



Les bénéfices de l'IA dans les processus liés à la gestion du poste client

Optimisez l'efficacité de la gestion du
poste client en choisissant la technologie
la mieux adaptée à votre équipe



Table des matières

Résumé	3
Ce guide est-il fait pour vous ?	4
Plongée dans l'IA	5
Une formule gagnante : les équipes comptabilité clients + l'IA	10
Conclusion	18
À propos d'Esker	19

Glossaire

AI – Intelligence artificielle
(*Artificial intelligence*)

BPDSO – Meilleur délai de vente possible
(*Best Possible Days Sales Outstanding*)

CEI – Indice d'efficacité du recouvrement
(*Collections Effectiveness Index*)

CX – Expérience client (*Customer Experience*)

DAF – Directeur Administratif et Financier

DSO – Délais moyen de paiement des ventes
(*Days Sales Outstanding*)

DDO – Délai moyen de résolution des
déductions (*Days Deduction Outstanding*)

I2C – Invoice-to-Cash

KPI – Indicateur clé de performance
(*Key Performance Indicator*)

NLP – Traitement naturel du langage
(*Natural Language Processing*)

O2C – Order-to-Cash

OCR – Reconnaissance optique de caractères
(*Optical Character Recognition*)

RPA – Robotisation des processus
automatisés (*Robotic Process Automation*)

ROI – Retour sur investissement
(*Return On Investment*)

Résumé

Les tâches manuelles sont le fléau des équipes de Finance actuelles : elles ralentissent les recouvrements, augmentent les coûts d'exploitation et conduisent à l'insatisfaction et la démotivation des membres de l'équipe. De plus, le flux de trésorerie est affaibli et cela crée une mauvaise expérience pour le client.

Ce guide propose une feuille de route pour que l'ensemble de votre équipe soit au mieux de ses capacités. Comment ? En tirant parti des technologies utilisant l'IA les plus récentes et les plus performantes.

Ce que vous apprendrez :

- Pourquoi l'utilisation de l'IA est une nécessité pour les services finances d'aujourd'hui, comment fonctionne-t-elle et quels sont les impacts ?
- Comment la technologie de l'IA transforme positivement les activités quotidiennes d'une équipe Finance ?
- Des résultats d'entreprises réelles qui ont fait la transition
- Par où commencer et comment en savoir plus



Ce guide est-il fait pour vous ?

Vous êtes un membre de l'équipe Finance qui s'interroge sur l'impact de l'IA dans votre travail ? Ou vous êtes lié au DAF et vous cherchez de nouvelles façons d'améliorer l'efficacité de l'ensemble du cycle de vie du Cash ? Ce guide n'a pas été conçu pour une personne ou un processus particulier, alors si le contenu vous convient, utilisez-le !

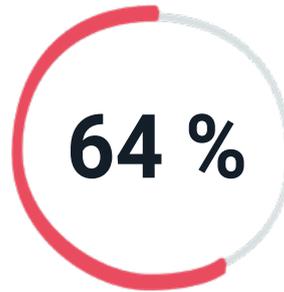
Complétez la checklist

Est-ce que vous ou d'autres membres de l'équipe Finance êtes régulièrement confrontés à des difficultés pour :

- Collecter le Cash en temps voulu et comptabiliser les revenus ?
- Avoir de la visibilité et/ou plus de collaboration tout au long du cycle de vie du poste clients ?
- Rapprocher les paiements des clients de manière rapide et précise ?
- Fournir des factures avec succès et en totale conformité ?
- Contrôler les paiements partiels ?
- Soutenir la croissance de l'entreprise et/ou retenir les talents ?

Si la réponse est "oui" à une ou plusieurs de ces questions, ce guide est fait pour vous !

Statistique express



Le saviez-vous ?

Selon une étude de McKinsey & Company réalisée en 2023, **64 % des chefs d'entreprise pensent que l'IA améliorera les relations avec les clients et augmentera la productivité** ¹.

1. [The economic potential of generative AI: The next productivity frontier](#). June 14, 2023. McKinsey & Company.

Plongée dans l'IA

Définition de l'IA

Il existe de nombreuses catégorisations, classifications et complexités associées à l'Intelligence Artificielle. Toutefois, dans sa forme la plus simple, l'IA fait référence à la simulation de l'intelligence humaine par des machines (c'est-à-dire des machines intelligentes). Ses capacités "cognitives" peuvent inclure de la perception, du raisonnement et de l'apprentissage, jusqu'à la résolution de problèmes, l'autocorrection et la créativité.

