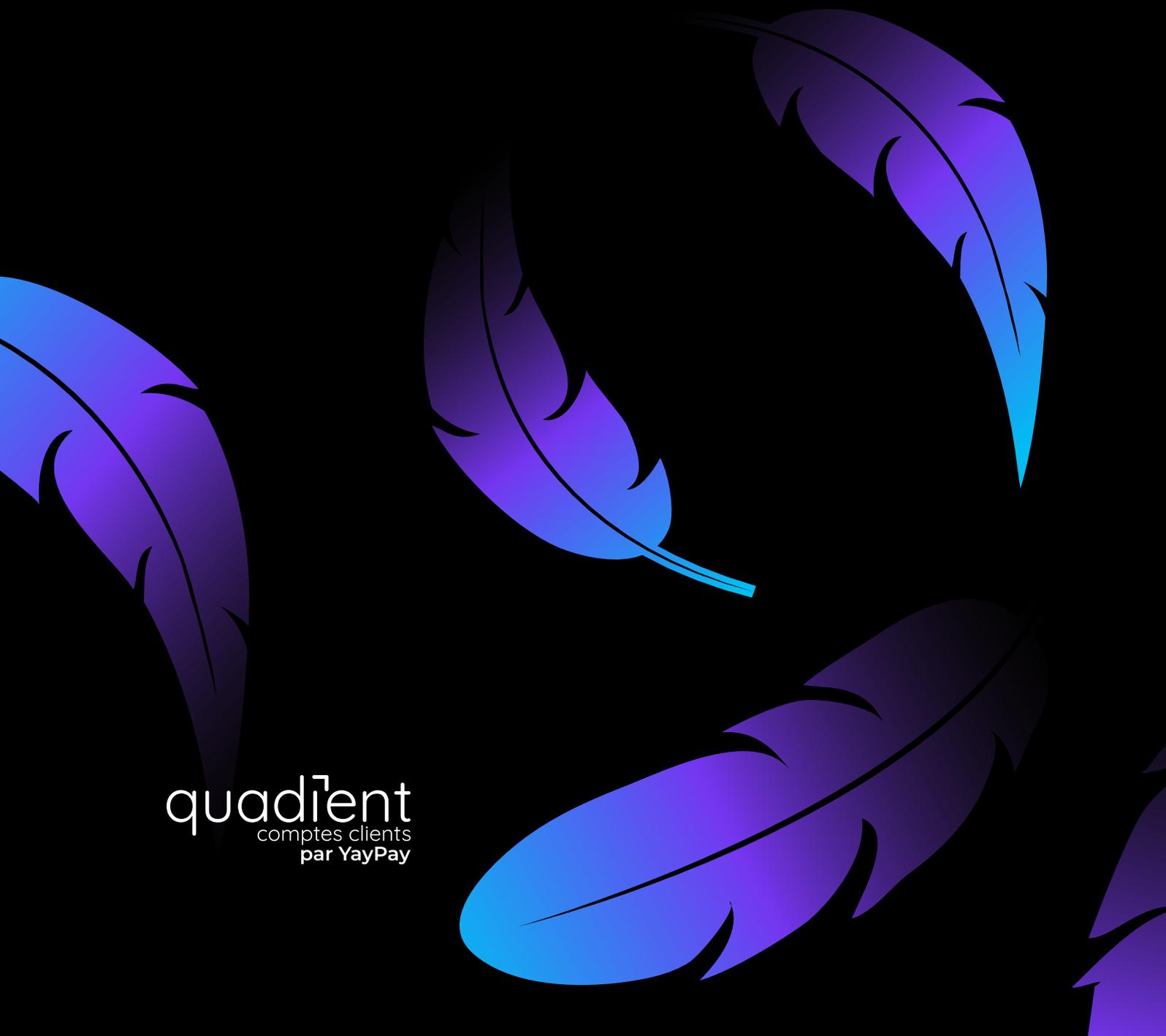


# Le guide pour recouvrer vos factures en toute simplicité

quadi<sup>ent</sup>  
comptes clients  
par YayPay



# UN PROCESS DE RECOUVREMENT DE VOS FACTURES

## EFFICACE EST ESSENTIEL À VOTRE ORGANISATION

Cela vous positionne comme l'instigateur du succès de votre entreprise. Votre entreprise ne peut pas fonctionner, et encore moins prospérer, sans vous. Sans votre contribution, les revenus n'entrent pas dans l'entreprise. Le cash n'est pas directement affecté sur les comptes. La dette s'accumule avec l'absence de recouvrement. L'argent n'est pas disponible pour la paie des collaborateurs et le réinvestissement dans votre business. Malgré cela, les responsables des comptes clients (AR) sont souvent affublés de l'étiquette : « back-office ». Bien que les entreprises aient investi dans de nombreux services de l'entreprise – ventes, stocks, logistique, marketing, support client – pour être automatisés, le département essentiel de gestion de l'argent et de garantie de l'entrée de cash a été laissé à l'âge de pierre. Cet état de faits constitue votre opportunité de conduire le changement. Il est maintenant temps d'introduire des solutions d'optimisation du recouvrement qui facilitent la gestion des flux de trésorerie de votre entreprise. La technologie est disponible pour vous garantir non seulement la reconnaissance que vous méritez, mais aussi faire en sorte que votre travail soit plus simple, plus rapide et plus intelligent.

Comprendre le processus des comptes clients – de l'évaluation initiale du risque crédit au lettrage comptable – est essentiel pour identifier les domaines pouvant être améliorés rapidement qui vous permettront d'être plus efficace sur du long terme.

Les trois thèmes clés que nous allons aborder tout au long de cet eBook sont la gestion des données, l'automatisation et la transparence. Plus vous appliquerez ces stratégies à votre process de recouvrement, plus vous verrez une amélioration de la santé de votre entreprise de diverses manières, y compris la génération de cash, les possibilités de réinvestissement, la satisfaction client et l'efficacité de vos collaborateurs.

Alors, commençons...

### LE COÛT DE LA GESTION DES CRÉANCES DOUTEUSES POUR LES ENTREPRISES

4% des comptes clients sont identifiés comme clients douteux, ce qui équivaut à une perte de revenus de **400 000 €** pour une entreprise ayant **10 millions d'euros** de ventes annuelles.



# SOMMAIRE.

01 **LE PROCESSUS DE LA FACTURATION À L'ENCAISSEMENT**

---

02 **GESTION DU CREDIT**

---

05 **GESTION DES COMMANDES**

---

07 **FACTURATION**

---

12 **RÈGLEMENT DES LITIGES**

---

14 **GESTION DU RECOUVREMENT**

---

17 **PAIEMENTS**

---

23 **GESTION DES PÉNALITÉS**

---

25 **LETTREGE COMPTABLE**

---

27 **LE PROCESSUS DE RECOUVREMENT EN 2024 : QUADRIENT COMPTES CLIENTS**



# LE PROCESSUS DE LA FACTURATION À L'ENCAISSEMENT

Vous connaissez la chanson : il y a un flux constant de demandes de renseignements et de documents, souvent sous différentes formes : en papier, par téléphone et en électronique. Il y a un flux continu de communications sortantes (factures, lettres de relance, échanges avec le service client) toujours sous différentes formes : en papier, par téléphone et en électronique.

Garder le cap est toute une tâche. Manuel. Intensif. Souci du détail. Également répétitif et épuisant.

Sans parler de la pression de garder une tenue budgétaire exacte – quels paiements arrivent par chèque, virement, transfert ou carte de crédit et à quelles factures les imputer ? Dans quelle mesure cela fait-il partie d'un retard de paiement ou pourquoi CE paiement est-il insuffisant ?

Qu'est-il advenu du bordereau de remise ?

Ceux qui ne font pas partie des services comptabilité et recouvrement n'ont aucune idée de la complexité à laquelle vous êtes confronté.

**Mais un meilleur moyen est possible.**

**Vous pouvez simplifier la gestion de vos comptes clients.**

C'est votre chance de conduire le changement.

Aujourd'hui, automatisation, outils d'apprentissage automatique et d'intelligence artificielle (IA), disponibles

pour le poste client, vous donnent les moyens de simplifier et de rationaliser vos tâches quotidiennes.

Nous allons aborder les huit éléments clés du processus de la facturation à la perception du paiement :

- Gestion du crédit
- Gestion des commandes
- Facturation
- Résolution des litiges
- Recouvrement
- Paiements
- Pénalités
- Lettrage comptable

Dans ce cycle de recouvrement, il existe des possibilités infinies de convertir des activités manuelles chronophages en processus rationalisés et automatisés qui accélèrent l'entrée de cash, améliorent l'efficacité opérationnelle et créent de la transparence dans toute l'entreprise.

Pourquoi feriez-vous cela ? Parce que vous, plus que quiconque dans votre entreprise, comprenez l'importance du recouvrement : **plus ce processus critique fonctionne efficacement, plus les avantages se feront sentir en termes d'augmentation des revenus, d'amélioration de la satisfaction client, de réduction des dépenses opérationnelles et de satisfaction des collaborateurs.**





# GESTION DU CRÉDIT

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

C'est là que tout commence. La gestion du crédit est le processus d'octroi du crédit, de définition des conditions auxquelles il est accordé, du recouvrement de ce crédit lorsqu'il est dû tout en garantissant le respect de la politique de crédit de l'entreprise.

L'évaluation précise de la solvabilité de vos clients a un impact direct sur votre capacité à collecter des fonds, à gérer votre entrée de cash et à prévoir le coût du personnel.

Bien que la notation crédit d'un client soit une mesure (et souvent la seule) utilisée pour évaluer sa solvabilité, une analyse appropriée des données client peut fournir des informations importantes afin de le classer selon son comportement de paiement : excellent, moyen ou mauvais.

## L'IMPACT SUR LE BUSINESS

Pour la plupart des organisations, la gestion du crédit est un processus statique et en réaction d'une situation. Les organisations vérifient généralement la notation crédit d'un client auprès d'une agence partenaire, examinent éventuellement l'historique des paiements et fixent une fréquence de révision du compte tous les ans, sauf en cas de problème. Sachant que les prix, les conditions et les limites de crédit sont tous fixés à un stade précoce, ne pas analyser l'ensemble des informations disponibles sur les clients pourrait vous amener à manquer de grandes opportunités de revenus, tout en accordant des conditions et des remises favorables aux mauvais clients.

La gestion du crédit doit être un processus continu - les meilleures entreprises ont intégré des points de contrôle réguliers dans leurs processus où elles réévaluent leurs clients, leur solvabilité et leurs données de paiement afin de comprendre quels clients peuvent désormais être à risque et lesquels continuent d'être en règle.

Cela leur fournit les informations dont elles ont besoin pour maintenir des prévisions et des projections de revenus précises.

## DÉFIS COURANTS

L'évaluation et la gestion du crédit comportent plusieurs défis clés :

**1. Gestion des données.** Bien que la plupart des organisations disposent de volumes de données incroyables sur leurs clients, elles sont généralement stockées dans des systèmes disparates (ERP et CRM par exemple) qui ne sont pas connectés. Avec différentes équipes assurant une gestion minimale des données et aucun outil reliant ces différentes données, il n'y a pas de transparence entre les équipes. Par conséquent, les services comptables manquent souvent de visibilité sur les informations utiles. Cela les positionne en réaction plutôt que dans une attitude proactive lorsqu'il s'agit de gérer les comptes clients ou d'éviter les retards et défauts de paiement.

