

Ebook

Résoudre le casse-tête des déductions

Comment l'automatisation intelligente
peut vous permettre d'avoir une vue
d'ensemble sur tous les éléments.



Sommaire

Introduction	3
Pourquoi la gestion des demandes de déductions est importante ?.....	4
Améliorer le processus des demandes de déductions	8
L'automatisation alimentée par l'IA	9
Cas client : Une société internationale de cosmétiques	12
Cas client : GBfoods.....	13
Les bénéfices d'une solution d'automatisation	14
Devenez un spécialiste de la résolution des réclamations	16
À propos d'Esker.....	17

Introduction

Qu'est-ce que la gestion des demandes de déductions ?

Quand vous envoyez une facture pour un produit ou un service vendu, il est possible que l'acheteur ne paie pas le montant total indiqué sur la facture. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles cela se produit, elles sont généralement divisées en deux catégories : les **déductions attendues** et les **déductions inattendues**.

Qui traite les demandes de déductions ?

En général, c'est le **Service Financier** qui remarque en premier un paiement partiel, et qui, dans les cas les plus simples, effectue une vérification pour déterminer sa validité.

Les déductions inattendues passent souvent par le **Service Client** avant de faire l'objet d'une investigation, qui déclenche une série d'actions pour aboutir à une résolution, avec un avoir ou un paiement corrigé.



Pourquoi la gestion des demandes de déductions est importante ?

La fin des résolutions manuelles

Qu'il s'agisse ou non de paiements partiels, l'écart entre les montants facturés et le paiement réel devra être traité. Selon le type d'écart, différents processus sont déclenchés.

Promotions commerciales

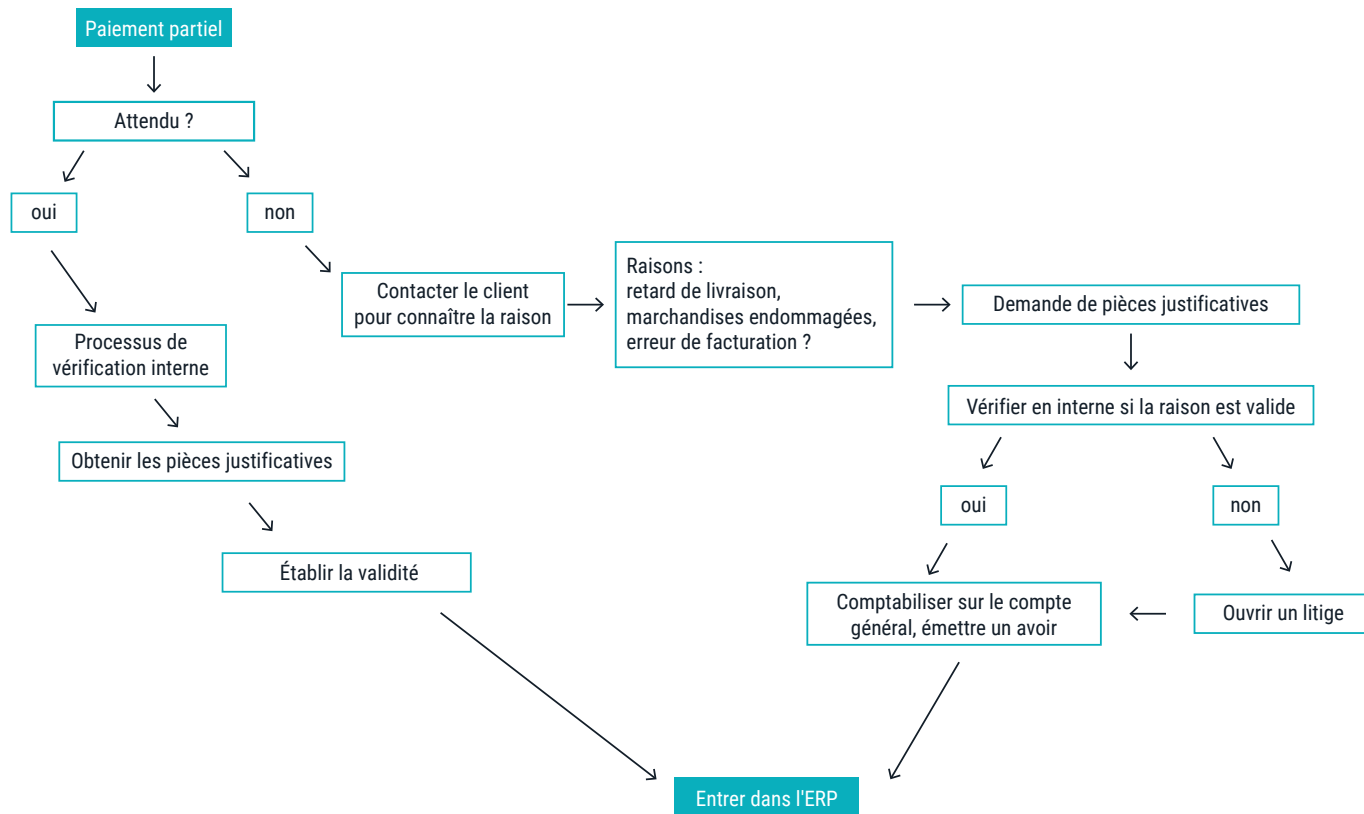
- Les escomptes de paiement anticipé ou les remises de marketing promotionnel nécessitent une vérification, soit par un simple recoupement, soit par l'obtention de documents supplémentaires auprès de diverses sources.