L'intérêt de l'IA pour l'équipe Finance

Dans le domaine du sport, l'IA est utilisée pour analyser les performances des joueurs et faciliter la prise de décisions tactiques. Dans le domaine de la santé, elle permet de réduire les erreurs humaines et améliorer les résultats pour les patients. Et la plupart d'entre nous utilisent déjà l'IA pour rendre nos activités quotidiennes plus efficaces. Il est donc tout à fait naturel que des services, comme la comptabilité client, commencent à s'en servir.

Voici les trois avantages les plus transformateurs de l'IA dans le domaine de la finance :

L'automatisation des tâches manuelles

permet aux membres de l'équipe de se concentrer sur des tâches à valeur ajoutée, ce qui améliore à la fois l'efficacité de l'employé et celle de l'entreprise.

Faciliter la prise de décision et l'évaluation des risques

grâce à des informations pilotées par l'IA qui offrent une visibilité en temps réel sur les situations et des analyses prédictives.

Stimuler la résilience des entreprises

en donnant aux équipes Finance les moyens d'être plus proactives, compétitives et agiles - en particulier en période d'incertitude et/ou de crise.

Distinguer le vrai du faux

Faux	Faits
<i>"L'IA fait fureur en ce moment, mais nous n'allons pas prendre le train en marche pour quelque chose qui risque de n'être qu'une mode passagère."</i>	L'IA ne va nulle part. McKinsey estime aujourd'hui que, compte tenu de l'émergence rapide de nouvelles technologies d'IA, la moitié de toutes les activités professionnelles pourraient être automatisées entre 2030 et 2060¹.
<i>"Nous ne souhaitons pas investir dans des technologies conçues pour remplacer les humains."</i>	S'il existe des situations où l'IA est utilisée pour remplacer des emplois, ce n'est pas le cas dans le cadre de la gestion du poste client et des processus métier similaires. Il s'agit plutôt d'une dynamique de collaboration entre l'humain et la machine , dans laquelle la technologie agit en tant qu'assistant digital pour maximiser les "bons" côtés et minimiser les "mauvais" aspects des activités quotidiennes.
<i>"L'IA présente indéniablement des avantages dans le cadre de la gestion des poste clients, mais l'investissement n'est tout simplement pas rentable."</i>	Il fut un temps où l'IA était réservée aux seules grandes entreprises prospères. Heureusement, avec l'évolution des offres en matière d'IA, un riche écosystème d'options est désormais disponible pour toute entreprise souhaitant obtenir un avantage concurrentiel sans se ruiner.
<i>"On ne peut pas faire confiance aux Big Tech : l'utilisation de l'IA met en danger nos données, nos employés et nos clients."</i>	La protection des données est une préoccupation majeure en ce qui concerne certains outils d'IA. C'est pourquoi de nombreux fournisseurs de solutions veillent à ce que vos données restent les vôtres en ne permettant pas qu'elles soient utilisées pour informer et/ou améliorer certains modèles d'IA.
<i>"L'IA résoudra TOUS nos problèmes liés aux postes clients."</i>	Doucement ! Il est facile de s'enthousiasmer pour le potentiel de l'IA, mais il ne s'agit pas simplement d'automatiser un "mauvais" processus : la préparation et la stratégie sont indispensables.

1. [The economic potential of generative AI: The next productivity frontier](#). June 14, 2023. McKinsey & Company.

Un guide détaillé des outils d'IA que vous utiliserez

L'utilisation de l'IA dans le cadre de la comptabilité client ne permet pas de tout réinventer. Les solutions d'automatisation pour la gestion du poste client requièrent une approche ciblée et tactique, en utilisant des technologies d'IA qui s'intègrent bien dans les environnements.

Machine learning

Le *Machine Learning* est une branche de l'arbre de l'IA conçue pour imiter l'intelligence humaine. Il permet aux systèmes d'apprendre et de s'améliorer à partir de leur expérience en utilisant des données et des algorithmes.

Amélioration de la précision au fil du temps

Fonctionne bien avec des jeux de données relativement petits

Une certaine intervention humaine est nécessaire

Bénéfices : prédire l'arrivée probable des paiements sur la base des factures précédentes, l'historique des paiements et d'autres données. Cela permet d'améliorer l'efficacité du recouvrement et la visibilité sur les rentrées de fonds.

