



GESTION DU POSTE CLIENT (AR)

Au-delà du bilan financier

6 histoires d'impact réel et
de résultats mesurables dans
la gestion du poste client

ESKER®

À propos de cet ebook

Aujourd'hui, les équipes comptables (AR) jouent un rôle essentiel non seulement pour garantir des paiements précis et ponctuels, mais aussi pour aider directement à planifier, investir et développer l'Office of the CFO en toute confiance. Malheureusement, les équipes AR doivent remplir ces fonctions cruciales à une époque où il faut « faire plus avec moins », alors que des défis externes — instabilité économique, conditions de crédit plus strictes et augmentation des impayés — ne cessent de se présenter.

Cet ebook présente les parcours inspirants d'équipes comptables qui ont relevé le défi en utilisant les solutions d'automatisation par IA d'Esker. Vous y découvrirez leurs parcours de transformation financière et apprendrez des stratégies pratiques pouvant se traduire par des résultats mesurables pour votre entreprise.

Sommaire

Introduction	3
Focus : La Suite Esker Accounts Receivable	4
Esker Synergy : Nous faisons l'IA différemment	5
Success Stories dans l'automatisation de la gestion du poste client	6
AAH Pharmaceuticals	7
Zimmer Biomet Inde	8
International SOS	9
Clario	10
Fletcher Building Group	11
Lennox EMEA	12
Conclusion	13
À propos d'Esker	14

Introduction

Dans le contexte économique actuel, la stabilité semble de plus en plus difficile à atteindre. Les directeurs financiers, toujours proactifs, se sont rapidement intéressés à la gestion du poste client (AR) : 75 % d'entre eux affirment qu'elle joue désormais un rôle plus stratégique au sein de leur organisation.¹

Mais malgré son influence et son importance croissantes, la capacité de l'équipe AR à réduire les délais de paiement, améliorer le fonds de roulement et renforcer la résilience de l'entreprise est limitée lorsque des tâches manuelles, des outils dispersés et des processus sujets aux erreurs sont monnaie courante.

Et c'est là que le véritable fossé apparaît : l'Office of the CFO, agissant comme chef d'orchestre de l'entreprise, a besoin d'une meilleure visibilité, d'un contrôle de trésorerie renforcé et d'opérations plus fluides pour maintenir le cap. Pourtant, le moteur même de ces efforts — l'AR — continue de caler.

Pourquoi l'automatisation par IA ?

Les solutions d'automatisation alimentées par l'IA transforment ces contraintes en opportunités. En éliminant les tâches manuelles et le manque de visibilité tout au long du processus « invoice-to-cash » (I2C), les équipes financières peuvent faire de l'AR un véritable moteur de croissance, comme l'exige l'époque actuelle.

- **Vous êtes payé plus rapidement.** Des factures aux relances, tout ce qui concerne le « paiement » se fait plus tôt et de façon plus prévisible.
- **Votre équipe gagne du temps.** Moins de tâches à faible valeur ajoutée signifie plus de temps pour des missions à forte valeur.
- **Vous voyez ce qui se passe.** Risques, tendances, encaissements ... tout est clairement visible et exploitable.
- **Vos clients sont plus satisfaits.** Des processus plus fluides signifient moins de problèmes et des relations renforcées.

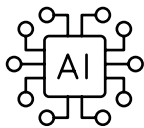
1. Libérer le potentiel de la gestion du poste client en 2024. 9 février 2024. Revelwood.



Focus : La Suite Esker Accounts Receivable

Avant de découvrir les parcours des équipes AR utilisant l’automatisation par IA, explorons d’abord la base de ce succès — la suite Esker Accounts Receivable. Propulsée par une IA embarquée et une automatisation modulaire, la suite est conçue pour optimiser l’ensemble du cycle I2C, en rationalisant des fonctions clés telles que la gestion du crédit, la facturation client, le paiement, la gestion des encaissements, la gestion des déductions et le recouvrement.