Paielements partiels inattendus

- Pour clarifier les raisons d'un paiement partiel, il faut contacter le client et éventuellement obtenir des informations supplémentaires auprès d'autres services tels que le Service Commercial, la Supply Chain, la Finance ou le Service Client.



Un processus manuel de résolution des paiements partiels :



Un épuisement des ressources

Qualifier ce processus de "gestion" est toutefois une erreur. Lorsque nous parlons de cas inattendus, ce mécanisme plutôt opaque rend la planification des ressources presque impossible.

Les répercussions sont considérables :

- Les indicateurs de performance financière tels que le chiffre d'affaires et les prévisions de trésorerie sont souvent affectés négativement.
- La recherche et la résolution d'une réclamation peut prendre des semaines et est amplifiée pour certains clients.
- Les pertes accumulées réduisent les marges bénéficiaires.



Le problème avec les déductions

La résolution d'une réclamation non autorisée peut coûter entre 200 et 300 dollars en temps et en ressources.¹ Ce qui conduit certaines entreprises à effectuer des paiements partiels en dessous de 200 dollars, en se basant sur l'hypothèse que cette somme sera simplement perdue plutôt que de faire l'objet d'une enquête.

**Les déductions
commerciales
représentent
2% des ventes²**

**Jusqu'à 20%
des déductions
de la grande
distribution sont
contestables³**

**Marge
perdue en
moyenne :
3,7%¹**

Les réclamations gérées manuellement entraînent une cascade de problèmes, ce qui a un impact négatif sur les ressources humaines et la productivité. Le temps passé à la résolution d'un paiement partiel pourrait être consacré à la création de revenus, plutôt que de courir après des créances.

¹ IOFM. How Automating the Management of Customer Deductions Reduces Time, Complexity and Cost in Accounts Receivable. 2018

² IOFM. How Automating the Management of Customer Deductions Reduces Time, Complexity and Cost in Accounts Receivable. 2022

³ INMAR Intelligence. How to Build an Expert Deductions Management Strategy. 2022



Améliorer le processus des demandes de déductions

La prévention est le meilleur remède

Nous connaissons tous les conseils de santé de base : s'hydrater, bouger, manger sainement et se reposer.

Ces conseils suffisent à eux seuls pour prévenir de nombreux problèmes médicaux.

Pour les demandes de déductions, cela signifie :

- Empêcher les déductions de se produire
- Traiter, vérifier et compenser les déductions rapidement lorsqu'elles se produisent

Gérer les paiements partiels permet à votre entreprise de percevoir tout le chiffre d'affaires légitime et de satisfaire le client en n'ayant pas à attendre de réponse.

Une résolution rapide est essentielle pour réduire le nombre de jours de résolution des déductions (DDO) et de recouvrement (DSO).

