



EBOOK

6 procesos de Cuentas por Cobrar que los ERP no están diseñados para gestionar

ESKER®



Los ERP no siempre cubren todo el proceso de cuentas por cobrar

La mayoría de los ERP están bien equipados para gestionar transacciones, saldos de clientes, partidas pendientes y asientos contables. Incluso pueden dar soporte a determinadas actividades de cuentas a cobrar (AR) de forma nativa.

Pero cuanto más complejo es el entorno de cuentas por cobrar (varios equipos, entidades, países o sistemas ERP), más difícil resulta para los ERP mantenerse al día. En estos escenarios, tareas como la evaluación del riesgo de crédito, el envío de facturas, la conciliación de pagos, la gestión de discrepancias y deducciones o las acciones de cobro suelen requerir controles adicionales, herramientas específicas y una coordinación que va más allá del ERP.



Información fragmentada:

los datos de los clientes, los documentos y el historial de procesos pueden estar dispersos entre distintas instancias del ERP, bandejas de entrada, portales u hojas de cálculo.



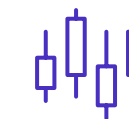
Priorización limitada

Los informes estándar ofrecen visibilidad sobre los balances y las partidas vencidas, pero no siempre indican qué acción debe realizarse en primer lugar.



Coordinación manual

Los equipos suelen tener que recopilar información, involucrar a otros departamentos y tramitar las excepciones manualmente.



Ejecución inconsistente

Los procesos pueden variar entre equipos, regiones o unidades de negocio en función de las herramientas locales, los flujos de trabajo o las configuraciones del ERP.

Una capa de inteligencia conectada para AR permite gestionar la complejidad de forma más eficiente

Una capa conectada sobre el ERP

Las soluciones de AR impulsadas por IA trabajan sobre los sistemas ERP existentes. Reúnen la información necesaria para gestionar procesos específicos, automatizan tareas repetitivas y ayudan a los equipos a gestionar prioridades, resolver excepciones y mejorar las interacciones con los clientes.

Diseñadas para entornos AR complejos

Esto resulta especialmente útil cuando las organizaciones necesitan estandarizar procesos entre equipos o regiones, ganar visibilidad entre varios sistemas o incorporar capacidades de automatización más avanzadas sin modificar el núcleo de su ERP.

Los seis procesos siguientes muestran en qué aspectos una capa de inteligencia de AR conectada hace que la ejecución diaria sea más eficiente.

Más inteligencia para las operaciones diarias de cuentas por cobrar

Los agentes de IA pueden ejecutar tareas rutinarias dentro de flujos de trabajo definidos y con los controles adecuados.

La IA integrada en AR también puede analizar señales, resumir información, sugerir respuestas o próximos pasos y dirigir la atención hacia el trabajo que requiere el criterio humano.



Según APQC, el 41 % de las organizaciones ya utilizan la IA en los procesos «del pedido al cobro», mientras que otro 34 % la está evaluando o probando en fase piloto.¹

¹. «Las ventajas de automatizar los procesos de facturación y cuentas por cobrar», APQC, junio de 2026.

01

Revisar el crédito de los clientes y gestionar el riesgo

La mayoría de los ERP pueden almacenar límites de crédito y aplicar controles básicos. El reto está en mantener esa información actualizada cuando cambia el riesgo del cliente, los pedidos se distribuyen entre diferentes sistemas o es necesario tomar decisiones con rapidez. Es posible que los equipos de crédito sigan teniendo que cotejar varias fuentes antes de aprobar o revisar una cuenta.

Convierte el riesgo de cliente en decisiones guiadas y proactivas

Una capa de inteligencia de cuentas por cobrar conectada y equipada con un agente digital de crédito, automatiza las revisiones rutinarias, supervisa la evolución del riesgo y destaca las decisiones más relevantes para el equipo.



Automatiza la incorporación de nuevos clientes

Agiliza las solicitudes de crédito, recopila la información necesaria y acelera la evaluación de los clientes.



Supervisa el riesgo de forma continua

Combina los datos internos de los clientes con información externa sobre el riesgo para detectar cambios en la antes.