**2. Reportings et analyses.** Souvent, les outils à la disposition des analystes et des gestionnaires crédit sont rudimentaires et limités en raison du manque de données. Avec uniquement des informations basiques, les modèles de risque crédit sont inexacts et obsolètes. Ils sont malheureusement utilisés pour prendre des décisions qui ont un impact sur le bien-être financier de l'entreprise.

**3. Manque d'automatisation.** Les outils et les SI en place dans les entreprises sont souvent dépassés. Des outils obsolètes signifient des méthodes obsolètes pour saisir et mettre à jour les données - tout est manuel. Et lorsque vous devez mettre à jour manuellement les données à différents endroits, le risque d'erreur augmente de manière exponentielle et parfois des détails de compte importants sont perdus. Savoir comment corriger une erreur dans les différents référentiels de données devient alors une tannée, consommant du temps et des ressources avec un bénéfice minimal. La recherche d'informations est forcément manuelle, il faut du temps et des ressources pour passer au crible les différents référentiels de données.

Le manque d'outils collaboratifs entre les équipes de vente et de comptabilité crée des coûts de main-d'œuvre supplémentaires (perte de temps) et des frictions entre ces deux services.



## BONNES PRATIQUES

**Accédez à plus de données.** La première étape simple consiste à faire appel à une agence de recouvrement tierce si vous ne l'avez pas déjà fait. Ces données peuvent confirmer toute information autodéclarée par le client et fournir des informations supplémentaires concernant l'historique des paiements, les ratios d'endettement, etc.

**Offrez visibilité et transparence.** Ensuite, rendez les données visibles aux équipes comptables, recouvrement et vente. Comprendre le client sous toutes ses facettes crée une collaboration entre les équipes internes et maintient les objectifs commerciaux alignés.

**Profitez de l'automatisation.** Les tâches traditionnellement manuelles et chronophages de la gestion du recouvrement peuvent être améliorées à la fois en précision et en efficacité. Certaines tâches peuvent être automatisées pour faire gagner du temps aux équipes comptables et économiser des efforts à faible valeur ajoutée. On pense notamment aux évaluations des notations crédit, aux communications régulières et à la modélisation des risques de première ligne. En ayant ce type d'informations automatiquement extrait et diffusé aux équipes comptables, celles-ci peuvent rapidement les utiliser pour évaluer si un client connaît une croissance rapide et a besoin de nouvelles conditions de crédit, ou à l'inverse, s'il est sur le point d'avoir des problèmes. Dans ce cas, l'équipe comptable peut agir de manière proactive en travaillant avec le client. Ce type d'action permet non seulement à l'entreprise d'économiser de l'argent, mais favorise également une relation client plus solide.

### Investissez dans des outils de suivi et de reporting.

Extraire des données précises sur votre client à partir d'un tableau de bord unique et analyser des volumes de data importants pour en tirer des informations pertinentes peut être un plus grand défi, mais c'est essentiel. Tirez parti des outils d'automatisation pour extraire des données structurées et non structurées de diverses sources et les transformer en rapports et tableaux de bord utiles. La possibilité pour toutes les équipes de voir des données exploitables et de glaner des analyses intelligentes a un impact non seulement sur la capacité d'accorder des délais de paiement, mais aussi de recouvrer les factures, de faire entrer du cash et de développer globalement le business. Cela permet aux équipes d'être proactives et stratégiques dans le soutien du business et des clients, plutôt que de se contenter de réagir et de se débrouiller.

**Établissez des partenariats puissants.** Lorsque vous envisagez une solution d'automatisation du recouvrement, concentrez-vous sur les fournisseurs qui optimisent et s'appuient sur les données ou les indicateurs que vous avez en votre possession. Vous avez besoin d'un partenaire et d'une solution qui vous offre une meilleure compréhension de vos clients et de vos portefeuilles, vous permette de développer des capacités avancées d'évaluation des risques crédit avec des analyses prédictives des paiements, d'automatiser les tâches répétitives et chronophages, de fournir des notations clients tout en extrayant des informations de plusieurs systèmes de votre organisation

## KPIS DU SUCCÈS

- DSO (délai moyen de paiement)
- Taux de suppression des créances douteuses

# FAITS ET STATISTIQUES DU CRÉDIT

## 61%

DES PATRONS DE PETITES STRUCTURES FINANCENT LEUR ENTREPRISE AVEC LEURS CARTES DE CRÉDIT PERSONNELLES



SELON L' ENQUÊTE DES BANQUES FÉDÉRALES SUR LE CRÉDIT AUX PETITES ENTREPRISES,

## 59%

D'ENTRE ELLES ONT DÉCLARÉ ÊTRE DANS UNE SITUATION FINANCIÈRE PASSABLE OU MAUVAISE

## 49.2%

DES ENTREPRISES QUI UTILISENT UNE CARTE DE CRÉDIT D'ENTREPRISE COMME PRINCIPAL MODE DE FINANCEMENT S'ATTENDENT À UN DÉLAI DE QUATRE À SIX ANS POUR REMBOURSER ENTIÈREMENT LA DETTE INITIALE CONTRACTÉE

### **RATIOS DES CRÉANCES DOUTEUSES VS. VENTES :**

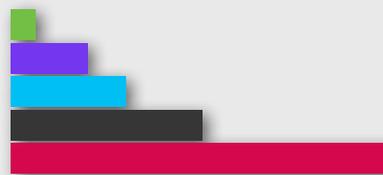
**BAS** – 0,065% (0,00065 X VENTES TOTALES)

**IDÉAL** – 0,2% (0,002 X VENTES TOTALES)

**BON** – 0,3% (0,003 X VENTES TOTALES)

**ÉLEVÉ** – 0,5% (0,005 X VENTES TOTALES)

**DANGEREUX** – 1% (0,01 X VENTES TOTALES)



# GESTION DES COMMANDES

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

La gestion des commandes est le processus de sécurisation, de suivi et d'exécution des nouvelles commandes. Cela commence lorsqu'un client passe une commande ; elle inclut les personnes, les processus et les outils nécessaires pour suivre cette commande jusqu'à sa livraison. Le processus de traitement peut être lourd et très complexe pour certaines organisations tandis que pour d'autres, il est assez simple.

## L'IMPACT SUR LE BUSINESS

L'efficacité de la gestion de ce processus affecte des aspects importants de la santé de votre entreprise tels que :

- **L'entrée du cash** - quelle est la rapidité avec laquelle les factures sont émises et payées ?
- **La gestion des stocks** - combien de produits sont en rayon et dans les entrepôts (cela vous coûte de l'argent pour les conserver) ?
- **La satisfaction client** - dans quelle mesure vos clients sont-ils satisfaits et quelle est la probabilité qu'ils deviennent des clients réguliers ou vous recommandent à d'autres ?
- **La croissance du business** - dans quelle mesure vos processus sont-ils gérés pour s'adapter au volume et avec quelle facilité vous pouvez acquérir de nouvelles références ?

## DÉFIS COURANTS

Il y a quelques défis fondamentaux qui doivent être relevés pour une gestion de commande réussie.

**1. Gestion des données.** La récupération des données et leur croisement entre les systèmes afin de facturer, exécuter et expédier les commandes, sont essentielles pour un processus efficace. Cependant, de nombreuses entreprises utilisent plusieurs systèmes - un qui gère la facturation, un qui suit les commandes et les stocks, un qui gère les expéditions - qui ne sont pas liés de

manière cohérente. Cela crée des lacunes dans les informations qui peuvent coûter du temps, de la bonne volonté et du chiffre d'affaires.

**2. Automatisation.** La récupération et la mise à jour des informations dans votre ERP ou CRM, l'exécution des commandes, le suivi des stocks ainsi que la gestion des expéditions et leur croisement avec votre logiciel de comptabilité, sont souvent manuels et disparates. Ces activités chronophages sont lentes, coûteuses et sujettes à l'erreur humaine

**3. Efficacité opérationnelle.** L'assertion « le temps, c'est de l'argent » n'est pas qu'un cliché. Le temps perdu à exécuter des processus manuels, à chercher et à corriger les erreurs, à gérer la saisie et la mise à jour des données initiales pourrait être consacré à améliorer les relations avec les clients et à accélérer l'entrée de cash. Des fonctions cloisonnées et des outils disparates pour le traitement de chaque étape du processus de gestion des commandes est obsolète et augmente les délais de paiement.

**4. Satisfaction du client.** Dans le monde d'aujourd'hui, où il y a une multitude d'offres commerciales et de services, vos clients ont le choix. Un traitement lent des commandes ou des données incorrectes entraînant des commandes incorrectes, provoque une augmentation des litiges clients, une perte de clients et une diminution de l'entrée de cash.

**5. Reporting et visibilité.** Vous ne pouvez pas gérer ce que vous ne pouvez pas voir. Si vos données ne sont pas partagées entre vos systèmes, vous n'avez pas vraiment une image précise de l'activité de vos clients ou de ce qui se passe à l'intérieur de votre propre business. Le manque de visibilité entraîne des problèmes de prévision, de budgétisation, de capacité à répondre aux demandes urgentes ou aux mises à jour des commandes, et peut entraîner une non-conformité aux audits.



## BONNES PRATIQUES

Identifiez tous les différents points de collecte de données dans votre processus de gestion des commandes.

Déterminez quelles informations sont collectées et où elles sont stockées vous aidera à définir les meilleures façons de relier les flux de données entre eux afin de favoriser transparence et partage des informations entre les systèmes. Mettez en place des outils en libre-service pour permettre à vos clients de gérer leurs propres mises à jour de données.

**Automatisez les étapes clés et répétitives.** La saisie des données, le statut des commandes et le suivi des expéditions sont souvent réalisés manuellement. Les workflows automatisés garantissent que les données sont récupérées, extraites et acheminées vers les équipes appropriées. Selon la récente étude de Hublogix, il faut compter une erreur pour 300 frappes. Considérez alors le nombre de commandes que vous traitez en une journée et la quantité de travail supplémentaire que ces erreurs créent.

**Recherchez des outils de reporting et d'analyse intelligents.** Créez des tableaux de bord qui partagent des informations utiles tirées de vos différentes sources de données, qui vous permettent de comprendre la gestion des stocks et d'éviter le gaspillage grâce à des prévisions précises, des budgétisations des projets fiables, l'identification de catégories des clients et l'atténuation des risques.

**Resserrez vos processus opérationnels.** 65% des retours ne sont pas la faute du client. Les articles endommagés et la réception des mauvais articles sont les principales

raisons d'un retour. Examinez attentivement votre processus de gestion des commandes. Il y a plusieurs éléments, personnes et processus qui font que tout fonctionne. Trouver les points de blocage et identifier où vous pouvez automatiser un processus, éliminer une étape ou mettre en œuvre un meilleur processus, tout cela vous aide à réduire les erreurs, à respecter ou à dépasser les accords de niveau de service (SLA) et à avoir un impact positif sur la satisfaction client. Des choses simples, comme s'assurer que les coordonnées sont facilement trouvées dans toutes les communications, que les formulaires en ligne envoient et suivent instantanément les demandes d'assistance, sont souvent négligées. Pourtant, ces étapes très basiques sont une source importante de frustration lorsqu'un client essaie de vous joindre pour corriger une commande ou signaler un problème.