La prévention des déductions implique :

- Une amélioration dans la précision des commandes
- Une implication des autres départements dans le processus de commande et de facturation (en ayant tous les documents pertinents facilement accessibles)
- Une amélioration de la communication avec les clients
- Une optimisation des processus de prévention des déductions

La résolution des déductions implique :

- Une attention particulière à l'examen et au suivi
- Une capacité à rassembler et à récupérer rapidement les documents associés
- Une communication et une collaboration avec les autres services
- Une amélioration des rapports et des analyses
- Une communication continue avec le client
- Un traitement de la déduction (c'est-à-dire, une validation ou un rejet de la demande)
- Une application d'un avoir, déduire le montant et transmettre cette information à l'ERP

L'automatisation alimentée par l'IA

Laissez l'automatisation alimentée par l'IA vous aider à centraliser, communiquer et analyser les données

Nous avons constaté que le traitement manuel de chaque demande de déductions peut finir par coûter plus cher que ce qu'il rapportera. En les automatisant, vous éliminez les tâches répétitives et sujettes aux erreurs, tout en accélérant la résolution des demandes.

Une solution d'automatisation dotée de capacités d'IA telles que le machine et deep learning ainsi que la reconnaissance des données, en plus de l'automatisation des processus robotiques (RPA), peut faire un travail rapide sur les paiements partiels.

L'IA n'est pas seulement utile pour le cycle Invoice-to-Cash (I2C), mais aussi pour le cycle Order-to-Cash (O2C) en améliorant la fiabilité du processus de commande.

Centraliser les informations

Comme tous les clients ne travaillent pas de la même manière, les commandes, les demandes et les réclamations arrivent par des canaux différents.

De plus, les sources des systèmes internes comme l'ERP et TPM font qu'il est presque impossible de rassembler et de contrôler efficacement toutes les informations nécessaires au traitement.

Pour traiter efficacement chaque cas, il est utile de prendre du recul et d'évaluer la situation :

- Collectez et centralisez toutes les informations nécessaires
- Mettez en place des procédures pour chaque situation différente
- Communiquez avec d'autres personnes pour résoudre les demandes

La reconnaissance et l'extraction de texte et de caractères optiques (OCR) peuvent se charger de cette tâche en regroupant les données avec :

- **Des capacités de capture de données** qui identifient les demandes de déductions, quel que soit le canal par lequel elles arrivent (e-mail, pièce jointe, fax, PDFs ou récupérées sur des portails)
- **Des fonctionnalités de triage** qui reconnaissent automatiquement les demandes et les acheminent vers le membre de l'équipe approprié
- **L'apprentissage automatique et l'enseignement** permettent à l'IA d'atteindre avec une plus grande précision chaque nouveau cas

Communiquer efficacement

Vérifier si un paiement partiel a été appliqué pour une bonne raison ou non, nécessite souvent des informations supplémentaires. Cela signifie, accéder à différents points de contact pour clarifier ce qu'il s'est passé, et ensuite prendre une décision sur la manière de procéder.

Un système de communication dédié et personnalisable intégré à une solution d'automatisation permet de raccourcir le parcours de la demande en éliminant de multiples échanges d'e-mails à un processus unique, rationalisé et traçable, permettant ainsi une collaboration plus fluide.

En interne

- Disposez d'un moyen facile et pratique de faire le point avec les équipes commerciales, finances, supply chain, comptabilité fournisseurs et service client
- Obtenez rapidement les approbations pour les déductions, ou intensifiez la recherche des litiges à des niveaux supérieurs

En externe

- Envoyez rapidement les factures en utilisant la méthode préférée du client
- Demandez les documents justificatifs du litige directement au client
- Informez les clients de la validité - ou non - de la réclamation, y compris la raison



Maîtriser le workflow

Un ensemble harmonisé de diverses technologies d'IA et de RPA, capture et vérifie les données sur les documents, détermine les workflows, et fait le lien entre les multiples documents et informations. Ils peuvent également pousser les données dans l'ERP.

Les **workflows d'approbation** permettent de s'assurer que les bonnes personnes signent, afin que le dossier puisse passer à l'étape suivante, tandis que les fonctions de chat interne à l'entreprise permettent d'impliquer les bonnes personnes au bon moment pour aider à résoudre les problèmes.