Prioriza las revisiones de crédito

Orientar al equipo hacia los clientes de alto riesgo, las revisiones urgentes y las decisiones con mayor impacto en el negocio.



Anticiparse a los pedidos bloqueados:

utilizar análisis basados en IA para identificar los pedidos que puedan bloquearse y tomar medidas con mayor antelación.



Reducción del plazo de tramitación de las solicitudes de crédito para la apertura de cuentas de 7 - 10 días a 3 - 4 días

02

Envía facturas que cumplan con la normativa a tiempo, siempre

La mayoría de los sistemas ERP pueden generar facturas y llevar el registro contable. La complejidad suele surgir después: enviar cada factura por el canal adecuado, cumplir con los requisitos normativos locales y confirmar que ha llegado al cliente sin ningún problema que pueda retrasar el pago.

Envía todas las facturas a tiempo, a través del canal adecuado

Una capa de inteligencia de cuentas por cobrar conectada y dotada de capacidades de envío automatizado envía las facturas a través de los canales adecuados, gestiona los requisitos de cumplimiento normativo y señala a su equipo los problemas de entrega.



Automatización del envío multicanal

Envío de facturas a través del canal adecuado en función de los requisitos de cada cliente, incluidos los portales de cuentas por pagar (AP).



Cumplimiento de la normativa sobre facturación electrónica:

aplicación de los formatos y los procesos de envío en países y entornos normativos.



Realizar un seguimiento de la entrega de las facturas.

Supervisar el estado de las facturas e identificar las entregas fallidas, retrasadas o rechazadas antes de que afecten al pago.



Mejora la visibilidad de las facturas.

Ofrece a los equipos de cuentas por cobrar y a los clientes un acceso más sencillo a las facturas y a la información de entrega relacionada.



- Reducción del 80 % del tiempo dedicado a cargar facturas en los portales de cuentas por pagar
- Se ahorran miles de dólares gracias a los informes precisos sobre la entrega de facturas
- Reducción del 71 % en los pagos con más de 30 días de retraso y del 81 % en los pagos con más de 90 días de retraso en solo un año
- Reducción del periodo medio de cobro (DSO) en un 13 %

03

Conciliar pagos y contabilizar el efectivo

La mayoría de los sistemas ERP pueden registrar un pago una vez que se ha identificado y conciliado. Pero esto no ayuda con todo el trabajo manual que se realiza antes de ese momento, especialmente cuando faltan los datos de la remesa, un pago cubre varias facturas o el importe recibido no coincide con el importe adeudado.

Contabiliza el efectivo de forma más rápida y precisa

Una capa de inteligencia de cuentas por cobrar conectada, equipada con un agente digital de aplicación de efectivo, captura los datos de las remesas, concilia los pagos entrantes y remite las excepciones a tu equipo para su revisión.



Captura de la información de las remesas

Extrae los detalles de los pagos de fuentes estructuradas y no estructuradas, incluidos los correos electrónicos y documentos de remesa.



Gestiona las excepciones:

deriva los pagos parciales, no conciliados o complejos a las personas adecuadas para su revisión y resolución.



Automatiza la conciliación y el registro de cobros

Contabiliza automáticamente los pagos sencillos y reduce el volumen de trabajo manual de conciliación.



Mejora de la visibilidad del efectivo no asignado

Proporciona a los equipos una visión clara de los pagos no asignados, las excepciones pendientes y el efectivo que aún está a la espera de ser contabilizado.



- Mejora de 19 millones de dólares en flujo de caja y capital circulante
- Reducción de 16 días en el periodo medio de cobro (de 95 a 79 días)
- Ahorro de una semana al mes en la asignación de efectivo y los cobros
- Resolución de los pagos insuficientes un 97 % más rápida

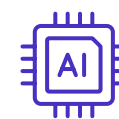
04

Investigar reclamaciones y resolver deducciones

La mayoría de los sistemas ERP pueden registrar la existencia de una deducción o una reclamación. Sin embargo, comprender el motivo, localizar los documentos justificativos e involucrar a los equipos adecuados suele implicar el uso de correos electrónicos, hojas de cálculo y conversaciones inconexas, lo que dificulta el seguimiento de la responsabilidad y el progreso.