**Tirez parti de vos partenaires.** Il existe une myriade de partenaires parmi lesquels choisir lorsqu'il s'agit d'améliorer le processus de gestion des commandes. Trouvez un partenaire avec une plateforme collaborative qui automatise plusieurs processus métier afin de maximiser vos bénéfices.

## KPIS DU SUCCÈS

- Coût par commande : réduction des coûts de traitement
- Précision du traitement : réduction des erreurs et des coûts associés
- Amélioration du niveau SLA
- Augmentation de la satisfaction client



# FACTURATION

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

La facturation est le processus de création et d'envoi des factures de votre entreprise à vos clients. Les factures doivent être exactes, émises dans les délais et indiquer clairement les montants dus, les dates d'échéance, les produits ou services rendus, le numéro de commande et les conditions de paiement associées (types de paiement acceptés ou délai de paiement).

## L'IMPACT SUR LE BUSINESS

La facturation est la clé de voûte du processus d'encaissement client. La facture est le document le plus important qui conduit au paiement. Elle impacte fortement l'entreprise. Lorsque cette partie du processus échoue, cela peut être préjudiciable à la santé de l'entreprise. La rapidité d'envoi des factures a une incidence directe sur la rapidité des paiements reçus. L'inexactitude des factures affecte non seulement la rapidité des paiements mais augmente également le coût de la facturation car cela nécessite du temps et des heures de travail supplémentaires pour corriger les erreurs. La rapidité et l'exactitude ont toutes deux un impact sur la satisfaction client car ils ne souhaitent pas passer du temps à décrypter leurs factures et à faire en sorte que le paiement soit effectif. Dans le rapport sur l'état des paiements électroniques, Ardent Partners a indiqué que les processus manuels de facturation et le temps passé à corriger les erreurs peuvent plus que tripler le coût d'émission d'une seule facture.

## DÉFIS COURANTS

Les défis de facturation auxquels de nombreuses entreprises sont confrontées sont les suivants :

**1. Gestion des données.** La visibilité et la transparence des données clients, les informations sur les commandes et les conditions de paiement sont essentielles pour que la facturation soit à la fois précise et rapide. De nombreuses étapes du processus de facturation étant encore manuelles et envoyées en papier, la recherche des informations nécessaires et la confirmation de leur exactitude peuvent prendre un temps précieux aux équipes comptables.

**2. Envoi des factures.** La facture papier traditionnelle reste une méthode de diffusion des factures très utilisée, mais c'est la plus lente et la moins fiable. Il faut compter au moins 2 à 3 jours ouvrables (et plus souvent des semaines) pour qu'une facture papier soit reçue. Et s'il y a une erreur dans l'adresse, cela peut prendre des semaines supplémentaires pour que la facture soit retournée et alerte l'équipe AR du problème. Les clients qui s'orientent davantage vers la e-facturation peuvent être frustrés de continuer à recevoir des factures papier et ne pas disposer d'un processus efficace pour les traiter.

**3. Processus manuels.** Historiquement, la facturation a été un processus très manuel et très chronophage : les spécialistes de la comptabilité client saisissent les données de facturation dans un système de comptabilité avant de stocker physiquement le document papier dans un classeur. Les informations sur les nouveaux fournisseurs sont saisies en utilisant les codes d'identification de l'organisation pour éviter les doublons. L'exactitude des informations sur les nouveaux fournisseurs et ceux existants est vérifiée par rapport à des sources internes telles que le fichier fournisseurs, et à des sources externes telles que l'INSEE ou des sites Internet spécialisés. Ce processus de facturation peut engendrer des erreurs humaines et des retards dans le travail, laissant l'argent « dormant » plutôt que réinvesti dans l'entreprise.

**4. Satisfaction client.** Il y a peu de choses plus frustrantes pour vos clients que de prendre du temps pour s'occuper d'une facture incorrecte. Et ce qui est encore plus aggravant, c'est de découvrir un impayé en raison d'un paiement manqué (facture qu'ils n'ont peut-être jamais reçue ou qui s'est perdue dans le courrier reçu). L'incapacité des entreprises à utiliser facilement un portail en ligne pour résoudre leurs problèmes ou parler à la bonne personne qui accédera rapidement à des données de compte correctes ont un effet négatif sur la satisfaction client.

## BONNES PRATIQUES

L'accès aux données et aux analyses est un atout majeur. Voici deux bonnes pratiques :

- **Portail client** : un portail en ligne sur lequel les clients peuvent réaliser leurs opérations courantes améliorera les communications avec les clients et accélérera les encaissements. Les clients pouvant vérifier leurs factures à leur rythme ou signaler les litiges éventuels, répondront plus rapidement et utiliseront moins les ressources limitées de l'équipe comptable.
- **Tableaux de bord** : avec un accès immédiat aux informations du compte client, les équipes back-office (comptables et client) peuvent aider rapidement les clients en cas de questions et de litiges. La réduction du temps de résolution des problèmes accélère le processus de paiement et donne aux clients le sentiment d'être importants pour l'entreprise.

## FAITS ET STATISTIQUES SUR LA FACTURATION BTOB

# 100%

DES FACTURES SERONT ÉLECTRONIQUES D'ICI 2027 (EN LIEN AVEC LA RÉFORME DU E-INVOCING)

**ÉCONOMIES MOYENNES EN PASSANT DU PAPIER À L'ÉLECTRONIQUE :**

# 50-60%

**COÛT DU TRAITEMENT MANUEL VS. COÛT DE TRAITEMENT AUTOMATISÉ :**

COÛT DU TRAITEMENT MANUEL – ENVIRON - **10€**

COÛT DU TRAITEMENT AUTOMATISÉ – MOINS DE - **5€**

Source : DGFIP

**Arrêtez la folle course de la saisie manuelle des données.** L'automatisation du processus de facturation peut faire gagner beaucoup de temps, entraîner des diminutions de coûts, des réductions d'erreurs et des paiements plus rapides. Les principaux domaines de l'automatisation sont les suivants :

- Création de factures en s'appuyant sur de multiples sources de données
- Envoi des factures (e-mail, portail en ligne ou courrier postal)
- Émission des relances de paiement
- Acceptation du paiement (virement, transfert, chèque ou carte de crédit)

**Embarquez vos clients vers l'électronique.** Si vous envisagez de passer à la e-facturation, aux portails en ligne et à d'autres formes d'automatisation dans votre processus de facturation, il est essentiel que vous embarquiez vos clients avec. Un plan de communication est nécessaire pour s'assurer que vos clients sont au courant de tous les changements de processus que vous apportez, des nouvelles options qui s'offrent à eux et de ce à quoi ils peuvent s'attendre ensuite.

Les équipes client et marketing doivent travailler en étroite collaboration pour communiquer sur les nouveaux processus et fonctionnalités. Elles offrent ainsi une transition facile et agréable aux clients.

Utilisez les données que vous récupérez. Accédez rapidement aux tableaux de bord relatifs au DSO, aux retards de paiement, aux erreurs et analysez-les pour aider vos équipes comptables à gérer plus efficacement le processus de facturation et à prioriser leurs activités.

## KPIS DU SUCCÈS

- DSO (délai moyen de paiement)
- ADD (Average Days Delinquent ou nombre moyen de jours de retard de paiement)
- ART (Accounts receivable turnover ratio ou taux de rotation des impayés clients)



“AVEC QUADIENT COMPTES CLIENTS, C’EST COMME SI NOUS AVIONS UNE AUTRE PERSONNE DANS NOTRE ÉQUIPE ! LA PLATEFORME NOUS A AIDÉ À AMÉLIORER NOTRE EFFICACITÉ ET DÉCOUVRIR LES CLÉS QUI ONT RÉDUIT NOTRE DSO. NOS CLIENTS PEUVENT ACCÉDER À LEURS COMPTES, NOS COLLABORATEURS SAVENT EXACTEMENT SUR QUOI SE CONCENTRER ET NOUS AVONS UNE VISIBILITE COMPLÈTE SUR L’EFFICACITÉ DE NOTRE RECOUVREMENT. J’ADORE ÇA.”

**RYAN MADDEN | DIRECTEUR DU SERVICE FINANCIER, ONESPAN**



# TÉMOIGNAGE CLIENT ONESPAN

## DÉFI

Comme de nombreuses organisations, OneSpan a été confrontée soudainement au télétravail. Il a fallu trouver de nouveaux axes de collaboration en interne et de communication avec les clients. En raison de la croissance de l'entreprise, OneSpan traitait un grand volume de factures et elle avait besoin de faire évoluer ses manières de travailler et d'augmenter la visibilité sur ses comptes clients.

## SOLUTION

En s'intégrant à l'ERP de OneSpan, Quadi<sup>ent</sup> Comptes Clients centralise les données financières facilitant la mesure des performances, l'identification des problèmes et la mise en place d'actions rapides. L'analyse prédictive a aidé l'équipe à anticiper le comportement de paiement des clients. Les workflows automatisés ont accéléré les recouvrements. Les fonctionnalités du portail libre-service ont permis aux clients d'accéder à leurs comptes 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 ce qui a réduit les délais de paiement.

## RÉSULTATS

- Le délai moyen de paiement (DSO) a été réduit de 13 jours.
- Le nombre moyen de jours avant paiement a diminué de sept jours.
- Visibilité inégalée sur les tableaux de bord et les recouvrements de comptes clients.
- Amélioration de l'expérience client et des relations internes.

## SECTEUR

Logiciels

## ERP

Workday



**Ryan Madden**  
Directeur du service,  
financier

OneSpan aide les organisations à accélérer leur transformation digitale en proposant des expériences de transaction et d'accord client digitales sécurisées, simples et conformes. La société offre des produits et des services électronique d'accord client qui automatisent, sécurisent les processus commerciaux en « front-office » et génèrent des revenus. Les solutions de OneSpan aident les organisations à rationaliser et à sécuriser les expériences utilisateur leur permettant de stimuler la croissance, de réduire les risques et de libérer leur potentiel commercial.