Cette approche de bout en bout réduit non seulement les efforts manuels et améliore l’expérience client, mais elle soutient aussi les objectifs stratégiques de l’Office of the CFO en réduisant le DSO, en améliorant la prévision de trésorerie et en optimisant le fonds de roulement — le tout depuis une plateforme unique et intuitive.



Agents IA & GenAI Des analyses prédictives et des assistants digitaux guident les utilisateurs vers des décisions plus rapides et de meilleurs résultats tout au long du parcours I2C.



Modulaire par conception Déployez uniquement ce dont vous avez besoin grâce à des modules interopérables adaptés à votre stratégie AR.



Tableaux de bord & analyses Transformez les données en décisions en suivant des indicateurs clés comme le DSO et la résolution des litiges, en surveillant la performance de l’équipe en temps réel et en faisant facilement ressortir tendances et risques.



Intégration & adoption fluide Connexion native aux principaux ERP avec une interface intuitive et des outils de collaboration intégrés pour les équipes transverses.

Esker Synergy : Nous faisons l'IA différemment

Fruit de plus de 15 ans de recherche et développement, Esker Synergy AI est un ensemble puissant de technologies conçues pour répondre aux questions émergentes sur l'utilisabilité, la sécurité et la durabilité de l'IA. Voici pourquoi Esker se distingue dans la multitude de fournisseurs d'IA :

Vos données restent les vôtres.

Toutes les solutions Esker et les fonctionnalités Synergy GPT sont conçues pour garantir la sécurité et la confidentialité des données, afin que vos données ne puissent être utilisées, enregistrées ou partagées par des tiers.

Notre IA est ciblée et responsable.

Nous entraînons notre propre LLM pour des usages IA ciblés, pertinents et à forte valeur ajoutée, tandis que les modèles plus volumineux fonctionnent sur des serveurs mutualisés. Notre GenAI est continuellement optimisée pour la performance et la durabilité.

Nous proposons le LLM en tant que service.

Esker Synergy GenAI est parfaitement intégré à nos solutions, vous n'avez donc pas besoin d'un fournisseur LLM distinct. Nous gérons l'ingénierie des prompts, les mises à jour et la montée en charge sécurisée, réduisant ainsi votre coût total de possession.



Overall sentiment

S Positive Powered by Synergy

S Synergy

Hi, I'm Synergy Assistant!
I'm here to display and manage
information.

You

What's the status of invoice 528?