Transforma las deducciones en flujos de trabajo de resolución controlados

Una capa de inteligencia de cuentas por cobrar conectada y equipada con automatización inteligente de flujos de trabajo captura las reclamaciones, organiza los documentos justificativos y coordina cada deducción hasta su resolución.



Captura y clasificación de reclamaciones

Utiliza la captura y clasificación de datos asistidas por IA para crear casos estructurados a partir de las reclamaciones y documentos entrantes.



Centralizar los documentos justificativos

Vincula las facturas, la correspondencia y las pruebas justificativas a la reclamación o deducción correspondiente.



Coordinar las investigaciones:

deriva el trabajo a los departamentos de finanzas, ventas, atención al cliente y otras partes interesadas a través de flujos de trabajo compartidos.



Priorizar y realizar un seguimiento de la resolución:

Ayudar a los equipos a centrarse en las deducciones más importantes y mantener la visibilidad sobre la responsabilidad, el estado y los próximos pasos.



- Reducción del 80 % en las deducciones pendientes
- Reducción de aproximadamente 2,3 millones de dólares en deducciones no comerciales
- Mayor visibilidad sobre el estado de las reclamaciones, la documentación justificativa y la información sobre

05

Gestión de cobros y comunicaciones con los clientes

La mayoría de los sistemas ERP pueden mostrar saldos pendientes, fechas de vencimiento y antigüedad de la deuda. Sin embargo, los equipos de cobro necesitan más contexto para decidir a qué clientes contactar primero, comprender qué está afectando al pago y determinar la siguiente acción más adecuada basándose en las conversaciones recientes y la actividad de la cuenta.

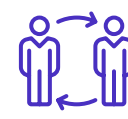
Proporcione a los gestores de cobros un plan de acción diario inteligente

Una capa de inteligencia de cuentas por cobrar conectada y equipada con un agente de cobros digital prioriza el trabajo diario, facilita las conversaciones con los clientes y señala a tu equipo las acciones de mayor impacto.



Prioriza la actividad de cobro

Utiliza señales de riesgo respaldadas por IA para que los cobradores se centren en los clientes y las facturas que requieren atención.



Mejorar las conversaciones con los clientes:

registrar las acciones de cobro, resumir los hilos de conversación con IA, generar respuestas sugeridas y automatizar los seguimientos rutinarios.



Predice el comportamiento de pago

Estima las fechas probables de pago e identifica los primeros indicios de retrasos en los pagos..



Prever los cobros esperados:

Ofrecer una visión prospectiva de los cobros previstos para los próximos periodos.



Reducción del DSO de 130 días a menos de 60 días

06

Gestión coherente de las cuentas por cobrar en todos los sistemas ERP

Cada proceso de cuentas por cobrar puede mejorarse por separado, pero se obtiene un mayor valor cuando los datos y los flujos de trabajo permanecen conectados. Sin una capa de inteligencia compartida, el crédito, la facturación, los pagos, las disputas y los cobros siguen gestionándose como actividades independientes, a pesar de que todas ellas afectan a las mismas relaciones con los clientes y a la situación de tesorería.

Conectar la ejecución de la gestión de cuentas por cobrar entre equipos, procesos y sistemas ERP

Una plataforma de inteligencia de cuentas por cobrar conectada coordina los agentes digitales, los flujos de trabajo automatizados y los datos de los clientes a través de los procesos de cuentas por cobrar, los equipos y los entornos ERP existentes.



Conectarse entre entornos ERP

Estandarice la gestión de cuentas por cobrar en múltiples sistemas ERP, instancias, entidades y regiones, manteniendo al mismo tiempo el entorno actual.



Crea una visión de 360° del cliente

Reúne la información crediticia, el estado de las facturas, el historial de pagos, la actividad de cobros, las reclamaciones y los documentos en una única interfaz compartida.



Convierta los datos en información útil

Utiliza el lago de datos de la plataforma para alimentar paneles de control en tiempo real, indicadores clave de rendimiento (KPI) basados en roles, previsiones de tesorería y comparativas de rendimiento de la gestión de cuentas por cobrar.