**“AVEC QUADI<sup>ENT</sup> COMPTES CLIENTS, C'EST COMME SI NOUS AVIONS UNE AUTRE PERSONNE DANS NOTRE ÉQUIPE ! LA PLATEFORME A PERMIS D'AMÉLIORER NOTRE EFFICACITÉ, ÉLÉMENT CLÉ POUR RÉDUIRE NOTRE DSO. NOS CLIENTS PEUVENT ACCÉDER À LEURS COMPTES, NOS COLLABORATEURS SAVENT EXACTEMENT SUR QUOI SE CONCENTRER ET NOUS AVONS UNE VISIBILITÉ COMPLÈTE SUR L'EFFICACITÉ DE NOTRE RECOUVREMENT. J'ADORE ÇA.”**



## DÉFI

OneSpan a la confiance d'entreprises mondiales de premier ordre, dont plus de 60 % des plus grandes banques du monde. Pour faire face à la croissance de ses activités, OneSpan s'est efforcé d'étendre ses opérations et d'augmenter la visibilité des comptes clients. Lorsque Ryan Madden, directeur du service financier, a rejoint OneSpan et a analysé le processus, il a vu une occasion de l'améliorer. Ryan a identifié plusieurs opportunités. Avec Workday (ERP), l'équipe comptable ne pouvait pas contacter efficacement les clients. L'envoi des relances était manuel et lorsque les communications étaient envoyées, l'équipe manquait de visibilité sur qui avait reçu et enregistré l'e-mail. Il était donc difficile d'aborder les recouvrements de manière stratégique et de s'assurer que les clients étaient identifiés comptablement. Les problèmes de reporting ont aggravé ce défi. Le nettoyage des données, tâche chronophage, a dû avoir lieu avant que les rapports puissent être analysés et utilisés pour aider le recouvrement des créances. Il était donc difficile d'identifier les clients à risque ce qui augmentait la probabilité de retards de paiement. Cela rendait également difficile la collaboration avec les ventes. Sans une vue des données claire et centralisée, la communication des décisions sur les comptes clients - comme la mise en attente des clients - était un processus qui frustrait les deux parties. Comme de nombreuses organisations pendant et après la pandémie, OneSpan a été confrontée une vague de télétravail soudaine. Les membres de l'équipe devaient s'adapter à de nouvelles façons de collaborer, afin que les tâches ne soient pas oubliées lorsque les gens étaient en congé ou malades. Cela a nécessité de nouvelles façons de communiquer avec les clients, pour s'assurer que les factures étaient envoyées et réglées à temps.

## SOLUTION

Quadient Comptes Clients s'est intégré à l'ERP Workday de OneSpan, centralisant les données financières sur une plateforme intelligente.



**“L'UTILISATION D'UN SYSTÈME UNIQUE DE SUIVI DE NOS TÂCHES, D'ENREGISTREMENT DES RELANCES ET DE DÉFINITION DES TÂCHES PRIORITAIRES A CHANGÉ LA DONNEE DE MON ÉQUIPE ET MOI-MÊME. NOUS NE NOUS SOUVENONS PLUS DE CE QU'ÉTAIT NOTRE TRAVAIL SANS CETTE SOLUTION.”**

Les collaborateurs peuvent mieux s'autogérer en particulier dans un environnement de télétravail. Les réunions sont utilisées pour aborder les questions

prioritaires et les collaborateurs n'ont plus besoin de s'attendre les uns les autres afin d'obtenir des informations. La plateforme met en évidence le risque client en utilisant l'analyse prédictive afin de déterminer avec précision quand un client est susceptible de payer. Par exemple, un client peut n'avoir qu'un jour de retard mais en fonction de son historique des données de paiement, l'outil peut prédire qu'il ne paiera pas avant 30 jours. Cela aide l'équipe à prioriser les comptes. En gérant plusieurs équipes, Ryan veut s'assurer qu'il a une visibilité et un aperçu clairs des données de recouvrement et des risques afin de garder le contrôle.



**“LA SOLUTION ME PERMET DE MESURER FACILEMENT LES PERFORMANCES, D'IDENTIFIER LES PROBLÈMES ET D'AGIR RAPIDEMENT. CET AVANTAGE S'APPLIQUE À L'ENSEMBLE DE L'ÉQUIPE”**

Les workflows automatisés envoient les relances de manière cohérente et l'équipe peut désormais voir si les messages ont atteint leur cible. Ils ont accès à des détails précieux, notamment quels clients ont ouvert les e-mails, lesquels ne l'ont pas fait et quels e-mails ont été rejetés. L'équipe recouvrement est alors informée. L'équipe commerciale de OneSpan en profite également. Ils reçoivent régulièrement des rapports automatisés qui détaillent le comportement de paiement des clients et les décisions prises sur ces derniers. Cela permet de maintenir une collaboration étroite entre la comptabilité et les ventes. En externe, les clients bénéficient d'une expérience améliorée. Non seulement ils reçoivent des communications plus régulières. Mais ils peuvent également utiliser le portail en ligne de la solution pour accéder à leurs comptes et effectuer des paiements en CB à tout moment, de n'importe où. Cela leur permet de réduire les délais de paiement tout en diminuant la quantité de travail de l'équipe comptable.

## RÉSULTATS

**OneSpan a accéléré son entrée de cash et a amélioré l'expérience de recouvrement aussi bien pour les collaborateurs que pour les clients.**

- Le délai moyen de paiement (DSO) a été réduit de 13 jours
- Le nombre moyen de jours avant paiement a diminué de 7 jours. Une réduction de plus d'une semaine de travail a été constatée sur l'ensemble du portefeuille de comptes clients de l'entreprise.
- Une visibilité inégalée sur les tableaux de bord et les recouvrements des comptes clients est disponible.
- Une amélioration de l'expérience client et des relations internes a été constatée.



# RÉSOLUTION DES LITIGES

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le règlement des litiges est le processus par lequel un litige ou une réclamation concernant une facture est résolu. Les factures peuvent être contestées lorsqu'un client estime que le montant dû ou les conditions de paiement sont incorrectes. Le litige intervient au moment de la facturation, avant tout paiement.

## L'IMPACT SUR LE BUSINESS

Lorsqu'une facture ou un bon de commande est contesté, le paiement est en danger. Cela impacte la capacité de l'entreprise à prévoir son entrée de cash. Lorsque les litiges ne sont pas résolus rapidement, cela coûte également du temps, de l'argent à l'entreprise et des ressources (membres de l'équipe recouvrement, des services juridiques ou des achats) pour faire le tri dans les échanges et trouver un accord avec le client. Les clients en litige peuvent avoir une opinion négative de l'entreprise s'ils estiment que leurs réclamations ne sont pas traitées équitablement ou avec une diligence raisonnable.

Il existe un large éventail de litiges, allant d'une simple demande ou question, nécessitant éventuellement plus de pièces justificatives / informations, à un désaccord avec la facture (prix, conditions, quantité, dommages, retours et bien plus encore). Il est également courant que le litige porte simplement sur la non-réception de la facture.

Les litiges concernant les factures augmentent non seulement le nombre de jours d'impayés (impact sur votre trésorerie et sur votre coût du capital) mais auront également une incidence sur le personnel nécessaire à la résolution du litige et l'expérience client.

## DÉFIS COURANTS

Le règlement des différends engendre de nombreux problèmes à plusieurs services, voici les plus courants :

**1. Gestion des données.** Les données clients, les informations sur les commandes et les conditions de paiement sont souvent hébergées dans des systèmes différents car ils appartiennent à plusieurs équipes (par ex. ventes, recouvrement et back-office). Pourtant, il est essentiel d'accéder à des informations précises en

temps opportun lors de la résolution d'un litige client. Ce manque de visibilité et d'accès est source de frustration tant pour les équipes internes que pour les clients.

**2. Gestion des coûts.** L'absence d'un tableau de bord unique pour afficher les encours, les paiements récents, les crédits et le DSO des clients ajoute du travail manuel pour traiter les paiements et aider les clients. Sans outils qui relient les données, les équipes du support client ne peuvent pas facilement identifier où une erreur a pu se produire, et si elles ne peuvent pas l'identifier, elles ne peuvent pas la corriger. Le temps passé par les équipes client, recouvrement et vente à rechercher des informations coûte de l'argent à l'entreprise.

**3. Expérience client.** Les clients ne veulent pas appeler plusieurs fois pour résoudre un problème. Beaucoup ne veulent pas appeler du tout, mais préfèrent l'e-mail ou le chat. Des canaux de communication rigides et un manque de données accessibles se traduisent par une mauvaise expérience client. Si le support client n'est pas disponible en libre-service, les clients passent du temps - et du temps à l'équipe recouvrement - à rechercher des choses simples comme des copies de factures ou la vérification des détails d'une ligne. Tout cela peut avoir de multiples impacts. Cela peut coûter un client à votre entreprise, créer une réputation négative sur le marché, entraver votre capacité à attirer de nouveaux clients et réduire votre capacité à prévoir et à gérer avec précision les flux de trésorerie.

**4. Communication.** Lorsque les données résident dans différents silos et qu'il n'y a pas de canaux de communication clairs entre les ventes (au début d'une transaction) et l'équipe recouvrement en aval, les informations et les détails se perdent. Le manque de fluidité dans les communications et de transparence entre les équipes est source de frustration tant pour les équipes internes que pour les clients, qui ne sont pas servis efficacement.

# FAITS ET STATISTIQUES SUR LES LITIGES

## 55%

DES PROFESSIONNELS DE LA FINANCE ESTIMENT QUE LA GESTION DES LITIGES EST LA TÂCHE LA PLUS DURE

## 55%

DES DAF ÉVOQUENT LES LITIGES ET LES EXCEPTIONS COMME UNE PROBLÉMATIQUE MAJEURE CES 6 DERNIERS MOIS



LES ORGANISATIONS AMÉRICAINES ONT EN MOYENNE

## \$4M

DE FACTURES IMPAYÉES TOUS LES MOIS LIÉES À DES LITIGES ET DES MANQUES DE COMMUNICATION ENTRE LES PARTIES.

## BONNES PRATIQUES

**Mettez en place un système centralisé avec accès à des tableaux de bord.** Un portail en ligne accélérera le processus de règlement des différends et remettra une partie du contrôle entre les mains de vos clients.

**Outils de communication.** Profitez des nouveaux moyens de communication pour rencontrer vos clients là où ils se trouvent. De plus en plus de clients préfèrent interagir avec les entreprises par e-mail et par chat, plutôt que par téléphone. Et ils attendent toujours des réponses immédiates. Explorez les possibilités de répondre aux questions et de gérer les litiges avec le canal de communication choisi par votre client ; offrez une expérience client plus efficace et mieux notée.

## KPIS DU SUCCÈS

- ART (accounts receivable turnover ratio ou taux de rotation des impayés clients)
- Nombre de factures en souffrance

# GESTION DU RECOUVREMENT

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Lorsqu'une facture dépasse les délais de paiement convenus, le processus de recouvrement de la créance commence. Pour certaines organisations, cette tâche est effectuée par une équipe de recouvrement dédiée, d'autres s'appuient sur des équipes comptables afin de récupérer le paiement des factures en souffrance.