La capture, la clarification et l'organisation des données entrantes avec une automatisation intelligente vous permet de :

- Réconcilier les pièces justificatives avec les factures ouvertes pour les paiements partiels
- Traiter les déductions commerciales qui correspondent aux accords promotionnels en vérifiant automatiquement les montants, les dates et en approuvant les déductions valides
- Gérer les autorisations de retour de marchandises (RMA) pour les produits endommagés ou manquants automatiquement
- Automatiser les tâches répétitives telles que la connexion et l'accès aux informations sur les portails
- Harmoniser les informations avec l'ERP avec des codes de raison pour tous les types de demandes de déductions (promotions, pénuries, produits endommagés)

Analyser

L'un des principaux avantages de la technologie de l'IA est qu'elle fournit des analyses et de l'intelligence métier pour identifier les tendances, les zones d'amélioration et les anomalies.

Ces statistiques peuvent vous aider à planifier efficacement les activités commerciales en :

- Contrôlant la progression des tâches
- Résolvant les réclamations plus rapidement
- Encourageant la visibilité et la résolution collective des réclamations
- Évitant les problèmes de contrôle de la qualité
- Prévoyant le chiffre d'affaires avec plus de précision
- Fournissant des données pour la planification stratégique

Cas client

Entreprise multinationale de cosmétiques

La filiale espagnole de cette société internationale a adopté une solution d'automatisation pour les demandes de déductions pilotée par l'IA afin d'obtenir une visibilité et un contrôle sur ses processus. Auparavant, chaque facture, e-mail et message EDI était imprimé sur papier, ce qui prenait 60 jours en moyenne et qui, de surcroît, était très sujet aux erreurs.

La solution extrait désormais automatiquement les données des documents entrants, les achemine vers le service approprié et les fait correspondre à l'ERP. Les fonctions de catégorisation, d'affectation et d'apprentissage automatique accélèrent les workflows, tandis que les rapports et les analyses en temps réel permettent d'identifier les goulets d'étranglement et de faciliter le traitement futur des demandes de déductions.

Résultats



Rapprochement plus rapide des demandes de déductions, de 60 jours à 1 jour



La catégorisation automatisée garantit un ERP toujours à jour



Meilleur contrôle des déductions erronées grâce aux rapports et aux analyses



Des workflows optimisés pour plus d'efficacité et un meilleur Service Client

Cas client

GBfoods

La gestion des demandes de déductions est inévitable pour l'entreprise GBfood lors de ses interactions avec la grande distribution et les distributeurs. Les paiements partiels, les demandes de remboursement et les remises pour promotion commerciale sont monnaie courante dans ce secteur.

L'automatisation de la réception, du tri et du traitement des demandes de déductions à l'aide d'une solution de bout en bout a simplifié le travail des départements du Service Client et Financiers, et a permis de réduire le temps de traitement global. Les enquêtes collaboratives et les workflows d'approbation offrent la possibilité d'envoyer une facture au service commercial ou à un autre service pour clarifier des incertitudes.

Résultats



500 heures économisées pour le Service Client grâce au traitement automatisé des demandes de déductions



50% des factures promotionnelles traitées en moins d'une minute



Visibilité accrue sur les demandes de réclamations pour une comptabilité plus précise



Amélioration de la communication et des workflows entre les départements



Amélioration de la catégorisation des priorités de livraison des commandes



Les bénéfices d'une solution d'automatisation

Que vous cherchiez à faire un achat important ou non, vous voudrez vous assurer qu'il remplit bien l'objectif visé.

Les investissements technologiques ne sont pas différents, et il convient d'accorder beaucoup d'attention à la recherche d'une solution adaptée à votre entreprise.

Les éléments que vous devez rechercher sont les suivants :

Les composants

- Une solution doit aborder de manière holistique la gestion des demandes de déductions en automatisant l'ensemble du processus, qu'il s'agisse d'un paiement partiel qui déclenche une série d'actions ou de l'émission d'un avoir à la fin de la résolution de la réclamation.
- Les capacités de RPA et d'IA identifient les réclamations dans un flux d'e-mails entrants, capturant les données réelles au lieu d'identifier les informations sur des modèles. L'apprentissage automatique améliore la précision de l'extraction des données, et permet de suivre le statut tout au long du processus, de modifier les codes de raison ou extraire les documents à partir des portails.