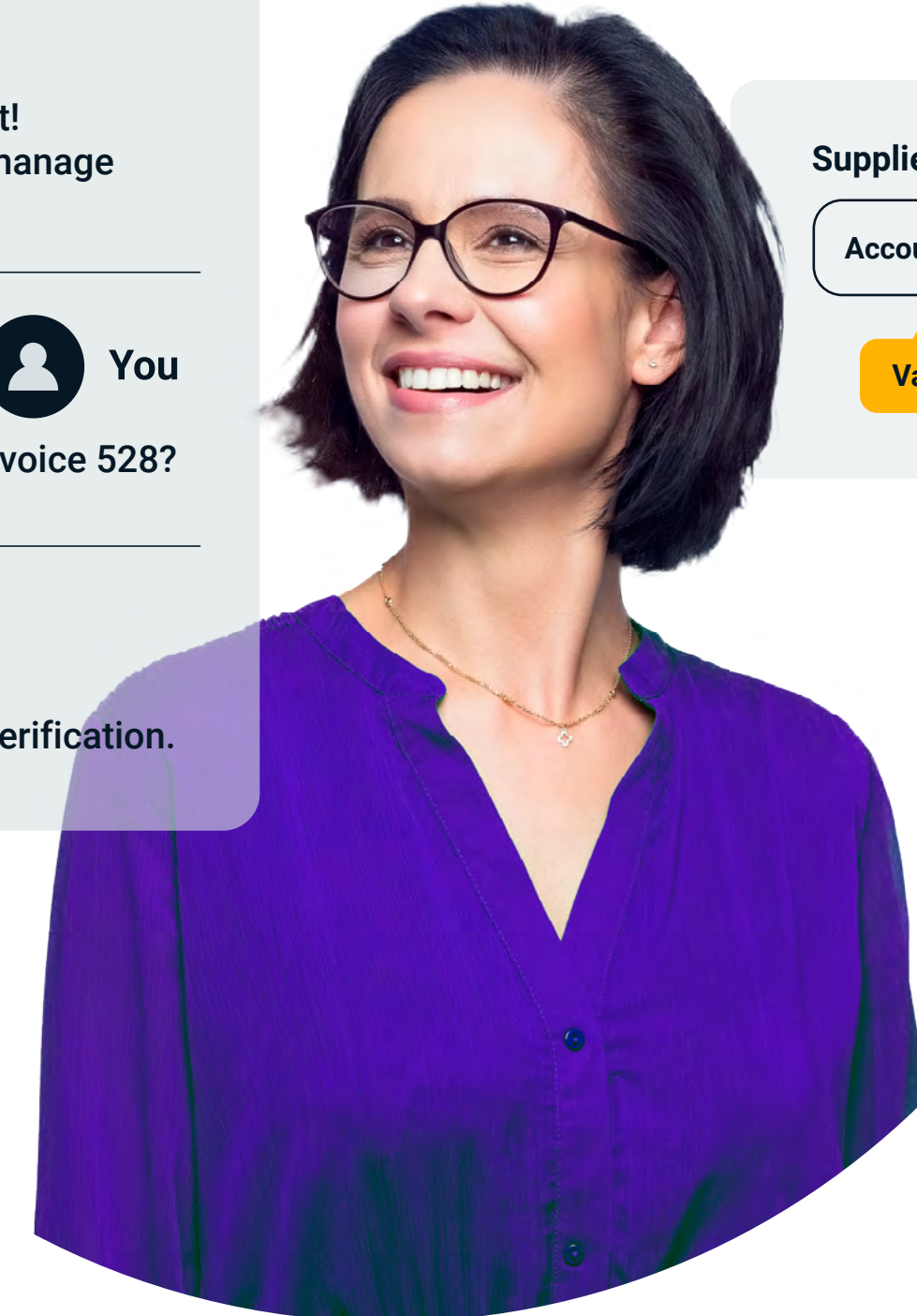
S Synergy

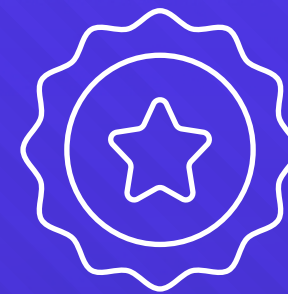
Invoice 528 is pending verification.

Supplier document

Account Statement

Valued inferred by AI





Success Stories dans l'automatisation de la gestion du poste client

Les pages suivantes mettent en avant les histoires de véritables clients Esker — de toutes tailles, localisations et secteurs — qui ont connu le succès grâce à l'automatisation par IA dans la gestion du poste client. Que vous soyez un décideur convaincu par l'IA mais incertain sur la façon de commencer, ou un sceptique de l'IA préoccupé par le ROI, la sécurité et les coûts, laissez ces témoignages vous inspirer concrètement pour votre prochaine étape.