Haga accesible la inteligencia de cuentas por cobrar

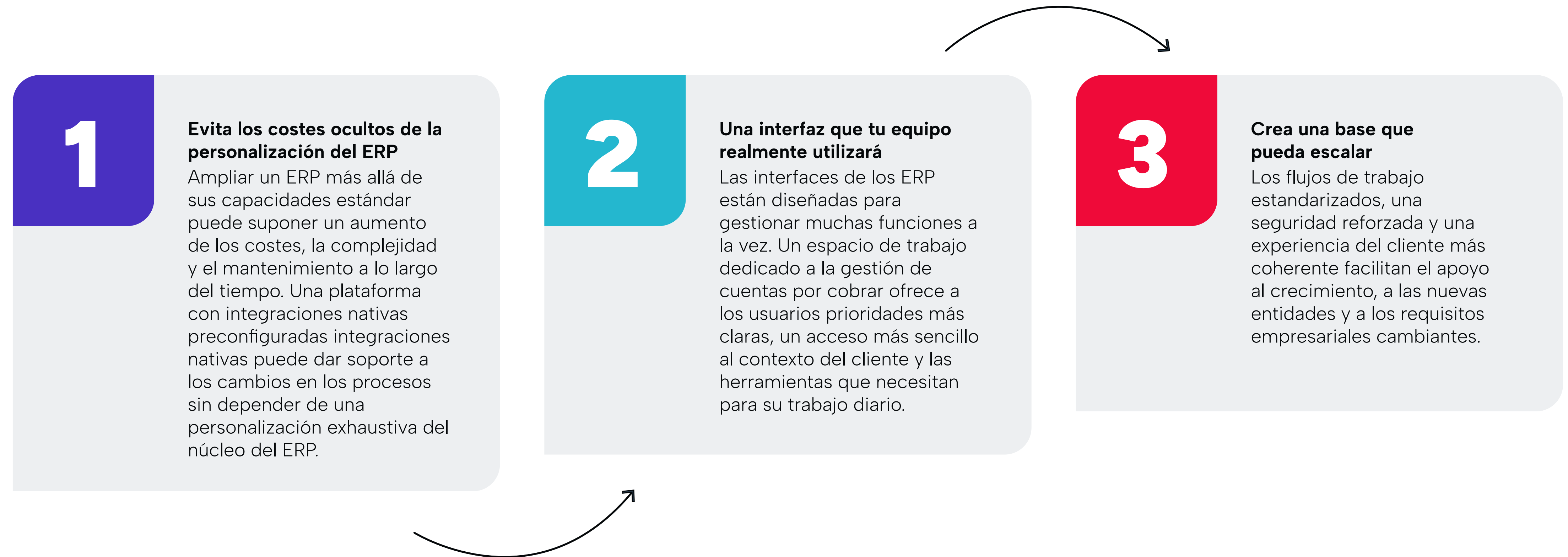
Utilice agentes de IA conversacional para realizar consultas sobre clientes, cuentas o facturas sin tener que navegar por múltiples sistemas.



Una de las primeras ventajas que Lennox EMEA observó tras implementar una plataforma de inteligencia de cuentas por cobrar conectada fue la visibilidad que aportaba. Toda la información está centralizada, lo que permite a todos los equipos que utilizan la plataforma responder con rapidez a las consultas de proveedores, clientes y partes interesadas internas.

El valor más amplio de una capa de cuentas por cobrar conectada

Una capa especializada de inteligencia de cuentas por cobrar mejora algo más que la velocidad de los procesos. También puede reducir el esfuerzo necesario para hacer evolucionar el entorno ERP, proporcionar a los equipos un espacio de trabajo que realmente utilicen y facilitar el apoyo al crecimiento futuro.



No dejes que la complejidad del ERP retrase tu transformación financiera

Cada día que el departamento de cuentas por cobrar dedica a sortear sistemas fragmentados en lugar de trabajar con uno conectado es un día en el que resulta más difícil visualizar el efectivo y más lento cobrarlo de lo que debería ser.