NLP (Natural Language Processing)

Autre type d'apprentissage automatique, le NLP (traitement naturel du langage) permet aux systèmes de comprendre le langage humain à l'écrit et à l'oral.

Prend ses racines dans le champ de la linguistique

Analyse, comprend et en déduit le sens

Génère des réponses en langage humain

Bénéfices : faciliter la prise de décision en reconnaissant les mots clés d'un message client et en suggérant des actions ou en fournissant des réponses en conséquence.

Deep Learning

Le *Deep Learning* (ou apprentissage profond) est un sous-ensemble de l'apprentissage automatique qui utilise des réseaux neuronaux artificiels pour reconnaître des modèles complexes et fournir des perspectives et des prédictions précises.

Inspiré par le cerveau humain

Intervention humaine minimale ou inexistante

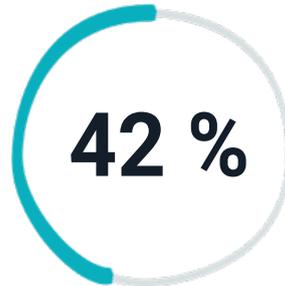
Construit des connaissances approfondies au fil du temps

Bénéfices : extraction de données à partir de documents clients tels que les avis de paiement ou les réclamations à partir d'e-mails et routage automatique vers le processus ou l'utilisateur approprié.

Outils complémentaires

L'IA est peut-être plus souvent mise en avant, mais pour la plupart des éditeurs de solutions d'automatisation du poste client, ce n'est pas la seule technologie. La robotisation des processus automatisés (RPA), la reconnaissance optique de caractères (OCR) et d'autres techniques numériques permettent de compléter l'IA et d'offrir une valeur maximale à votre équipe Finance.

Statistique express



Le saviez-vous ?

Une récente étude d'Accenture a révélé que, **parmi les entreprises qui ont intégré l'IA dans leurs stratégies commerciales, 42 % ont déclaré que le ROI a dépassé leurs attentes** - et seulement 1 % ont déclaré qu'il n'a pas répondu aux attentes ².

Une formule gagnante : les équipes comptabilité clients + l'IA

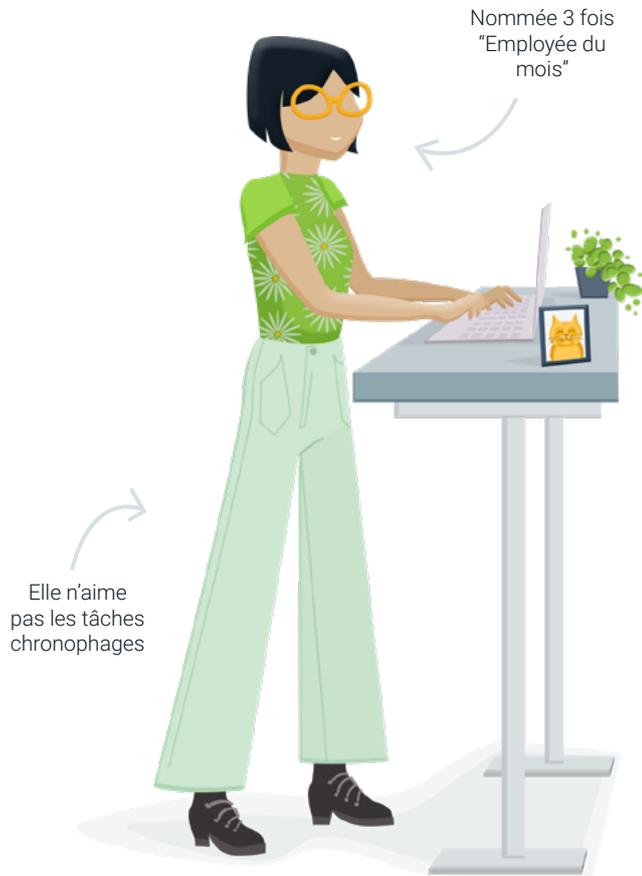
Maintenant que vous connaissez les tenants et les aboutissants de l'IA ainsi que son application, il est temps de voir quel est son impact sur les principaux acteurs d'une équipe Finance. Il faut le répéter : l'IA n'est pas meilleure ou pire pour une personne ou un poste, elle change la donne pour tout le monde.

À qui cela profite-t-il ?