EN UN COUP D'ŒIL



Solution mise en œuvre :
Esker Credit Management

Profil de l'entreprise :

 **Premier distributeur et grossiste pharmaceutique du Royaume-Uni**

 **27 000 clients au Royaume-Uni**

 **3,1 milliards £ de chiffre d'affaires annuel**

 **3 000 employés**

 **Siège social à Warwick avec 11 centres de distribution locaux**

 **ERP : Ingres**

AAH Pharmaceuticals

Onboarder ses clients en quelques jours (pas en semaines)

AAH Pharmaceuticals traite environ 140 nouvelles demandes de crédit et 3 000 vérifications de pharmacies par mois. Auparavant, ces processus étaient gérés manuellement, y compris la saisie des données dans plusieurs systèmes ERP. Pour chaque demande, un processus supplémentaire obligatoire était nécessaire pour vérifier l'enregistrement des clients. Une personne était dédiée chaque jour à la saisie des données, à la mise à jour et à la gestion d'un tableau de suivi de chaque demande reçue. De plus, l'équipe commerciale était submergée de problèmes et de réclamations de la part des clients, car le processus d'intégration des nouvelles pharmacies était trop long.

AAH a choisi Esker Credit Management pour transformer la complexité en clarté. Grâce aux vérifications automatisées des licences et aux workflows d'approbation, le processus d'intégration est devenu rapide, transparent et facile à gérer. Les équipes pouvaient voir exactement où en était chaque demande, qui était responsable de la prochaine action et ce qui devait se passer ensuite. Les équipes commerciales étaient ravies, les réclamations clients ont disparu et les pharmacies ont remarqué la différence. Les rôles ont été réaffectés de la saisie manuelle vers le contrôle proactif du crédit, aidant AAH à cibler les créances en retard et à améliorer la gestion des risques.



"Nos concurrents ouvraient les demandes plus rapidement que nous. Mais maintenant, nous avons complètement inversé la tendance."

George Kerr
Credit Manager Senior, AAH

Résultats clés

- Temps d'intégration réduit à 2,5 jours
- 500 000 £ d'économies en 10 mois
- 4 postes redéployés vers la relation client
- Réduction de 83 % du temps de traitement des demandes d'ouverture de compte
- Réclamations clients considérablement réduites

EN UN COUP D'ŒIL



Solution mise en œuvre :
Esker Collections Management

Profil de l'entreprise :



Solutions en santé et technologies numériques



Plus de 17 000 employés



31 bureaux dans le monde



Siège social à Warsaw, Indiana



ERP : SAP®

Zimmer Biomet Inde

Réduire de moitié son DSO

La filiale indienne de Zimmer Biomet faisait face à un défi bien connu : les processus manuels de la gestion du poste client ralentissaient tout. Les rapports étaient obsolètes avant même d'être lus, les relances étaient incohérentes et les clients avaient peu de visibilité sur leurs soldes. L'équipe Finance était coincée dans une boucle réactive, sans données en temps réel pour soutenir les ventes. Ce n'était pas seulement inefficace — c'était intenable.

Avec Esker Collections Management, Zimmer Biomet a inversé la tendance. Les rapports automatisés arrivent désormais dans les boîtes de réception chaque mardi matin, donnant aux équipes les informations nécessaires pour agir rapidement. Les commerciaux n'attendent plus la Finance — ils se connectent au portail, voient ce qui est dû et effectuent les relances directement. Les clients, eux aussi, ont accès à leurs comptes, ce qui réduit les litiges et améliore le comportement de paiement.

Depuis, Zimmer Biomet a élargi son parcours d'automatisation, ajoutant Esker Credit Management et Cash Application pour optimiser davantage ses opérations. Ce qui avait commencé comme une solution pour les relances est devenu un socle d'excellence financière.



"Esker Collections Management a permis de réduire le DSO, passant de plus de 130 jours à moins de 60 jours, améliorant considérablement la trésorerie."