Una capa de inteligencia de cobros conectada integra el trabajo de todos los sistemas ya existentes, con datos compartidos, flujos de trabajo y agentes integrados , lo que ofrece al departamento financiero un único lugar desde el que tener una visión global.

Si estás listo para ver cómo se traduce esto para tu equipo, podemos ayudarte.



Esker, la suite de IA Agéntica para la dirección financiera

Esker integra el proceso «source-to-pay» y el «order-to-cash» en una única plataforma, con Synergy AI integrado en una suite «agentic» de extremo a extremo diseñada para funcionar en entornos ERP existentes.

Automatiza el trabajo rutinario

La IA y los agentes especializados se encargan de las tareas repetitivas para que los equipos puedan centrarse en el trabajo de mayor valor.

Acelera la toma de decisiones

La IA extrae la información relevante, analiza el contexto y facilita la toma de decisiones más rápidas sin que los equipos tengan que recopilar toda la información manualmente.

Orienta las acciones en tiempo real

Los agentes de IA integrados resaltan la información adecuada, sugieren los siguientes pasos y ayudan a los usuarios a actuar con mayor rapidez, sin que pierdan el control.



La suite Agentic AI de Esker conecta las dos mitades del mundo del director financiero —desde el proveedor hasta el pago y desde el pedido hasta el cobro— en una única plataforma, diseñada para crecer al ritmo del negocio.

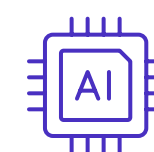
Conéctate a cualquier ERP

Utiliza integraciones nativas para los principales sistemas ERP, integraciones de socios acreditados o conectividad universal a través de API REST e intercambio de archivos.



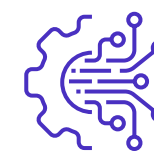
Esker se integra en todo tu entorno de ERP sin añadir complejidad

Esker Connectivity Suite conecta las soluciones de Esker en entornos ERP complejos, incluidos entornos con varios ERP, varias instancias y entornos híbridos.



Estandariza todos los sistemas

Ejecuta procesos de cuentas por cobrar coherentes en todas las entidades, regiones y entornos ERP, manteniendo al mismo tiempo el núcleo financiero existente.



Reducir la complejidad de la integración

Limita el desarrollo, las pruebas y el mantenimiento asociados a las integraciones de ERP a medida.



Avanza a tu propio ritmo

Moderniza tus cuentas por cobrar independientemente de la hoja de ruta del ERP y, a continuación, añade entidades o procesos de forma progresiva a medida que cambien las prioridades.

Esker Connectivity Suite

Más de 40 años de experiencia en integración



+100
integraciones realizadas
con ERP y aplicaciones
corporativas



Y muchos
mas...



¿Estás listo para que cuentas por cobrar funcione mejor en tus sistemas actuales?

Conecta tus sistemas actuales, ofrece a los equipos una visión compartida y pon en marcha los agentes integrados allí donde puedan aportar más valor.

Hola, somos Esker

La suite de automatización con IA de Esker para la dirección financiera aprovecha lo último en tecnologías de IA agentiva y automatización para optimizar el capital circulante y el flujo de caja, mejorar la toma de decisiones estratégicas y potenciar las relaciones interpersonales con clientes, proveedores y empleados. Las soluciones «Source-to-Pay» y «Order-to-Cash» de Esker automatizan cualquier proceso empresarial al tiempo que respaldan las estrategias de crecimiento a largo plazo.



Más de 40

años de experiencia, de los cuales más de 20 dedicados a soluciones en la nube



Más de 1.200

empleados que dan servicio a más de 1,12 millones de usuarios y más de 3.000 clientes en todo el mundo