Les équipes Finance sont de toutes formes et de toutes tailles, mais par souci de clarté et de concision, ce guide sur l'IA se concentre sur ces principaux acteurs de la comptabilité client :

- Analyste crédit
- Responsable de la gestion des encaissements
- Responsable de la gestion des réclamations et des déductions
- Responsable du recouvrement
- Credit Manager
- DAF

Continuons pour en savoir plus...



Nommée 3 fois
"Employée du
mois"

Elle n'aime
pas les tâches
chronophages

Coralie

L'analyste crédit

Coralie aime le métier d'analyste crédit pour l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée qu'il lui permet, ainsi que les possibilités de mobilité et l'excitation de l'intégration de nouveaux clients.

Savez-vous ce qu'elle n'aime pas ? Toutes les tâches fastidieuses : la saisie manuelle de données, la manipulation de lignes Excel et le ping-pong entre des différents systèmes... qui l'empêchent d'effectuer son travail d'analyse de la solvabilité.

Heureusement, Coralie a un assistant digital idéal : l'IA. Elle l'aide à soutenir l'équipe commerciale et à accomplir son travail rapidement et facilement :

- **Collecte, regroupe et pondère toutes les données internes et externes** nécessaires pour évaluer le risque de crédit des clients
- **Propose des conditions de crédit aux clients** (y compris la catégorie de risque et la limite de crédit)
- **Crée des rapports, des compteurs et des graphiques** après une simple demande à l'assistant digital (par exemple, "Pouvez-vous dresser une liste des clients à haut risque, en affichant leur catégorie de risque, leur limite de crédit et leur risque total ?")

Sarah

La responsable de la gestion des encaissements et des déductions

En tant que responsable des encaissements et des déductions, Sarah sait qu'il est essentiel de faire correspondre les paiements aux factures en cours correspondantes.

Alors pourquoi son travail ne lui semble-t-il pas essentiel ? La monotonie d'avoir à jongler entre les différentes sources et formats de paiement, combinée à la navigation dans les paiements partiels et les écarts, lui donne l'impression d'être massivement surchargée de travail tout en étant sous-utilisée.

L'IA a aidé Sarah à retrouver sa raison d'être et sa productivité maintenant qu'elle lui confie des tâches telles que :

- **Le routage des avis de paiement et des déductions entrantes** vers les solutions automatisées de gestion du poste client
- **Le fractionnement de lots de paiements**
- **L'extraction de données** à partir de documents justificatifs
- **La recherche du bon rapprochement** pour l'allocation automatique d'un paiement entre plusieurs combinaisons de postes non soldés
- **Des suggestions de rapprochements** lorsque le rapprochement automatique n'est pas possible

Elle se demande si ses compétences ne seraient pas mieux utilisées ailleurs

Jeune diplômée avec beaucoup de talent et de potentiel



Références

Quels sont les résultats concrets constatés après avoir automatisé le processus de gestion des encaissements avec des outils pilotés par l'IA ?

Laminex®

- ✓ Jusqu'à 50 % de réduction du temps de traitement
- ✓ Diminution de 95 % du Cash non alloué en bout en bout
- ✓ 74 % de l'objectif de rapprochement automatique atteint au bout de six mois

► [Lire l'étude de cas de Laminex](#)

Fletcher Steel.

- ✓ Délai de traitement des avis de paiements plus rapide de 95 %
- ✓ Réduction du temps de traitement de 40 %
- ✓ Diminution de 30 % des paiements non alloués

► [Lire l'étude de cas de Fletcher Steel](#)

Plus de 10 ans
d'expérience
dans la gestion
du poste client et
du recouvrement



Il veut absolument
mettre en place une
meilleure stratégie de
recouvrement

Rémi

Le chargé de recouvrement

Personne n'a jamais dit que le métier de chargé de recouvrement était facile. Mais pour Rémi, cela fait partie de l'attrait du métier. Avec un mélange parfait de tact et de ténacité, il s'épanouit en tant que l'une des personnes les plus aptes à résoudre les problèmes de son équipe.

Mais il y a un hic : la gestion de tous ces rappels, suivis et litiges signifie que le pauvre Rémi est souvent perturbé par un travail fastidieux qui limite son potentiel.

Avec l'aide de l'IA, Rémi peut être plus stratégique dans ses activités de recouvrement grâce à sa capacité à :

- **Fournir des prédictions de paiement** (par facture et rapports) et le niveau de risque estimé par le client
- **Classer les appels de recouvrement par ordre de priorité** en fonction du niveau de risque
- **Suggérer de différer un appel** lorsque le paiement est attendu dans les trois prochains jours
- **Suggérer des actions aux messages des clients**, comme :
 - ▶ enregistrer une promesse de paiement,
 - ▶ renvoyer une facture ou un état de compte,
 - ▶ mettre à jour un contact.