Ajay Bagga

Directeur Pays pour l'Asie du Sud, Zimmer Biomet

Résultats clés

- DSO réduit de plus de 130 jours à moins de 60 jours
- Les paiements en retard sont tombés à seulement 6 %
- Accès en temps réel pour les équipes commerciales et les clients
- Collaboration renforcée entre la Finance et les Ventes
- Préparation à l'audit et gouvernance financière améliorées

EN UN COUP D'ŒIL



Solutions mises en œuvre :

Esker Invoice Delivery
Esker Collections Management
Esker Cash Application
Esker Accounts Payable

Profil de l'entreprise :

-  Santé
-  Plus de 13 000 employés
-  Fondé en 1985
-  Siège social à Londres, Royaume-Uni et Singapour
-  ERP : Oracle, SUN6

International SOS

Connecter les processus fournisseurs et clients pour une efficacité de bout en bout

International SOS opère dans plus de 90 pays, coordonnant des services médicaux et de sécurité d'urgence via un vaste réseau de prestataires. Mais en coulisses, leur équipe Finance rencontrait des difficultés. Les processus manuels fournisseurs et clients entraînaient des retards, des problèmes de rapprochement et un manque de visibilité sur l'ensemble du cycle I2C.

Les factures arrivaient par courrier, email et portail. Le rapprochement des paiements avec les clients relevait du jeu de hasard. La collaboration entre les équipes fournisseurs et clients était fragmentée, et la planification était au mieux réactive — c'est alors qu'International SOS s'est tourné vers Esker.

En automatisant la diffusion des factures, les relances, la gestion des encaissements et les factures fournisseurs, l'entreprise a créé un écosystème financier unifié et intelligent. Les factures fournisseurs sont traitées plus rapidement. Les factures clients sont envoyées avec tous les documents justificatifs. Les relances sont devenues proactives et la gestion des encaissements n'est plus un goulot d'étranglement. Les workflows alimentés par l'IA apprennent du comportement des utilisateurs, rapprochant les paiements avec précision et libérant les équipes pour se concentrer sur des tâches stratégiques.



"Il était crucial pour nous de rationaliser nos processus fournisseurs et clients de bout en bout afin de garantir que nos clients soient facturés correctement."

Ross Mackay

Directeur Groupe des Services Partagés Globaux & de l'Optimisation Financière, International SOS

Résultats clés

- 95 % des factures traitées électroniquement
- Résolution des litiges et gestion des encaissements plus rapides
- Collaboration améliorée entre les services comptables fournisseurs et clients
- Planification budgétaire et dépenses simplifiées
- Visibilité de bout en bout sur les opérations financières

EN UN COUP D'ŒIL

CLARIO.

Solutions mises en œuvre :

Esker Invoice Delivery

Esker Collections Management

Profil de l'entreprise :

 Santé

 5 000 employés

 Fondé en 1972

 10 sites en Amérique du Nord,
en Europe et en Asie

 Siège social à Philadelphie,
Pennsylvanie

 ERP : Oracle JD Edwards,
Microsoft Dynamics 365

Clario

Réduire les paiements en souffrance de 71 %

Lorsque Michael Piercy a rejoint Clario en tant que Directeur Accounts Receivable, il a hérité d'un système loin d'être efficace. Les relances étaient gérées dans des feuilles de calcul, les rapports d'ancienneté étaient créés une fois par semaine sans aucun suivi en temps réel de l'application des paiements, et le personnel passait des heures à télécharger manuellement les factures sur les portails clients.

Grâce à Esker, Clario n'a pas seulement automatisé les inefficacités — ils se sont transformés. Esker Collections Management a introduit des rappels intelligents et une communication centralisée, donnant aux chargés de recouvrement les outils pour agir avec précision. Esker Invoice Delivery a simplifié les soumissions sur les portails fournisseurs et a apporté de la visibilité sur l'ouverture des factures — un atout majeur pour la responsabilité et la précision des remises. Le parcours de Clario prouve qu'avec les bons outils, même les défis les plus complexes en matière de Gestion du poste client peuvent devenir des succès stratégiques.



"Si un client dit : "Nous n'avons jamais reçu cette facture", je peux aller [dans la solution] et confirmer la personne exacte et la date associées à l'ouverture de l'e-mail de cette facture."