**La gestion du recouvrement comprend un certain nombre d'activités différentes :**

- Stratégie de recouvrement et workflow
- Suivi des clients, fréquence, routage et traitement des demandes
- Collaboration, escalade interservices et clients
- Tableaux de bord et analyses

## L'IMPACT SUR LE BUSINESS

Un rapport de référence du CRF montre que les entreprises américaines du quartile inférieur ont 5 % de leurs ventes en retard de paiement de plus de 60 jours. Cela représenterait 50 000 dollars pour chaque million de dollars de revenus risquant de ne pas être payé – une somme importante. L'incapacité à gérer efficacement les recouvrements a un impact direct sur plusieurs domaines de votre entreprise, en plus du chiffre d'affaires :

- Augmentation du nombre de jours de délai de paiement (DSO)
- Augmentation du nombre de créances douteuses
- Augmentation des coûts du personnel qui récupère l'argent
- Perte de clients due à une mauvaise expérience
- Retard ou perte de revenus et d'entrée de cash

## DÉFIS COURANTS

L'indice d'efficacité du recouvrement, également connu sous le nom de CEI, est un calcul de la capacité d'une entreprise à récupérer ses créances clients auprès des clients. Le rapport de référence du CRF montre un écart important entre les meilleures organisations de la catégorie concernant l'indice d'efficacité de recouvrement, à savoir 91,92 % (il reste encore de la place

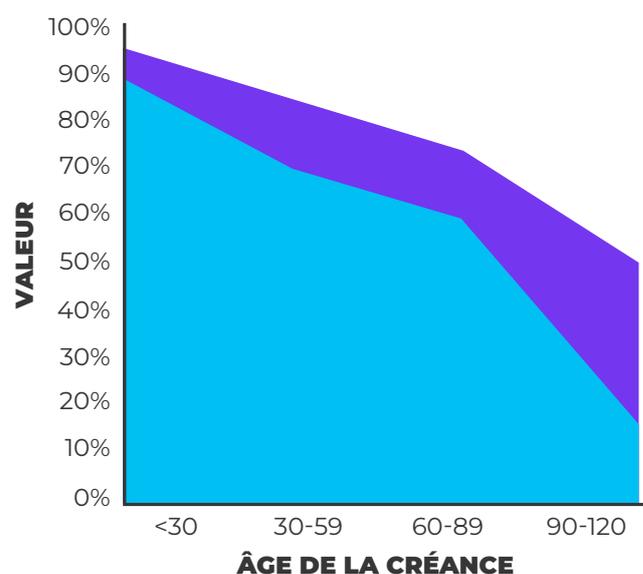
à l'amélioration) et le quartile inférieur à 69,80 % (il y a beaucoup de place à l'amélioration).

**1. Diminution des revenus :** à mesure que le retard de paiement des comptes clients progresse, la capacité de recouvrer le montant total diminue. Selon [Dun & Bradstreet](#), un compte en souffrance depuis 90 jours n'a que 69,6 % de chances d'être entièrement payé. Le taux de rentabilité tombe à 52,1 % après six mois et à 22,8 % après un an.

**2. Augmentation des coûts de main-d'œuvre :** le processus de recouvrement prend du temps et de la main-d'œuvre. Lorsque vous ajoutez les coûts de recouvrement au montant réduit perçu, il en résulte des pertes encore plus élevées pour l'entreprise.

**3. Absence de processus défini :** lorsque le processus de recouvrement n'est pas clairement défini ou suivi, les équipes de recouvrement perdent la capacité de suivre avec précision les communications et d'aider efficacement les clients. Il y a souvent une équipe distincte qui s'occupe de l'envoi des factures par rapport aux équipes recouvrement, ce qui signifie que parfois des données sont perdues, que la collaboration est difficile et que la capacité de prévoir les flux de trésorerie devient presque impossible.

### DIMINUTION DE LA VALEUR À MESURE QUE LES COMPTES DÉBITEURS « VIEILLISSENT »





## BONNES PRATIQUES

La gestion des recouvrements est la clé d'une entrée de cash saine. Investir pour améliorer l'efficacité des recouvrements est un retour sur investissement garanti lorsqu'il est géré avec des outils intelligents.

**Se doter d'un système centralisé** : l'accès aux données et à un workflow de recouvrement améliorent les communications et la collaboration entre les équipes comptables, de recouvrement et de vente ainsi que la satisfaction client.

**Créer un processus modulaire et clair** : ayez des directives claires et simples pour aider vos équipes à gérer les étapes précédant et constituant le recouvrement. Offrez à vos clients une grande variété d'options de paiement et rendez la relation plus humaine, ne les considérez pas seulement comme des numéros de facture. Cela contribuera à atténuer les situations de risque client avant qu'elles n'aient un impact sur le pipeline de recouvrement réel. Voici quelques mesures à prendre :

- S'assurer que les processus de paiement et de recouvrement sont écrits et disponibles pour les clients
- Identifier les modes de paiement acceptés
- Proposer des options de paiement pour les clients qui ont du mal à payer immédiatement la totalité du montant dû (par ex. offrir des paiements échelonnés)

**Éliminer les processus répétitifs** : rechercher des solutions capables d'automatiser les cadences d'envoi et les workflows servant au suivi et aux lettres de relance,

de contrôler les taux d'ouverture, de générer des rapports sur les rejets de mail et de prendre en charge les communications internes et externes éliminant les efforts en double lorsque plusieurs ressources interagissent avec le même client.

**Établir un plan de communication intelligent** : la clé du recouvrement est un suivi précoce et régulier. Il existe de nombreuses raisons pour lesquelles un client est en retard de paiement (oubli, litige, manque de fonds, etc.). Grâce à un processus de sensibilisation fréquent qui aide les clients à résoudre leurs problèmes financiers, vous pouvez améliorer les relations avec vos clients et avoir un impact positif sur l'entrée de cash.

**Tirer parti de l'analyse prédictive** : prioriser les actions sur les comptes clients grâce à des tableaux de bord vous permettra de vous concentrer sur les meilleures actions et de maximiser l'efficacité du recouvrement, tout en réduisant les risques et les charges salariales. L'utilisation d'analyses prédictives plus sophistiquées pour détecter les anomalies de comportement des clients vous donnera des informations avancées sur les risques de recouvrement, permettant à votre équipe d'agir rapidement afin de prévenir les pertes et avoir un impact sur la cote de crédit de vos clients.

## KPIS DU SUCCÈS

- Rapports relatifs à la balance âgée
- IEC (indice d'efficacité des recouvrements)
- DSO (délai moyen de paiement)

# FAITS ET STATISTIQUES SUR LES RECOUVREMENTS

**84%** IEC  
(TOUS SECTEURS  
CONFONDUS)

**52%** DE TOUTES LES VENTES B2B  
FACTURÉES SONT EN RETARD

**66%** DES ENTREPRISES ONT  
RECOUVRÉ DES PAIEMENTS EN  
SOUFFRANCE PLUS D'UN MOIS  
APRÈS LA DATE D'ÉCHÉANCE



## SECTEURS LES MOINS PERFORMANTS

 COMMERCE DE GROS DIVERS

 SERVICES AUX ENTREPRISES

 MEUBLES ET LUMINAIRES

## SECTEURS LES PLUS PERFORMANTS

 AGROALIMENTAIRE

 PRODUITS CHIMIQUES

 MINÉRAUX NON MÉTALLIQUES

MONTANT MOYEN DE RECOUVREMENT : 2400 – 3100 \$

# PAIEMENTS

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le « paiement » est le traitement de la « créance » dans les comptes clients. Il s'agit du transfert de liquidités de ce qui est dû à une entreprise par le biais du processus de facturation client.

## L'IMPACT SUR LE BUSINESS

Aujourd'hui, la majorité des paiements B2B sont effectués par virement. Les paiements par chèque subsistent même si cette méthode de paiement est assez coûteuse pour les fournisseurs et les acheteurs. Les estimations pour le traitement des paiements aux E.U. varient de 9 \$ à plus de 40 \$ par chèque. Ces coûts sont majorés dans des situations telles qu'un courrier mal acheminé ou des fonds insuffisants pour le paiement. Il faut savoir que le coût n'est pas seulement le prix de l'impression et des frais d'affranchissement du paiement, mais aussi la main-d'œuvre pour exécuter le paiement, résoudre les problèmes de non-diffusion ou de non-paiement, et le coût du temps d'envoi.

D'autres moyens de paiement comme l'ACH/EFT (transfert de fonds), les virements bancaires et les cartes de crédit sont généralement des moyens de paiement et de comptabilisation des revenus plus rapides. En revanche, ils nécessitent une organisation et un investissement de la part de votre entreprise pour être gérés efficacement.

**La souplesse des options de paiement est toutefois essentielle pour assurer :**

- La réduction du DSO
- La satisfaction client
- L'entrée de cash

## DÉFIS COURANTS

Des défis existent dans le processus de paiement, que vous soyez une entreprise avec des méthodes de paiement traditionnelles telles que les chèques et les espèces, ou que vous ayez ajouté une stratégie de paiement multicanal à votre relation commerciale.

- 1. Main-d'œuvre :** beaucoup de personnes sont nécessaires, le coût de la gestion des chèques papier est élevé et variable. Il nécessite du travail humain pour les traiter (processus plus lent pour enregistrer et comptabiliser les revenus).
- 2. Entrée de cash :** lorsque les paiements sont sous format papier ou si les canaux électroniques ne sont pas gérés correctement, cela complique l'entrée de cash et sa comptabilisation.
- 3. Expérience client :** de plus en plus de clients B2B recherchent une expérience B2C en matière de paiements. Ils sont facilement frustrés par un manque d'options de paiement, ce qui peut les inciter à rechercher d'autres entreprises pour une expérience plus transparente.



## PAIEMENTS PAR CHÈQUE

COÛTS ÉLEVÉS

DÉLAIS FLUCTUANTS

PAS DE VISIBILITÉ



## PAIEMENTS EN LIGNE

EFFICACITÉ ET ÉCONOMIES

VISIBILITÉ ET SUIVI

EXPÉRIENCE FLUIDE

### BONNES PRATIQUES

Avoir une stratégie de paiement est essentiel pour accélérer le processus de paiement, réduire les coûts de main-d'œuvre pour la réception/le traitement des paiements et l'amélioration de la satisfaction client tout en réduisant votre DSO et vos coûts globaux. Les éléments clés de votre stratégie de paiement incluent :

- **des options de paiement multicanaux** : en permettant à vos clients de choisir de payer par ACH/EFT, carte de crédit ou virement, vos clients ont plus de moyens de vous faire parvenir de l'argent - et de vous le faire parvenir plus rapidement.
- **des relances client conviviales** : faites un geste pour les paiements anticipés ou les paiements dans les délais afin de générer une entrée de cash plus prévisible et plus élevée. Cela peut vous aider d'avoir un pourcentage plus élevé de factures « payées dans les délais » et améliorera quoiqu'il en soit la santé de votre trésorerie.

- **des plans de paiement** : pour les clients en difficulté financière, un plan de paiement peut être exactement ce dont ils ont besoin afin de maintenir leur propre entreprise à flot et leurs comptes en positif. Il peut également être structuré de manière à être financièrement avantageux pour votre entreprise afin que les liquidités continuent de circuler et que de bonnes relations client soient préservées.
- **un accès à un portail en ligne** : permettez à vos clients de communiquer avec votre équipe 24h/24 et 7j/7. Les clients sont plus enclins à réagir rapidement et à signaler une meilleure expérience client lorsqu'ils sont en mesure de gérer leur propre temps.

