

E-book

5 indicateurs de la gestion du poste client que vous devriez suivre au sein de votre organisation



Table des matières

Introduction	3
1 - Le DSO (et au-delà).....	4
2 - L'indice d'efficacité du recouvrement	5
3 - Les avoirs et litiges	6
4 - Les motifs de retard	7
5 - Les prévisions d'encaissement	8
Conclusion	9

Introduction

Pour les gestionnaires de crédit client et les responsables comptabilité client, le suivi de la performance de la gestion du poste client fait partie intégrante de leurs missions, c'est essentiel à la stratégie de l'entreprise. C'est pourquoi il est nécessaire d'avoir une visibilité globale et en temps réel des indicateurs clés de performance.

Mais **parmi toutes les données auxquelles vous avez accès au quotidien et que vous analysez, quelles sont celles qui sont réellement pertinentes**, non seulement pour vous mais aussi pour vos collaborateurs ? Pourquoi les partager à votre équipe ?



Partager les indicateurs clés de performance permet de transmettre la culture du cash en interne, aspect important du travail d'un responsable financier.

La performance de la gestion du poste client devrait être l'affaire de tous : c'est un bon moyen de maintenir l'implication et l'attention des collaborateurs sur l'un des principaux atouts de l'entreprise.

Découvrez dans ce guide pratique les 5 indicateurs clés à suivre -et à partager- pour mesurer la performance de la gestion de votre poste client.

DSO (et au-delà)

Commençons par l'indicateur le plus connu : le DSO (*Days Sales Outstanding*, ou délai moyen de paiement des clients). **Le DSO reste l'un des KPIs les plus utilisés pour analyser la performance d'une entreprise et mesurer l'efficacité des techniques de recouvrement.**

Cependant, n'oubliez pas que pour être vraiment pertinent, le DSO doit toujours être analysé :

- En fonction de votre secteur d'activité, de vos conditions de paiement ou de votre politique de recouvrement
- Dans le temps et en fonction des tendances et évolutions
- Par entités, filiales etc.
- En prenant en compte les coûts liés au routage, à la copie et au suivi, aux salaires du personnel, aux frais généraux, à l'assistance informatique etc.

Il est également intéressant de calculer le BPDSO (*Best Possible DSO*) et l'ADD (*Average Days Delinquent*) afin de mieux analyser le DSO global.



Avec qui partager cet indicateur ?

L'équipe dirigeante, le service commercial, le Service Client, le service juridique, les filiales... En fait toutes les personnes impliquées dans le cycle Order-to-Cash (O2C) et qui peuvent impacter le DSO à un moment donné.



Pourquoi ?

Pour avoir une bonne visibilité sur le délai moyen de paiement des clients et son évolution au fil du temps. Une augmentation du DSO peut par exemple révéler une insatisfaction client, un risque accru d'insolvabilité, un processus de recouvrement inefficace, ou encore un allongement des conditions de crédit. Ne négligez donc pas cet indicateur et suivez-le de près.



L'indice d'efficacité du recouvrement

L'indice d'efficacité du recouvrement (*CEI, Collections Effectiveness Index*) est **un moyen de mesurer la performance pure en matière de recouvrement**. Il s'agit du rapport entre le montant du recouvrement au cours d'une période donnée et ce qui était disponible pour le recouvrement au cours de la même période. Plus il est proche de 100 %, meilleure est votre performance en matière de recouvrement !

La formule pour calculer le CEI :

$$\text{CEI} = \frac{\text{Encours client de début de période} + \text{montant des ventes du mois} - \text{encours client total}}{\text{Encours client de début de période} + \text{montant des ventes du mois} - \text{encours total réel}} \times 100$$



Avec qui partager cet indicateur ?

Toute l'équipe en charge du poste client (service comptabilité client, service recouvrement, service financier...).



Pourquoi ?

Pour permettre d'évaluer la performance de chacun des membres de votre équipe, de les impliquer davantage dans leur travail, et de les récompenser chaque fois qu'une étape importante est franchie.

Cet indicateur est également important à partager avec les autres parties prenantes car il met l'accent sur l'efficacité des efforts de recouvrement au fil du temps. Un indice d'efficacité du recouvrement en baisse peut révéler des problèmes de trésorerie potentiellement graves qu'il faut surveiller de près.



Les avoirs et litiges

Un nombre important d'avoirs et/ou de litiges peut non seulement affecter votre DSO mais également vos relations clients. Il peut aussi être le signe d'une défaillance plus grave au sein de votre organisation (erreurs de facturation, déductions, contestations, etc.) ou masquer des problèmes qui doivent être résolus rapidement.

De plus, les factures en litige peuvent avoir un impact négatif sur la trésorerie ainsi que sur l'image de votre entreprise.

C'est pourquoi il est essentiel de **garder un œil sur les ratios avoirs / factures et litiges / factures.**



Avec qui partager cet indicateur ?

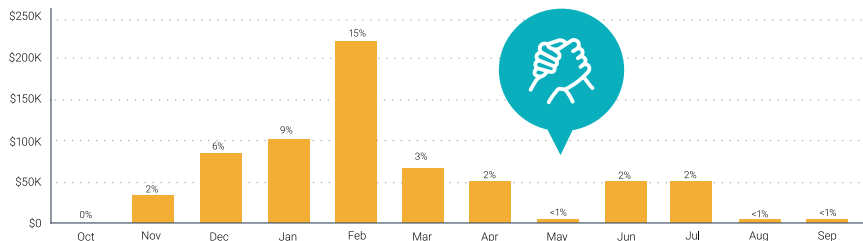
L'équipe dirigeante, les commerciaux et toute autre équipe en fonction des résultats (ex : service client, administration des ventes, production, logistique, etc.).