Michael Piercy

Directeur Accounts Receivable,
Clario

Résultats clés

- Réduction du DSO de 13 %
- Réduction des paiements en retard de plus de 30 jours de 71 % (81 % pour ceux de plus de 90 jours)
- Réduction de 80 % du temps de téléchargement des factures sur les portails fournisseurs
- Des milliers de dollars d'économies grâce à la précision des rapports de facturation

EN UN COUP D'ŒIL



Solution mise en œuvre :
Esker Cash Application

Profil de l'entreprise :

 **Matériaux de construction et construction**

 **12 500 employés**

 **Fondé en 1909**

 **Siège social à Auckland, Nouvelle-Zélande**

 **ERP : Infor BPCS, ASW**

Fletcher Building Group

Du chaos manuel à la clarté de la trésorerie

En Australie et en Nouvelle-Zélande, Fletcher Building Group gère un portefeuille diversifié d'entreprises — des surfaces décoratives de Laminex au réseau de distribution de Fletcher Steel. Mais malgré leurs différences, les deux équipes faisaient face au même défi : l'allocation manuelle des paiements. Chez Laminex, l'équipe bancaire était submergée par des centaines de paiements par jour. La fin du mois signifiait de longues heures, une forte pression et un arriéré de trésorerie non allouée. Chez Fletcher Steel, les avis de paiement complexes, les données manquantes et les débuts de journée très matinaux étaient la norme. L'équipe passait jusqu'à 16 heures lors des pics d'activité rien que pour rapprocher les paiements.

C'est à ce moment-là que les deux entreprises se sont tournées vers Esker Cash Application. En six mois, Laminex avait déjà auto-alloué 52 % des paiements et réduit la trésorerie non allouée de 95 %. Chez Fletcher Steel, Esker a apporté visibilité, rapidité et soulagement. Les avis de paiement comportant plus de 800 lignes, qui prenaient auparavant deux heures à traiter, ne prenaient plus que quelques secondes. Les suggestions alimentées par l'IA ont permis à l'équipe de se concentrer sur le recouvrement plutôt que sur le rapprochement.

Ensemble, ces deux histoires montrent comment Fletcher Building Group utilise l'automatisation non seulement pour gagner du temps, mais aussi pour responsabiliser les équipes, améliorer la précision et libérer de la valeur stratégique dans la fonction financière.



"Esker a changé notre vie en matière de gestion des encaissements. Nous avons désormais une vue complète des paiements reçus et des avis de paiement à valider."

Mozima Mohammed
Credit Manager National,
Fletcher Steel

Résultats clés

- Jusqu'à 50 % de réduction du temps de traitement
- 95 % de diminution de la trésorerie non allouée en fin de mois
- Temps de traitement des avis de paiement réduit de 2 heures à quelques secondes, réduction des paiements non alloués
- Réduction de 30 % des paiements non alloués
- Amélioration du bien-être du personnel et du moral des équipes
- Rapports financiers précis et visibilité en temps réel

EN UN COUP D'ŒIL



Solutions mises en œuvre :

Esker Invoice Delivery

Esker Collections Management

Esker Accounts Payable

Profil de l'entreprise :



Fabricant et distributeur de solutions de chauffage et de climatisation



3 usines de production



40 000 factures fournisseurs annuelles



30 000 factures clients annuelles



170 millions d'euros de chiffre d'affaires



ERP : SAP®, MAPICS, Produflex

Lennox EMEA

Abandonner le papier, gagner en performance

Lennox EMEA était submergée par la paperasse. Avec plus de 70 000 factures traitées chaque année dans les cycles clients et fournisseurs, l'équipe Finance passait plus de temps à courir après les documents qu'à piloter la stratégie. Les factures étaient envoyées par courrier, rapprochées manuellement et suivies dans des feuilles de calcul. Les équipes travaillaient en silos et les connaissances disparaissaient lorsque le personnel partait.