Pierre

Le responsable des comptes clients

En tant que responsable de tout ce qui touche au crédit, au poste client et au recouvrement, Pierre est le genre de personne qui apprécie être responsable de son équipe.

Mais il n'est pas fier d'admettre que les performances ont baissé ces derniers temps : bon nombre des responsabilités de Pierre (suivi des comptes, gestion des flux de trésorerie, réduction des risques) sont désormais plus difficiles à exécuter et coûtent plus cher.

L'IA est l'agent libre idéal pour Pierre, l'aidant à être plus performant en réalisant :

- **Élaboration des prévisions** de recouvrement à 30 / 60 jours
- **Prédiction de l'effort de recouvrement** sur la base de la stratégie de recouvrement, des données relatives aux clients et aux factures, et des prédictions de paiement
- **Obtention d'informations approfondies sur les portefeuilles de clients** (paiements attendus et niveau de risque)
- Pierre a une **meilleure vision des performances et de la charge de travail de son équipe**, ce qui l'aide à identifier les membres qui sont les plus à l'aise et ceux qui risquent d'être victimes de burnout ou de boreout.

S'inquiète pour son meilleur élément qui pourrait bientôt quitter l'équipe

Le gourou de l'équipe



Références

Que disent les responsables des comptes clients ?



“Auparavant, je devais rencontrer chaque membre individuellement pour savoir ce que faisait mon équipe. Avec Esker, je clique sur un bouton et les données s’affichent. **Ce qui prenait 12 à 15 heures par semaine peut maintenant être fait en quelques minutes.**”

Ernie Pudliner | Credit Manager, TEC

► [Lire l’étude de cas TEC](#)



“J’adore la hiérarchisation des niveaux de risque. Elle nous a aidés à piloter nos décisions au quotidien et **a donné aux membres de l’équipe les moyens de travailler de manière flexible et autonome.**”

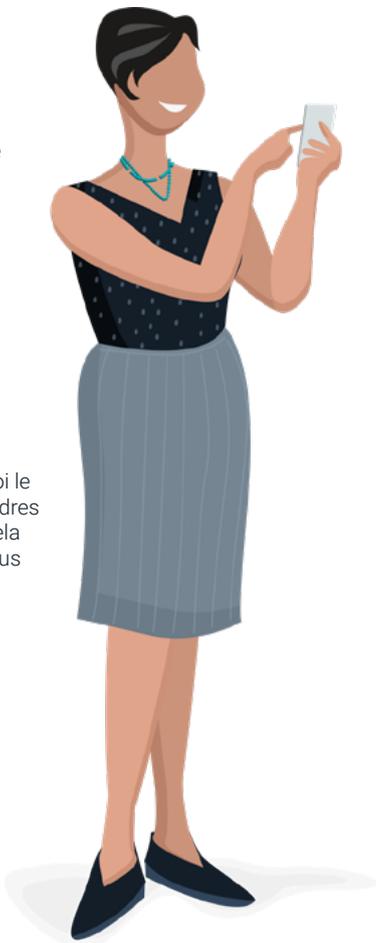
Credit Manager | Novuna Business Cash Flow

► [Lire l’étude de cas de Novuna Business Cash-Flow](#)

Un véritable rouleau compresseur d'expertise financière et analytique



A peut-être l'emploi le plus difficile des cadres dirigeants ... et cela devient encore plus difficile



Alice

La DAF

Conseillère stratégique, gourou financière, architecte de la valeur : en tant que DAF, Alice porte de nombreuses casquettes. Elle cherche à allouer correctement les ressources, gérer les risques et prendre des décisions financières judicieuses dans l'optique d'une croissance continue et résiliente. Mais Alice fait face aux nombreux obstacles qui se dressent sur sa route (économie volatile, forte inflation, marché du travail difficile...).