### KPIS DU SUCCÈS

- Nombre moyen de jours de retard de paiement (Average Days Delinquent)
- Ratio de paiements effectués dans les délais

# FAITS ET STATISTIQUES SUR LES PAIEMENTS

LES **FACTURES** SONT EN RETARD DE PAIEMENT À HAUTEUR DE

**55%**

LES **CRÉANCES DOUTEUSES** TOUCHENT EN MOYENNE

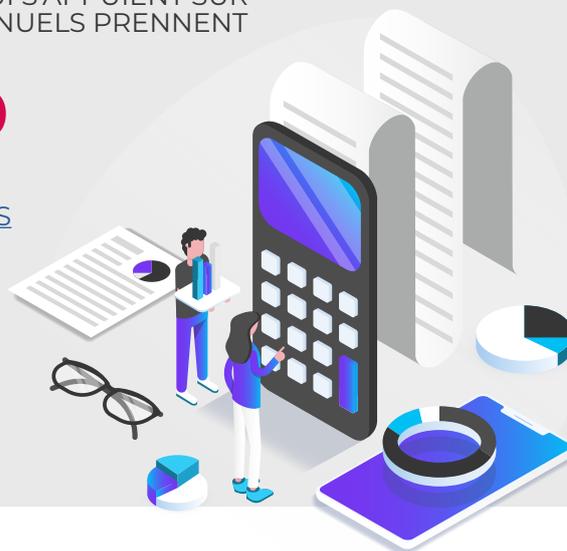
**9%**

DE TOUTES LES VENTES B2B À CRÉDIT

LES ENTREPRISES QUI S'APPUIENT SUR DES PROCESSUS MANUELS PRENNENT

**67%**

DE TEMPS DE PLUS POUR ASSURER LE SUIVI DES **PAIEMENTS** EN SOUFFRANCE



## SECTEURS LES MOINS PERFORMANTS



HABILLAGE



SERVICES AUX ENTREPRISES



IMPRESSION ET ÉDITION



## SECTEURS LES PLUS PERFORMANTS



CONSTRUCTION & BOIS



AGROALIMENTAIRE



PRODUITS CHIMIQUES



*“NOUS AVONS CONSTATÉ QUE LES PAIEMENTS ARRIVAIENT PLUS RAPIDEMENT ET QUE L'EXPÉRIENCE CLIENT ÉTAIT MEILLEURE PARCE QUE NOUS ÉTIIONS EN MESURE DE RÉGLER LES CHOSES RAPIDEMENT.”*

**CHRIS PEARCE | DAF INTERNATIONAL EMEA ET APAC**

# TÉMOIGNAGE CLIENT CHEETAH DIGITAL

## DÉFI

Le processus de relance des créances client de Cheetah Digital était entièrement manuel. Sans automatisation, les suivis étaient incohérents, ce qui impactait à la fois l'expérience client et l'entrée de cash. Il n'y avait pas de communication sur les comptes en souffrance entre les services, ce qui entraînait de nombreuses factures en souffrance.

## SOLUTION

La plateforme intelligente Quadiant Comptes Clients a automatisé les workflows et a permis la collaboration des équipes ventes et recouvrement. Cela a amélioré la visibilité sur les comptes clients ainsi que la rapidité et la cohérence du suivi. Cheetah Digital a désormais une visibilité totale sur l'ensemble de son portefeuille de comptes clients, ce qui simplifie les reportings et aligne sa stratégie de recouvrement.

## RÉSULTAT

Une visibilité accrue et une meilleure collaboration entre les services ont permis de réduire les DSO de 25 jours à l'échelle mondiale. Les workflows collaboratifs sur la plateforme de Quadiant Comptes Clients ont comblé l'espace entre la comptabilité et les ventes, ce qui a permis d'améliorer l'expérience client et de réduire de + de 40 % les créances clients en retard.

## SECTEUR

Matériel informatique et logiciels

## CLIENT QUADIANT COMPTES CLIENTS DEPUIS

2018



**Chris Pearce**  
DAF international  
EMEA et APAC

L'histoire de Cheetah Digital commence en 1998 avec la fondation de CheetahMail, un pionnier du marketing digital. Six ans plus tard, la société a été rachetée par Experian et est devenue pièce maîtresse de son activité « Experian Marketing Services ». En juin 2017, l'entreprise a été scindée et a lancé Cheetah Digital en tant que plus grande entreprise indépendante de marketing direct au monde. Aujourd'hui, Cheetah Digital travaille avec de nombreuses marques globales, aidant les spécialistes du marketing à générer du chiffre d'affaires, à établir des relations client durables et à offrir une proposition de valeur unique tout au long du cycle de vie du client.



**NOUS AVONS CONSTATÉ QUE LES  
PAIEMENTS ARRIVAIENT PLUS  
RAPIDEMENT ET QUE L'EXPÉRIENCE  
CLIENT ÉTAIT MEILLEURE, CAR NOUS  
ÉTIONS EN MESURE DE RÉSOUDRE LES  
PROBLÈMES RAPIDEMENT.**

## DÉFIS

Un processus de relance entièrement manuel signifiait que les clients de Cheetah Digital recevaient des factures et n'étaient souvent jamais suivis. Ou bien, ils étaient suivis mais bien plus tard lorsque la facture était gravement en souffrance. Les chargés de recouvrement, tous nouveaux, géraient leurs portefeuilles de différentes manières. Cela signifiait que leurs feuilles de calcul, leurs tableaux de bord, etc. étaient incohérents les uns avec les autres, ce qui rendait très difficile la vérification de l'état spécifique d'un compte client.

Ce problème était aggravé par le fait que les services n'avaient pas de méthode simple pour communiquer et collaborer. L'équipe de vente avait du mal à obtenir une visibilité sur les comptes clients et dépendait entièrement des informations transmises manuellement par l'équipe comptabilité, elle n'avait pas non plus accès au système ERP de l'entreprise. Cela affectait la fréquence des mises à jour des comptes client et signifiait souvent que l'équipe vente était laissée dans l'ignorance. Elle ne pouvait donc pas entreprendre les actions nécessaires compte-tenu de l'absence d'informations client importantes.

## SOLUTION

La plateforme intelligente Quadient Comptes Clients a amené plus de cohérence à Cheetah Digital. Les clients reçoivent un message clair dans le monde entier avec le même aspect et la même fréquence. Cette cohérence se reflète en interne, les équipes comptabilité et vente bénéficient d'une plateforme centralisée qui favorise une transparence accrue et permet une collaboration plus efficace grâce à des workflows communs. Les deux équipes ont désormais accès aux mêmes données client essentielles stockées sur la plateforme, ce qui élimine l'ambiguïté et l'inefficacité du transfert d'informations. Il n'y a pas de délai lorsque l'équipe vente a besoin de visibilité sur les comptes clients. Elle a donc amélioré ses interactions avec les clients car elle peut identifier et résoudre les problèmes beaucoup plus rapidement.

L'équipe finance de Cheetah Digital est également en mesure de fournir des rapports plus précis à son niveau C. La plateforme Quadient Comptes Clients fournit des tableaux de bord clairs et informatifs qui donnent une visibilité immédiate sur l'état d'un compte client. Cela a non seulement aidé l'équipe finance à relever les défis, mais aussi à travailler plus efficacement avec la direction sur une stratégie de recouvrement solide afin d'assurer un succès continu.

## RÉSULTATS

### *L'impact a été énorme :*

- Le DSO a diminué globalement d'au moins 25 jours. Le DSO mondial est désormais compris entre 45 et 50 jours, ce qui signifie qu'en moyenne, les clients de Cheetah Digital paient dans les 10 à 15 jours suivant leur date d'échéance.
- Les comptes clients en retard dans le monde ont diminué de plus de 40 % de 17 à 10 millions de dollars.
- Les créances de plus de 60 jours sont désormais inférieures à 5 %.

Ces statistiques constituent un sacré résultat avec le renforcement de l'entrée de cash. Cela s'est avéré particulièrement important car Cheetah Digital a pu investiguer de près et identifier les risques crédit rencontrés par certains de ses clients. Cela leur a permis de mieux collaborer pour réduire l'exposition aux dettes en souffrance.

Grâce à une meilleure entrée de cash, à un processus de recouvrement bien organisé et collaboratif, les équipes travaillent plus efficacement, l'expérience client s'est améliorée et l'entreprise peut se concentrer sur la stratégie et sa croissance future, plutôt que sur la résolution des problèmes.

# GESTION DES PÉNALITÉS

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

La gestion des pénalités est le processus par lequel vous gérez le paiement et le traitement des factures lorsqu'un client ne paie pas sa facture dans les délais. Le client peut être redevable de pénalités car il ne paie pas. Cela arrive pour diverses raisons, notamment pour des frais erronés, des erreurs d'emballage, d'expédition, des remises accordées hors délai ou des exonérations fiscales. L'équipe recouvrement a besoin d'un processus à suivre pour réconcilier la différence de paiement.

## L'IMPACT SUR LE BUSINESS

Les pénalités ont un impact sur votre chiffre d'affaires. Lorsque les clients ne paient que partiellement leurs factures, il peut être difficile de prévoir les revenus. Ceux-ci vous permettent de développer votre entreprise, de réinvestir et dans certaines situations de payer vos factures.

Le traitement d'une pénalité peut être difficile à réaliser car le client prend en charge la pénalité en fonction de sa propre politique et de ses procédures, et c'est à vous de prouver si la pénalité est méritée.

Selon le rapport d'analyse comparative de la Credit Research Foundation (CRF), en moyenne, une seule pénalité coûte environ 97 \$ à une entreprise pour traiter, rechercher, valider, contester et la résoudre. Consacrer du temps à des pénalités inférieures à 100 \$ coûte souvent plus cher à une entreprise que la pénalité en elle-même.

Diverses études indiquent que 5 % à 15 % de toutes les factures sont concernées par des pénalités.

Cela signifie que, selon les données de la CRF, si les revenus de votre entreprise étaient de 100 millions de dollars, vous auriez 10 millions de dollars (en moyenne) en pénalités. De ce montant, 85 % (8,5 millions de dollars) seraient autorisées et 1,5 million de dollars seraient considérées comme non autorisées. Le personnel doit consacrer beaucoup de temps à l'enquête sur les réclamations et à la facturation de ces différences de 1,5 million de dollars aux clients.

En plus du temps passé par votre propre équipe de recouvrement, les clients sont frustrés par les factures incorrectes et le temps qu'il faut à leurs propres équipes pour gérer les négociations. Un mauvais processus de gestion des pénalités peut avoir un impact sévère sur la satisfaction client.

## DÉFIS COMMUNS

**Les pénalités sont un aspect difficile du recouvrement. Voici quelques thèmes communs :**

- Les erreurs internes dans la politique de facturation ou la tarification, généralement dues à des processus manuels ou à des données non mises à jour dans les systèmes de l'entreprise, entraînent souvent l'envoi de factures incorrectes aux clients.
- L'absence de politique documentée entraîne des malentendus et des hypothèses pour vos équipes internes du recouvrement et vos clients.
- Les processus peu clairs ou manuels pour l'émission des avoirs et des factures corrigées entraînent des retards et des frustrations supplémentaires.
- Certains clients prélèvent des pénalités pour toute « infraction » à leurs contrats ou à leurs CGV incluses dans leurs bons de commande
- La responsabilité d'identifier, de valider et de contrôler le problème est assumée par des services qui n'ont généralement ni les ressources (informations) ni l'autorité nécessaires pour apporter des changements ou prendre des décisions finales.
- Les fournisseurs fixent parfois une pénalité, puis fixent un délai pour calculer la différence et réclamer l'argent. Un fournisseur peut dire que vous n'avez que 60 jours pour résoudre le problème et recouvrer les fonds, mais si vous n'êtes pas en mesure de le résoudre et que les 60 jours s'écoulent, vous n'avez pas de chance. Et il récupère ses fonds.