Lennox a lancé une transformation digitale audacieuse avec les solutions d'automatisation alimentées par l'IA d'Esker. Ils ont abordé le problème en trois phases. D'abord, ils ont automatisé l'envoi de 30 000 factures clients, éliminant le pliage, la mise sous enveloppe et l'envoi manuel de 15 000 documents papier. Ensuite, la gestion du recouvrement : les tableaux de bord ont remplacé les approximations. Les conditions de paiement étaient suivies automatiquement. Les ventes et la finance avaient enfin une vue partagée des comptes clients. Puis est venue la percée : l'automatisation des factures fournisseurs. Les factures fournisseurs ont été numérisées, avec 70 % désormais reçues électroniquement. Un portail a offert une visibilité complète du reçu au paiement. La triple vérification a permis d'économiser des jours de traitement. Et les retards de paiement — autrefois fréquents — ont commencé à disparaître.

La transformation n'a pas seulement amélioré les opérations — elle a valorisé l'équipe. La collaboration a prospéré. La satisfaction des employés a grimpé. Et Lennox est devenue un lieu de travail plus attractif.



"La collaboration d'équipe à l'échelle de l'entreprise s'est améliorée, les retours des employés sont positifs et notre fonction est davantage valorisée."

Céline Lamarène

Responsable comptable, Lennox EMEA

Résultats clés

- 500 000 € d'amélioration du fonds de roulement
- Réduction de 50 % des factures en retard sur les petits comptes
- 2 à 3 jours économisés par facture grâce à la triple vérification
- 70 % des factures fournisseurs désormais reçues électroniquement
- Performance, visibilité et attractivité renforcées pour le recrutement

Conclusion

Les histoires de cet ebook partagent un fil conducteur : la transformation financière. Qu'il s'agisse de Clario qui a rationalisé ses recouvrements, de Lennox qui a libéré 500 000 € de fonds de roulement, ou de Zimmer Biomet qui a réduit de moitié son DSO — chaque entreprise a transformé un défi en victoire stratégique.

Il ne s'agit pas seulement d'améliorations opérationnelles. Ce sont des changements culturels où les équipes sont plus alignées, les clients mieux servis et la gestion du poste client n'est plus une fonction de back-office — c'est un moteur de croissance. L'automatisation du poste client ne concerne pas seulement des paiements plus rapides et des gains d'efficacité opérationnelle. Il s'agit de libérer le potentiel de vos équipes, de vos processus et de vos performances.

Si vous êtes pleinement conscient des limites de vos systèmes existants et que vous gérez manuellement vos fonctions financières, il est peut-être temps d'écrire votre propre success story en matière de gestion du poste client. Et lorsque vous serez prêt, nous serons là pour vous aider.



Qui sommes-nous ?

La suite d'automatisation IA d'Esker pour l'Office of the CFO exploite les dernières technologies d'IA agentique et d'automatisation afin d'optimiser le fonds de roulement et la trésorerie, d'améliorer la prise de décision stratégique et de renforcer les relations humaines avec les clients, les fournisseurs et les employés. Les solutions Source-to-Pay et Order-to-Cash d'Esker automatisent tous les processus métier tout en soutenant les stratégies de croissance à long terme.



40

années d'expérience dont plus de 20 ans consacrés aux solutions cloud



+1 100

employés au service de plus de 1,12 million d'utilisateurs et de plus de 3 000 clients dans le monde