Bien qu'elle n'utilise pas directement l'IA, son impact sur l'équipe Finance provoque des résultats transformationnels au sein du bureau du DAF :

- **Amélioration du flux de trésorerie** grâce à :
 - ▶ Moins de goulets d'étranglement ralentissant le recouvrement
 - ▶ Un rapprochement plus rapide grâce à une IA très efficace
- **Des employés plus satisfaits** grâce à plus de :
 - ▶ Travail digne, significatif et à valeur ajoutée
 - ▶ Autonomie au quotidien et possibilités d'évolution de carrière
- **Meilleure analyse de la situation** :
 - ▶ Données en temps réel : DSO, BPDSO & CEI
 - ▶ Prévisions et suivi des performances
- **Une croissance plus intelligente de l'entreprise** grâce à la capacité de :
 - ▶ Attirer et fidéliser davantage de clients et les meilleurs spécialistes du poste client
 - ▶ Mettre en place, adapter et maintenir une trésorerie saine

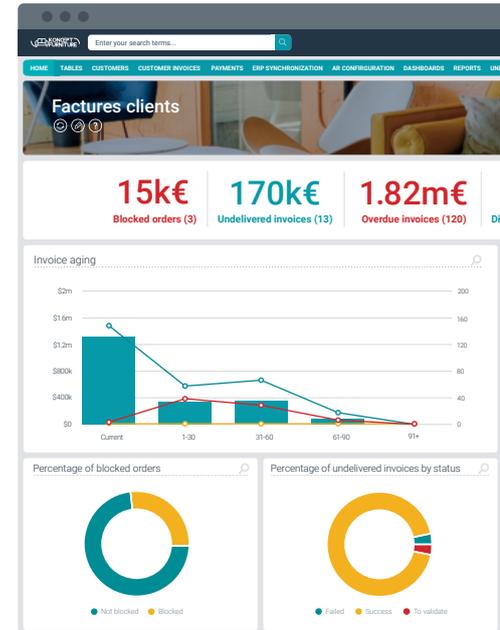
Un plan de route en matière d'IA que tout le monde peut suivre

Les solutions d'automatisation pilotées par l'IA aident les équipes Finance d'aujourd'hui à atteindre leurs objectifs ultimes - **un recouvrement plus rapide, une meilleure expérience client et des stratégies de croissance plus intelligentes** - tout en supprimant une grande partie des tâches manuelles qui empêchent votre équipe d'être véritablement efficace.

Dans ce guide, nous espérons que vous avez appris ce que l'IA peut apporter à votre équipe :

- ✓ Recouvrer, combiner et analyser les données en vue d'une évaluation complète du risque de crédit
- ✓ Améliorer le processus de recouvrement en établissant des prévisions de paiement et en définissant des priorités pour les appels de recouvrement
- ✓ Accélérer les processus en automatisant le routage et l'extraction de données de l'ensemble de tous les postes clients
- ✓ Faire des suggestions et des prédictions intelligentes pour faciliter la prise de décision
- ✓ Simplifier la communication et la collaboration entre plusieurs personnes et départements

Vous pouvez maintenant passer à l'étape suivante pour devenir un service Finance plus **confiant, collaboratif et compétitif**.



Qui sommes nous ?

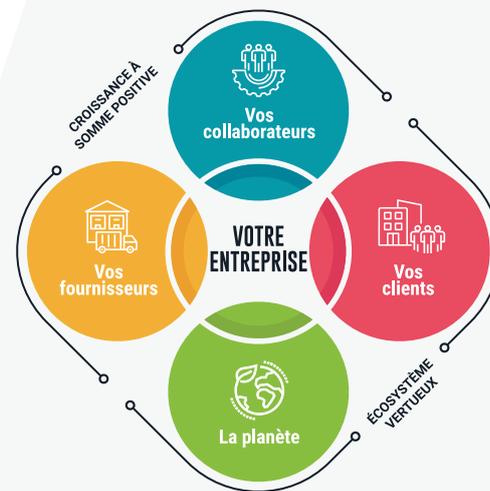
Fondée en 1985, Esker est une plateforme cloud globale conçue pour libérer de la valeur stratégique pour les responsables financiers et les responsables du Service Client et pour renforcer la collaboration entre les entreprises en automatisant les processus Source-to-Pay (S2P) et Order-to-Cash (O2C).

 **38**
années d'expérience,
dont plus de 20 ans
dans le cloud

 **+1000**
employés au service de
plus de 850 000 utilisateurs
et 1 700 clients dans le
monde entier

 **15**
sites dans le monde
avec un siège social à
Lyon, en France

 **178,6 M€**
de chiffre d'affaires en
2023 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.



www.esker.fr

©2024 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales d'Esker.
Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

011-EBOOK-AR-FR-A