# FAITS ET STATISTIQUES SUR LES PÉNALITÉS

DÉLAI MOYEN POUR RÉSOUDRE UN LITIGE LIÉ À UNE PÉNALITÉ

# 90 JOURS

PÉNALITÉS NON VALIDES (EN MOYENNE) : 7,5 %

PÉNALITÉS NON VALIDES RECOUVRÉES : 60%



## BONNES PRATIQUES

**Créez une équipe intégrée au reste des équipes pour gérer ce processus :** les services efficaces en charge de la gestion des pénalités ont des points de contact étroits avec les équipes vente, finance, logistique, comptabilité fournisseurs et service client. La communication est plus transparente et permet à ces équipes d'obtenir rapidement les approbations nécessaires afin d'annuler ou rejeter les litiges sur les avoirs. Elles peuvent également se concentrer sur les hauts montants ou les hauts volumes de pénalités et transmettre une analyse interfonctionnelle.

**Soyez prêt à appréhender la situation dans son ensemble :** de nombreuses organisations se mettent simplement en mode réaction avec la gestion des pénalités pour retard de paiement au lieu de les considérer comme un signe avant-coureur que quelque chose ne va pas au sein de leur gestion. Profitez de l'occasion pour évaluer le bon fonctionnement - ou non - de votre processus de gestion des pénalités - et ajustez-le

au besoin. Cela réduira les coûts pour votre entreprise en termes de ressources et de revenus manqués.

**Tirez parti d'options de paiement plus intelligentes :** le virement ou le transfert électronique de fonds (EFT) vous permettent de vérifier les paiements au fur et à mesure qu'ils sont reçus du client afin d'identifier rapidement les problèmes. Les transmissions classent généralement les pénalités par type et par montant.

## KPIS DU SUCCÈS

- IEC (indice d'efficacité du recouvrement)
- Ratio de rotation des pénalités par compte client/spécialiste en charge
- Précision des prévisions de revenus

# LETTRAGE COMPTABLE

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Le lettrage comptable est le processus d'affectation du cash aux comptes et aux factures clients corrects. Déterminez où affecter les paiements en les faisant correspondre à la ou aux factures associées.

## L'IMPACT SUR LE BUSINESS

**Résultat d'un processus d'affectation de trésorerie inefficace :**

- Retards et inexactitudes de paiement dus à une erreur humaine
- Réduction des flux de trésorerie en raison du temps nécessaire à la saisie manuelle des données et au traitement des paiements
- Temps perdu du personnel compétent en recherches diverses pour gérer les litiges, les pénalités, les paiements insuffisants et corriger les erreurs
- Mécontentement des clients lorsque les paiements sont mal affectés et prennent du temps à être corrigés, ce qui impacte la notation crédit
- Incapacité à rapprocher avec précision les comptes et à prévoir les entrées de cash

## DÉFIS COURANTS

Bien qu'il existe un certain nombre de méthodes de paiement que votre client peut utiliser pour envoyer les fonds (comme indiqué dans le chapitre « Paiements »), il n'existe que deux types d'entrée de cash pour l'entreprise :

- Initiée par le client : paiement généré et envoyé par votre client tel qu'un chèque, un transfert de fonds (EFT/ACH), un virement, etc.
- Impulsée par les fournisseurs : préautorisation ou paiements via un portail client

Les paiements initiés par les clients se répartissent par catégorie : voie électronique (transferts ou virements) et chèques papier. Dans les deux cas, le personnel doit traiter les détails des versements et saisir les données dans l'ERP pour comptabiliser correctement les informations de paiement et les affecter aux factures appropriées. De plus :

- Ce processus peut être assez laborieux, car un seul paiement peut être imputé sur plusieurs factures.
- Les paiements initiés par le client peuvent ne pas mentionner des données importantes ou la facture peut être payée en retard sans explication, ce qui complique l'affectation précise des fonds.
- Comme votre équipe travaille avec des documents de remise statiques (talon de chèque ou versement électronique), la récupération de données supplémentaires permettant de garantir l'exactitude d'une transaction est manuelle et prend du temps.
- Les paiements papier retardent le moment de la réception (volumes courrier) et sont difficiles à rapprocher avec d'autres. Souvent, il manque les informations de contact afin de joindre les bénéficiaires pour toute question.
- Les envois de fonds électroniques sont plus faciles à partager et à rapprocher, mais ils ont tendance à se perdre (par exemple dans les spams) et sont envoyés à partir d'une adresse e-mail générique, généralement dépourvue d'informations de contact.

# FAITS ET STATISTIQUES SUR LE LETTRAGE COMPTABLE

**45%** DES ORGANISATIONS ONT ENCORE UN [PROCESSUS MANUEL](#) D'AFFECTATION DE TRÉSORERIE

**22.6%** DES ENTREPRISES CITENT LE LETTRAGE COMPTABLE ET LE RAPPROCHEMENT MANUELS COMME UNE PRÉOCCUPATION MAJEURE

**41%** DES DIRECTEURS FINANCIERS RÉPERTORIENT LE LETTRAGE COMPTABLE COMME LE PROCESSUS AYANT LE PLUS BESOIN D'AUTOMATISATION SELON [DUN & BRADSTREET](#)



## BONNES PRATIQUES

Malgré une baisse constante, les entreprises globales paient encore [31%](#) des factures par chèque. Cela signifie qu'il existe une grande opportunité de mettre en œuvre de nouvelles méthodes pour améliorer l'expérience client tout en réduisant les coûts, les erreurs et la main-d'œuvre associés au lettrage comptable. Cela améliore la rapidité de paiement et la santé de votre entreprise.

**Créez un portail client en ligne** : intégrez la facturation, les recouvrements, les communications et le support client. Permettez aux clients de l'utiliser eux-mêmes et de se connecter avec vos équipes si nécessaire. Ce portail offre non seulement une meilleure expérience client, vous assurant d'être compétitif sur le marché et plus connecté avec vos clients, mais garantit également :

- Une réduction des erreurs
- Une visibilité et une transparence à l'intérieur des comptes clients
- Une amélioration des communications avec les clients
- Une augmentation des paiements dans les délais
- Une élimination des « paiements secs » (paiements effectués sans données de versement)

**Automatisez vos processus** : tirez parti des outils d'automatisation pour faire correspondre avec précision les factures aux paiements, prendre en charge le processus de contestation et de recouvrement et transmettre les données de lettrage comptable à votre ERP. Un système de lettrage robuste peut prioriser les e-mails, capturer et traduire les informations grâce à l'IA et utiliser l'apprentissage automatique pour automatiser les imputations. L'automatisation du lettrage comptable permet :

- D'accélérer le délai de comptabilisation des revenus
- De minimiser les erreurs humaines et les transferts de fonds incorrects
- D'assurer la direction des risques et la conformité PCI
- De réduire considérablement le temps passé nécessaire pour faire correspondre manuellement les paiements et saisir les données
- D'améliorer l'expérience client
- De réduire le DSO

## KPIS DU SUCCÈS

- DSO
- Nombre de paiements (chèques ou non) traités par jour
- Chiffre d'affaires généré par chargé de recouvrement
- Chiffre d'affaires lié aux pénalités par chargé de recouvrement



# PROCESSUS DE RECOUVREMENT EN 2024 : QUADIENT COMPTES CLIENTS

## QU'EST-CE QUE C'EST ?

Les temps modernes appellent des solutions modernes. La technologie est là. Nous pouvons concevoir ces solutions. Et nous l'avons fait. Quadient Comptes Clients est une solution logicielle unique pour les équipes recouvrement des entreprises de taille moyenne. Notre solution Cloud tire parti de l'apprentissage automatique et propose des communications ainsi que des relances automatisées pour accélérer les recouvrements, diminuer et rationaliser l'effort manuel associé au suivi des factures en retard et analyser les KPIs. Quadient Comptes Clients s'intègre avec plusieurs solutions de comptabilité, de facturation, des ERP et CRM, pour une visibilité complète du poste client, de la facturation au lettrage comptable. Quadient Comptes Clients se concentre sur le développement d'outils intelligents qui aident les organisations à améliorer leur productivité, à prévoir le point d'atterrissage de leur trésorerie et à augmenter leurs revenus. C'est la clé pour débloquer le processus de recouvrement simplement.

## L'IMPACT DE QUADIENT COMPTES CLIENTS SUR LE BUSINESS

Que signifie vraiment pour votre entreprise une vue unique et simplifiée de l'ensemble de votre processus recouvrement ? Cela signifie un recouvrement sans effort pour toute votre équipe. La plateforme intelligente de Quadient Comptes Clients vous apporte productivité, prévisibilité et transparence afin de gérer une entreprise plus efficace et plus rentable. Selon une étude YouGov de 2022, 79 % des fournisseurs français proposent à leurs clients professionnels un paiement par virement bancaire et 65 % par chèque, ce qui n'est pas totalement en phase avec les attentes des clients. Avec la plateforme de Quadient Comptes Clients, vous vous démarquez en utilisant un outil plus intelligent pour votre processus de recouvrement.

### Productivité - Triplez l'efficacité humaine grâce à des processus automatisés entraînant une utilisation plus intelligente des ressources

- **Réduction des processus manuels**, ce qui diminue les frais généraux et améliore les marges.
- **Priorisation des tâches** pour les équipes recouvrement en fonction du risque crédit qui leur permet de se concentrer sur les activités qui accéléreront le paiement.

- **Configuration simple et implémentation** accélérée pour un maximum d'avantages.
- **Boîte à outils de développement (API)**, fiable conçue pour les développeurs par des développeurs afin de faciliter les intégrations avec votre SI et accélérer le déploiement.
- **Accès au portail en ligne** pour les clients permettant une utilisation autonome, réduisant le temps passé avec les chargés de clientèle, diminuant les coûts d'exploitation et améliorant le service client.

### Prévisibilité - Optez pour des décisions commerciales plus intelligentes grâce à des prévisions précises des revenus et des flux de trésorerie

- **Solde précis des comptes clients** en isolant les factures client gérées dans l'ERP ou le logiciel de facturation.
- **Tableaux de bord complets et reportings des états comptables** afin de répondre aux exigences d'audit interne ou externe et être conforme.
- Capacité à centraliser **une politique de recouvrement des comptes clients** dans plusieurs entités commerciales et/ou solutions.
- **Solution de recouvrement des comptes clients automatisée** de bout en bout qui diminue les risques financiers et améliore la gouvernance dans l'ensemble de l'organisation.
- Évaluation et **contrôle du risque crédit des entreprises**.