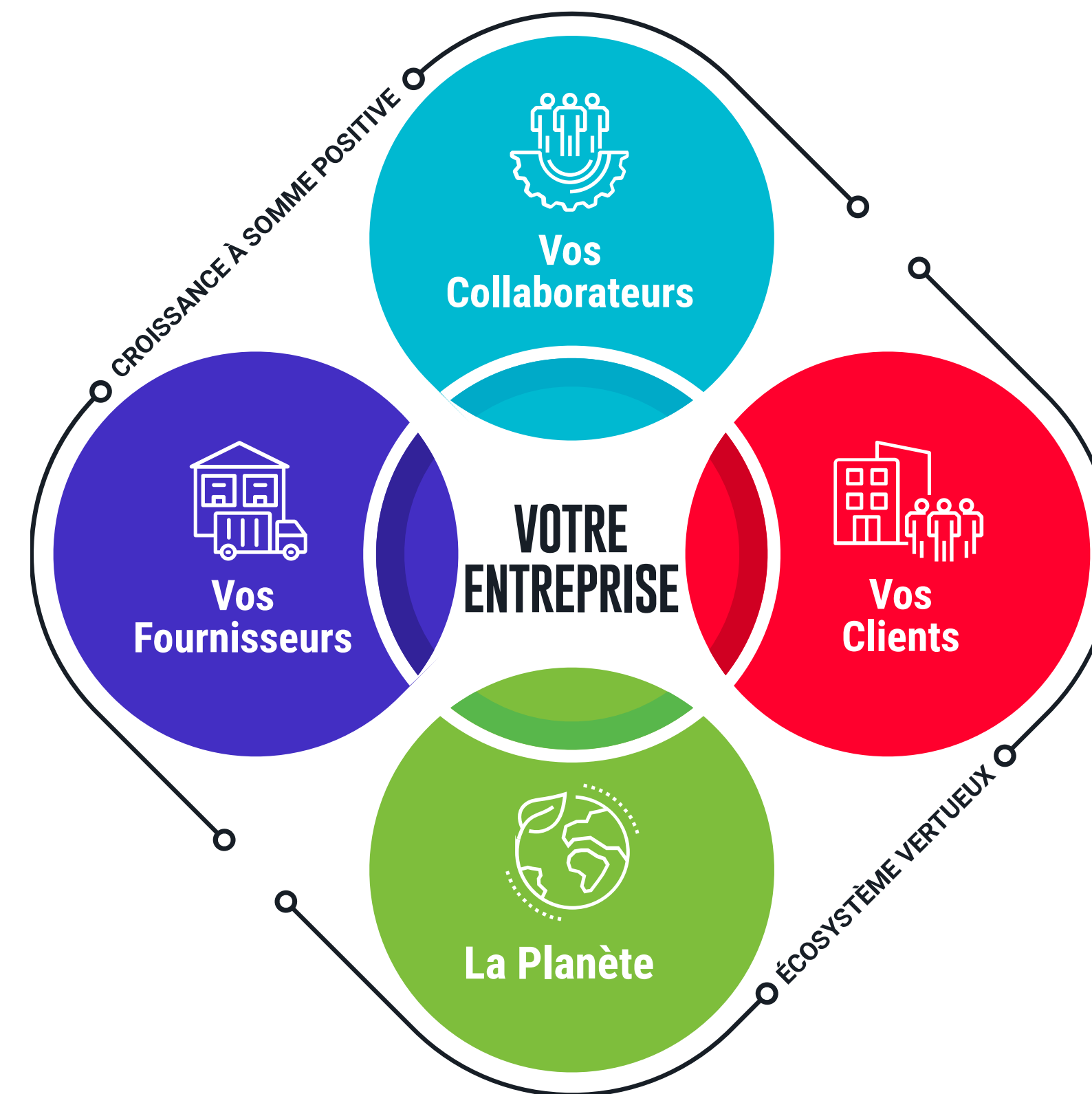
15

implantations mondiales avec siège à Lyon, France



205,3€

millions d'euros de chiffre d'affaires en 2024



Le succès est meilleur lorsqu'il est partagé

Chez Esker, nous pensons que la seule façon de créer un changement réel et significatif est de viser une croissance à somme positive. Cela signifie atteindre le succès sans que cela se fasse au détriment d'un individu, d'un service ou d'une entreprise — tout le monde y gagne ! C'est pourquoi notre technologie basée sur l'IA est conçue pour donner du pouvoir à chaque partie prenante tout en favorisant la création de valeur à long terme.

ESKER[®]
www.esker.com/fr