Pourquoi ?

Pour avoir un aperçu du volume d'avoirs et de litiges en temps réel et alerter les parties prenantes du cycle Order-to-Cash si besoin.

Total des factures en litige à la fin du mois ⚙️



04 Les motifs de retard

Il ne suffit pas d'obtenir des chiffres. Si vous voulez vraiment savoir pourquoi vous êtes payé en retard, vous devez savoir ce qui ne va pas et où se situe le problème. Il faut remonter à la source !

Par exemple, savez-vous pourquoi malgré d'importants efforts de recouvrement vos clients continuent-ils à vous payer en retard ? Êtes-vous certain qu'ils reçoivent leurs factures dans les temps, via le bon canal et que toutes les exigences en matière de facturation sont respectées ?

Vous ne pouvez pas changer ce que vous ne pouvez pas mesurer.

Vous avez besoin d'analyser plus en détail les raisons pour lesquelles vos délais de paiement sont anormalement longs pour ajuster votre stratégie et améliorer votre trésorerie.



Avec qui partager cet indicateur ?

L'équipe dirigeante et toutes les équipes qui peuvent être impactées (par exemple : service administration des ventes, service commercial, service qualité & logistique, etc.).



Pourquoi ?

Pour résoudre de manière proactive les problèmes liés aux processus internes qui peuvent avoir un impact sur votre DSO et votre réputation. Le suivi de cet indicateur permet également de prévenir les situations préjudiciables avant qu'il ne soit trop tard.

Root Cause Analysis: Reasons for Lateness			Filter
100% Reasons for Lateness Root Causes Recorded			
05/01/2018 - 05/15/2018			
	% of Invoices	# of Invoices	
Cannot get ahold of the customer	33.1%	43	
Customer did not receive invoice	52.3%	68	
Customer dispute	7.7%	10	
Customer doesn't have the money	1.5%	2	
Customer has unanswered questions	0.8%	1	
Missing or invalid PO number	4.6%	6	
Total		130	
No Root Cause Entered		0	

	Invoice Date	Pay Date	Invoice #	Customer	Customer ID	Amount	Stage	Vendor	PDF
☐	Dec 11 2017	Jan 10 2018	1240526	Gears by Gary, Inc.	15071	\$312.00	Open	Amazing Widgets	View
☐	Dec 06 2017	Jan 05 2018	3816787	Coffee Delivered	52730	€194.00	Open	Amazing Widgets	View
☐	Dec 14 2017	Jan 13 2018	1275023	Stuffed Toys, Inc.	53325	€867.00	Open	Amazing Widgets	View
☐	Dec 04 2017	Jan 03 2018	8086413	Email-n-Bulk, Inc.	77447	€771.00	Open	Amazing Widgets	View

Prévisions d'encaissement

Estimer le **montant des encaissements que vous allez obtenir au cours des prochains jours / semaines / mois** peut s'avérer très utile. Non seulement cela vous permet d'adapter vos actions de recouvrement en fonction de vos besoins de trésorerie, mais aussi de fournir au contrôleur ou au trésorier des données précises pour réaliser des prévisions sur la trésorerie.



Avec qui partager cet indicateur ?

Le directeur financier, le contrôleur de gestion, le trésorier, le service comptabilité clients, le service recouvrement.



Pourquoi ?

Ces prévisions offrent aux responsables financiers une visibilité précieuse sur les liquidités à recevoir dans les prochains jours / semaines / mois. Cela leur permet d'ajuster leurs prévisions en conséquence et d'optimiser les flux de trésorerie. Il peut également s'agir d'un bon moyen de stimuler votre équipe en lui fixant des objectifs à atteindre d'ici la fin du mois.



Conclusion

Le suivi des performances du poste client par l'analyse des indicateurs clés de performance est crucial pour toutes les entreprises. Les partager est tout aussi important car cela permet d'impliquer davantage les équipes pour ainsi améliorer ensemble la performance des processus.



La gestion du cash est une priorité pour chaque entreprise. C'est de votre responsabilité d'impliquer toutes vos équipes afin d'optimiser la rapidité et l'efficacité des processus Invoice-to-Cash.

Les meilleurs indicateurs de l'efficacité des processus sont ceux qui sont basés sur les besoins de votre organisation. Esker propose des tableaux de bord, des KPIs intégrés et des fonctionnalités de suivi personnalisables pour vous aider à obtenir la visibilité dont vous avez besoin pour contrôler (et partager !) vos performances de vos processus comme vous le souhaitez.

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).



39

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



+1000

employés au service de
plus de 850 000 utilisateurs
et +2 500 clients dans le
monde entier



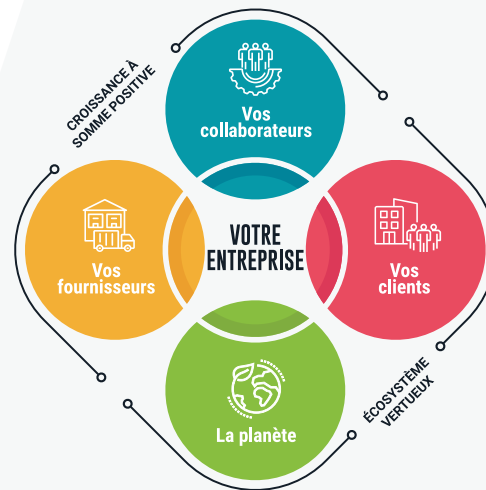
15

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