Facile d'utilisation

- Une solution d'automatisation doit avoir une interface intuitive, une navigation simple et évolutive, afin que les équipes prennent la main rapidement.
- Les tableaux de bord et les indicateurs offrent une visibilité immédiate de la progression et des workflows, ce qui élimine le stress d'un processus qui peut être difficile à superviser.
- Les flux d'approbation et l'interface unifiée garantissent la convivialité pour tous, y compris les équipes de vente, de la supply chain ou du service client, afin qu'elles puissent collaborer facilement et efficacement.
- Des équipes de support dédiées - de la mise en œuvre de la solution au support lorsque quelque chose ne fonctionne pas comme prévu - créent une expérience client qui aura un impact positif sur vos clients.

Sécurité et confidentialité

- Faciliter la collaboration et impliquer les autres services dans la résolution est essentielle. Cependant, une réclamation doit être traitée avec une sensibilité accrue. Les workflows d'approbation garantissent que seules les personnes qui doivent absolument être impliquées le sont.
- La visibilité et la traçabilité permettent de visualiser les modifications et l'état d'avancement, ce qui garantit le contrôle de la qualité et l'optimisation de la planification.

Capacité du Cloud

- L'exploitation du Cloud se traduit par des opérations plus efficaces pour mieux servir les clients et augmenter les marges bénéficiaires en ayant tout le monde sur la même longueur d'onde où qu'il se trouve.
- Les mises à jour et évolutions des logiciels sont effectuées en coulisse, ne nécessitant plus de coordination des temps d'arrêt.

Intégration et compatibilité

- La possibilité de s'intégrer à d'autres logiciels est essentielle, les entreprises choisissent leurs outils en fonction de leurs besoins diversifiés. Qu'il s'agisse de l'intégration avec un ERP, des systèmes de gestion des commandes, de paiement, de TPM ou de suivi des livraisons, tous les rouages de la pile technologique d'une entreprise doivent fonctionner ensemble pour s'assurer que l'automatisation apporte réellement les bénéfices escomptés.



Devenez un spécialiste de la résolution de réclamations

Pour résumer, le traitement manuel des demandes de déductions est bien souvent incontrôlé et entraîne des pertes de productivité et de chiffre d'affaires.

L'automatisation basée sur l'IA résout les problèmes liés au traitement manuel des demandes de déductions. Cependant, ce n'est pas censée remplacer les humains par des robots, mais améliorer la façon dont les humains travaillent et interagissent les uns avec les autres.

Comme on dit, une mauvaise communication met fin à beaucoup de bonnes choses. Donc, qu'il s'agisse de l'IA communiquant avec elle-même, avec des RPA, ou des humains communiquant avec d'autres humains, l'essentiel est qu'il y ait un échange propre et direct d'informations utiles.

Une solution d'automatisation de gestion des demandes de déductions améliore les communications, mais elle établit également la visibilité et la traçabilité, ce qui conduit directement à de meilleures prévisions de trésorerie.

Au final, vous obtiendrez un sentiment de satisfaction car le processus auparavant obscur, devient fluide et efficace.



À 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
utilisateurs et 1700
clients dans le monde



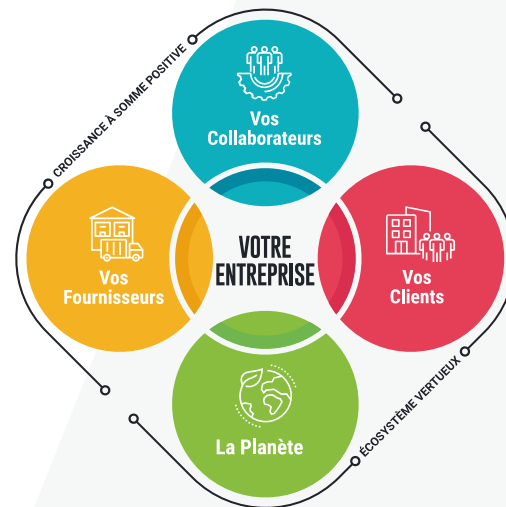
15

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.