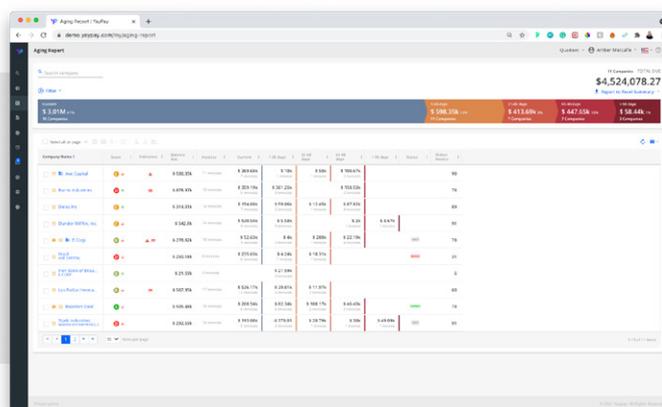
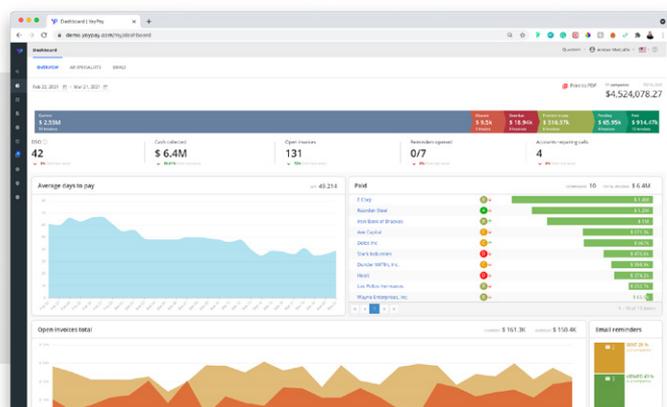
### Transparence - Gagnez en visibilité sur toutes vos solutions de comptabilité et de recouvrement pour une meilleure compréhension et une communication plus intelligente de l'entreprise.

- **Accès à plusieurs sources** de données pour obtenir le « portrait-robot » le plus complet possible de vos comptes clients.
- **Accès client en 24/7/365** au portail en ligne pour la vérification des factures, la gestion du compte et le paiement en CB.
- **Programme de communication fiable et automatisé** permettant de renforcer les relations avec les clients et d'améliorer la gestion des comptes.
- **Tableaux de bord clairs, informations contextuelles et interface utilisateur intuitive** qui éliminent les silos de données et améliorent la capacité à comprendre facilement l'état du compte afin de prendre les mesures appropriées.



## FONCTIONNALITÉS CLÉS DE QUADIENT COMPTES CLIENTS

- **Automatisation intelligente** : minimisez le temps consacré à la gestion manuelle du crédit, du recouvrement, des litiges et du lettrage comptable. Augmentez la productivité des équipes recouvrement grâce à des flux automatisés.
  - **Automatisation des relances client** : automatisation de tous les messages de relance. Les clients n'ont plus besoin d'utiliser des comptes de messagerie individuels pour envoyer des relances de paiement ; toutes ces communications peuvent être gérées à partir d'un compte de messagerie automatisé dans la solution Quadiant Comptes Clients. Les réponses aux e-mails sont suivies (nombre de vues, d'erreurs, d'e-mails envoyés) dans la solution. Quadiant Comptes Clients peut mesurer l'efficacité des relances électroniques en fonction de leur fréquence et des indicateurs relatifs aux messages de relance envoyés (taux d'ouverture, turnover du service comptabilité, etc.).
  - **Workflows de recouvrement** : ils automatisent les communications en interne et celles en relation avec les factures clients réduisant ainsi le facteur humain du processus de recouvrement. Le workflow de recouvrement crée également la « to do » du chargé de recouvrement de manière automatisée.
  - **Balance âgée dynamique et en temps réel** : continuellement mise à jour à partir de l'ERP et/ou du logiciel de facturation sur la base d'une intégration standard ou d'une API personnalisée. Toutes les données de factures impayées et l'historique des paiements sont automatiquement mis à jour et offrent aux équipes finance et recouvrement une vue unique à 360 degrés.



- **Portail client** : l'accès en ligne 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et 365 jours par an réduit le temps passé avec les chargés de clientèle, diminue les coûts d'exploitation et améliore le service client.
  - Permet aux clients de télécharger les duplicata de factures et les justificatifs d'envoi.
  - Facilite la communication et accélère le traitement des litiges.
  - Améliore l'efficacité grâce à un référentiel centralisé des données (notifications, litiges, paiements, factures ouvertes/fermées).
- **« Hub » de communication** : permet à l'équipe finance d'être plus efficace dans le processus de recouvrement tout en responsabilisant son équipe de vente grâce à l'alerte automatique des comptes qui le nécessitent.
  - Toute les échanges client sont stockés et archivés à perpétuité dans Quadiant Comptes Clients (notifications, appels, e-mails, litiges).
  - Toutes les factures, les communications (notifications, e-mails, tâches) et les coordonnées de contact sont regroupées au même endroit.



- **Analyse du comportement de paiement** : outils permettant de surveiller les notations de crédit internes des clients en fonction des performances de paiement passées. Les entreprises qui utilisent Quadiant Comptes Clients identifient les tendances dans les comportements des clients et leur montre la nécessité de consacrer plus de temps et d'attention aux comptes en retard de paiement. Cela fournit à l'entreprise un autre outil pour déterminer les conditions de crédit appropriées à accorder à une entreprise.
  - **Prévisibilité des paiements** : le « machine learning » permet à l'équipe finance de prédire de manière fiable les paiements des fournisseurs. Il fournit à l'équipe finance les outils pour identifier les actions de recouvrement et les comptes sur lesquels consacrer son temps, offrant ainsi une visibilité sur les futurs paiements/flux de trésorerie (élément vital) de l'entreprise.
  - **Décisions de crédit intelligentes** : évaluation et contrôle du risque de crédit des entreprises.
    - Ajustez dynamiquement vos pratiques de recouvrement en fonction du risque crédit de l'entreprise.
    - Améliorez les décisions de crédit grâce à une notation de crédit personnalisée.
    - Assurez la conformité aux politiques et aux réglementations
- **Politique de recouvrement intelligente** : standardisation précise et prévisibilité du processus de recouvrement sur tous les canaux, services et solutions logicielles avec la mise en œuvre de politiques de recouvrement unifiées dans l'ensemble de l'entreprise.
  - **Analyse du recouvrement des comptes clients en temps réel** : bibliothèque complète de tableaux de bord courants des comptes clients et du recouvrement qui résumet et affichent les tendances historiques (DSO, APT - menaces persistantes -, encaissements, factures en cours et en retard de paiement, rappels par e-mail...) ainsi que la prédiction des futurs encaissements
  - **Responsabilité en matière de recouvrement** : l'équipe finance peut tirer parti des workflows de recouvrement natifs de Quadiant Comptes Clients pour remplir la « to do » quotidienne du chargé de recouvrement. Les tableaux de bord suivent les KPI de celui-ci (montant collecté, nombre d'e-mails envoyés, de litiges ouverts, de litiges fermés, de promesses de paiement, de tâches ouvertes et fermées) selon une période donnée. Ces outils améliorent le processus de recouvrement en célébrant chaque victoire.
- **SI financiers intégrés de manière transparente** : éliminez les silos de données et accédez à plusieurs sources de données afin d'obtenir l'image la plus complète de vos comptes clients grâce à l'API Quadiant Comptes Clients Modern REST
  - Intégrations prédéfinies et certifiées avec les solutions les plus couramment utilisées telles que les ERP, les CRM et les logiciels de facturation.
  - Les équipes auront une vue unifiée de la balance âgée des clients, des relevés de comptes, des paiements, des notifications, des litiges et des e-mails
  - Boîte à outils de développement (API) fiable conçue pour les développeurs par des développeurs pour une intégration transparente avec des progiciels personnalisés



“ NOUS AVONS CONSTATÉ QUE LES PAIEMENTS ARRIVAIENT PLUS RAPIDEMENT ET QUE L'EXPÉRIENCE CLIENT ÉTAIT MEILLEURE PARCE QUE NOUS ÉTIONS EN MESURE DE RÉGLER LES CHOSSES RAPIDEMENT.”

**CHRIS PEARCE, DAF INTERNATIONAL,  
CHEETAH DIGITAL**



# LEXIQUE

- **Solvabilité** : étude de la capacité et de l'aptitude d'une personne ou d'une entreprise à recevoir un crédit financier (souvent en fonction de sa fiabilité à rembourser de l'argent dans le passé). Ces informations sont recueillies à partir des informations fournies par la personne ou l'entreprise qui demande un crédit, ainsi que par des sociétés tierces qui collectent ces données.
- **Évaluation des risques** : processus ou méthode par lequel vous identifiez les dangers et les facteurs de risque d'un projet ou d'un résultat visé. Le processus d'évaluation des risques est réalisé lors de l'évaluation de la solvabilité d'une personne ou d'une entreprise.
- **Créances douteuses** : une créance qui ne peut être recouvrée. Cela devient une perte pour l'entreprise.
- **Analyse prédictive** : pratique consistant à extraire des informations à partir des données existantes afin de déterminer les modèles qui serviront à prédire les résultats et les tendances futurs. Lorsqu'elle est appliquée aux paiements passés et au comportement de crédit d'une personne ou d'une entreprise, elle facilite le processus d'évaluation des risques en permettant de savoir si l'entité est fiable ou non au niveau de ses paiements.
- **Nombre de jours de délais de paiement (DSO)** : c'est le nombre moyen de jours pendant lesquels les créances restent impayées avant d'être recouvrées. Il est utilisé pour déterminer l'efficacité des efforts de crédit et de recouvrement d'une entreprise ainsi que sa capacité à recouvrer ses créances auprès d'eux.
- **Bon de commande** : document commercial émis par un acheteur à un vendeur indiquant les produits ou services, quantités, délais de livraison et les prix convenus. Il est utilisé pour contrôler l'achat de produits et de services auprès de fournisseurs externes.
- **Bordereau de remise** : déclaration qui accompagne un paiement à un fournisseur, détaillant ce qui a été payé. Le fournisseur utilise les informations d'un bordereau de remise pour signaler le paiement des créances impayées dans son système comptable. Un avis de versement est souvent imprimé en pièce jointe à un paiement par chèque.
- **Litige** : lorsque le client n'est pas d'accord avec le montant de la facture ou d'autres détails de la facture, cela met en péril le montant dû. Les clients ne paient pas lorsqu'une facture est contestée et tant qu'elle n'est pas résolue par les deux parties (client et fournisseur).
- **Nombre moyen de jours de retard de paiement** : c'est le nombre moyen de jours pendant lequel les factures sont en souffrance, cela représente également le délai entre la date d'échéance de la facture et la date à laquelle elle est payée.
- **Taux de rotation des impayés clients (ART)** : l'ART mesure le nombre de fois que votre entreprise transforme les comptes clients en liquidités au cours d'une période, généralement sur un an. Un ratio plus élevé signifie que vous transformez plus fréquemment les comptes clients en liquidités ; si, par exemple, votre ratio est de 2, vous collectez des comptes débiteurs moyens deux fois par an, tous les 6 mois.
- **Recouvrements** : processus de récupération du paiement des dettes dues par des particuliers ou des entreprises.
- **Balance âgée des comptes clients** : enregistrement qui indique les soldes des factures impayées ainsi que la durée pendant laquelle elles sont impayées.