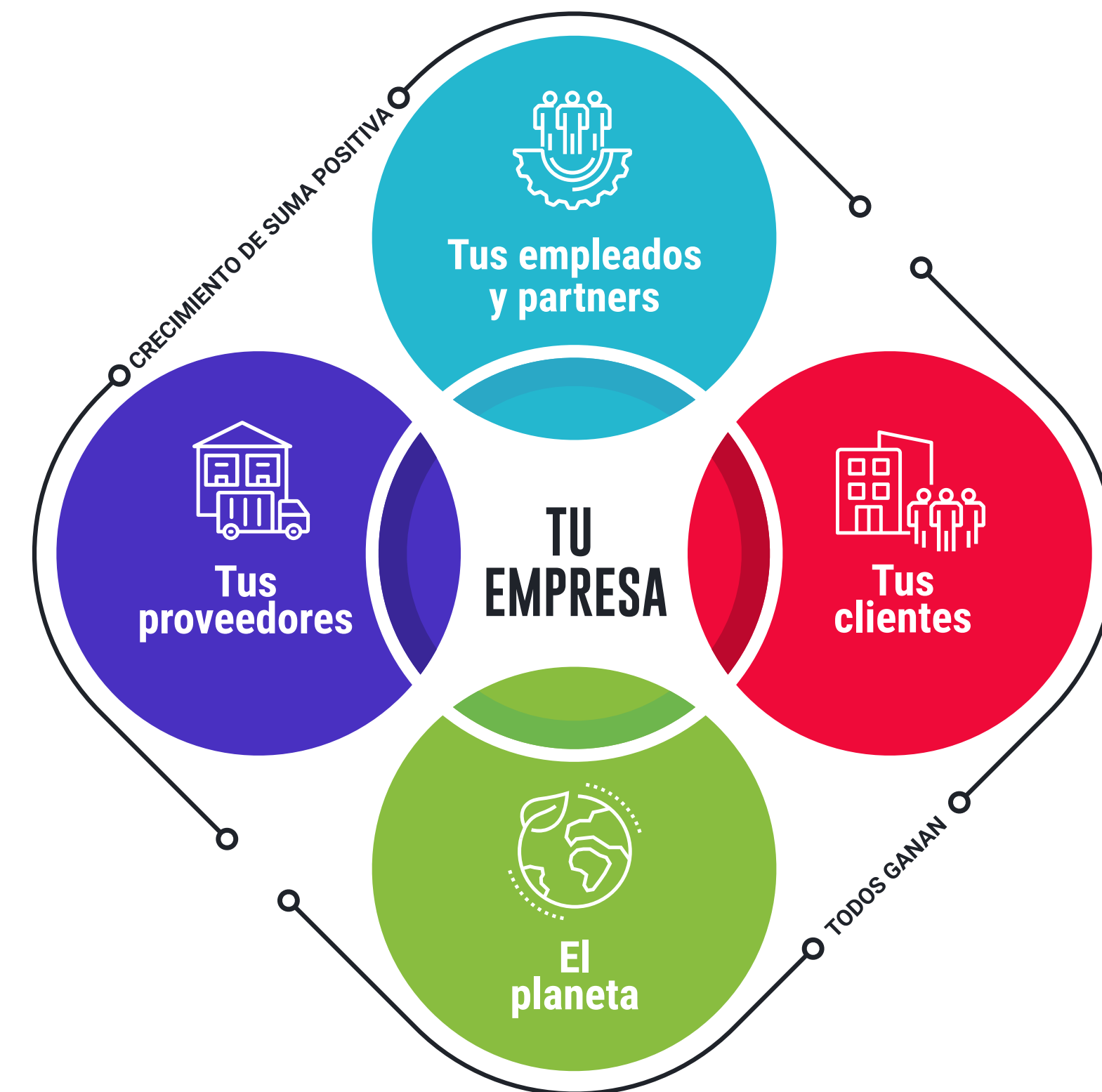
15

sedes en todo el mundo, con sede central en Lyon, Francia



~€250

millones de euros de ingresos en 2025



El éxito empresarial es mayor cuando se comparte

En Esker, creemos que la única forma de generar un cambio real y significativo es a través de un crecimiento de suma positiva. Esto significa alcanzar el éxito empresarial sin que ello vaya en detrimento de ninguna persona, departamento o empresa: ¡todos salen ganando! Por eso, nuestra tecnología basada en la IA está diseñada para potenciar a todas las partes interesadas, al tiempo que fomenta la creación de valor a largo plazo.

ESKER[®]
www.esker.es