketScape dans la gestion du poste client



Esker reconnue comme "Leader" dans le rapport "ePayables Technology Advisor 2023" d'Ardent Partners pour la troisième année consécutive.

1. Gartner, Magic Quadrant for Invoice-to-Cash Applications, by Tamara Shipley, Valeria Di Maso, Miles Onafowora, published May 6, 2024.

2. Gartner, Magic Quadrant for Accounts Payable Applications, by Mike Helsel, Miles Onafowora, Nick Duffy, published March 19, 2025.

3. Gartner, Magic Quadrant for Source-to-Pay Suites, by Micky Keck, Kaitlynn Sommers, Balaji Abbabatulla, Cian Curtin, Lynne Phelan, Chaithanya Paradarami, Martin Shreffler, published March 24, 2025.

GARTNER est une marque déposée et une marque de service de Gartner, Inc. et/ou de ses filiales aux États-Unis et dans le monde, MAGIC QUADRANT est une marque déposée de Gartner, Inc. et/ou de ses filiales et est utilisée ici avec autorisation. Tous les droits sont réservés.

Gartner ne soutient aucun fournisseur, produit ou service décrit dans ses publications de recherche et ne conseille pas aux utilisateurs de technologie de choisir uniquement les fournisseurs les mieux notés ou désignés. Les publications de recherche de Gartner représentent les opinions de l'organisation de recherche de Gartner et ne doivent pas être interprétées comme des déclarations de fait. Gartner décline toute garantie, expresse ou implicite, concernant cette recherche, y compris toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier.



ESKER®

www.esker.fr