



EBOOK

6 processi AR che gli ERP non sono progettati per gestire

ESKER[®]



Gli ERP non gestiscono sempre l'intero processo AR

La maggior parte degli ERP è perfettamente in grado di gestire transazioni, saldi clienti, partite aperte e registrazioni contabili. In alcuni casi, supporta anche direttamente alcune attività legate alla contabilità clienti (AR).

Tuttavia, più il contesto AR diventa complesso (con più team, entità, Paesi o sistemi ERP coinvolti) più diventa difficile per un ERP stare al passo. In questi casi, attività come la revisione del credito, l'invio delle fatture, l'abbinamento dei pagamenti, la gestione delle deduzioni e il recupero crediti richiedono spesso controlli aggiuntivi, strumenti separati e coordinamento al di fuori dell'ERP.



Informazioni frammentate

Dati cliente, documenti e storico dei processi possono essere distribuiti tra diverse istanze ERP, caselle email, portali o fogli di calcolo.



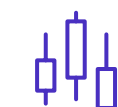
Coordinamento manuale

Spesso i team devono raccogliere informazioni, coinvolgere altri reparti e gestire manualmente l'avanzamento delle eccezioni.



Prioritizzazione limitata

I report standard offrono visibilità su saldi e scaduti, ma non sempre indicano quale azione dovrebbe avere la priorità.



Esecuzione disomogenea

I processi possono variare da un team, una regione o una business unit all'altra, a seconda degli strumenti locali, dei flussi di lavoro o delle configurazioni ERP adottate.

Un livello di intelligence AR connesso aiuta a gestire la complessità in modo più efficiente.

Un livello connesso che integra l'ERP

Le soluzioni AR basate sull'AI lavorano insieme ai sistemi ERP esistenti. Raccolgono le informazioni necessarie per gestire processi specifici, automatizzano le attività ripetitive e aiutano gli utenti a gestire priorità, eccezioni e interazioni con i clienti.

Pensato per contesti AR complessi

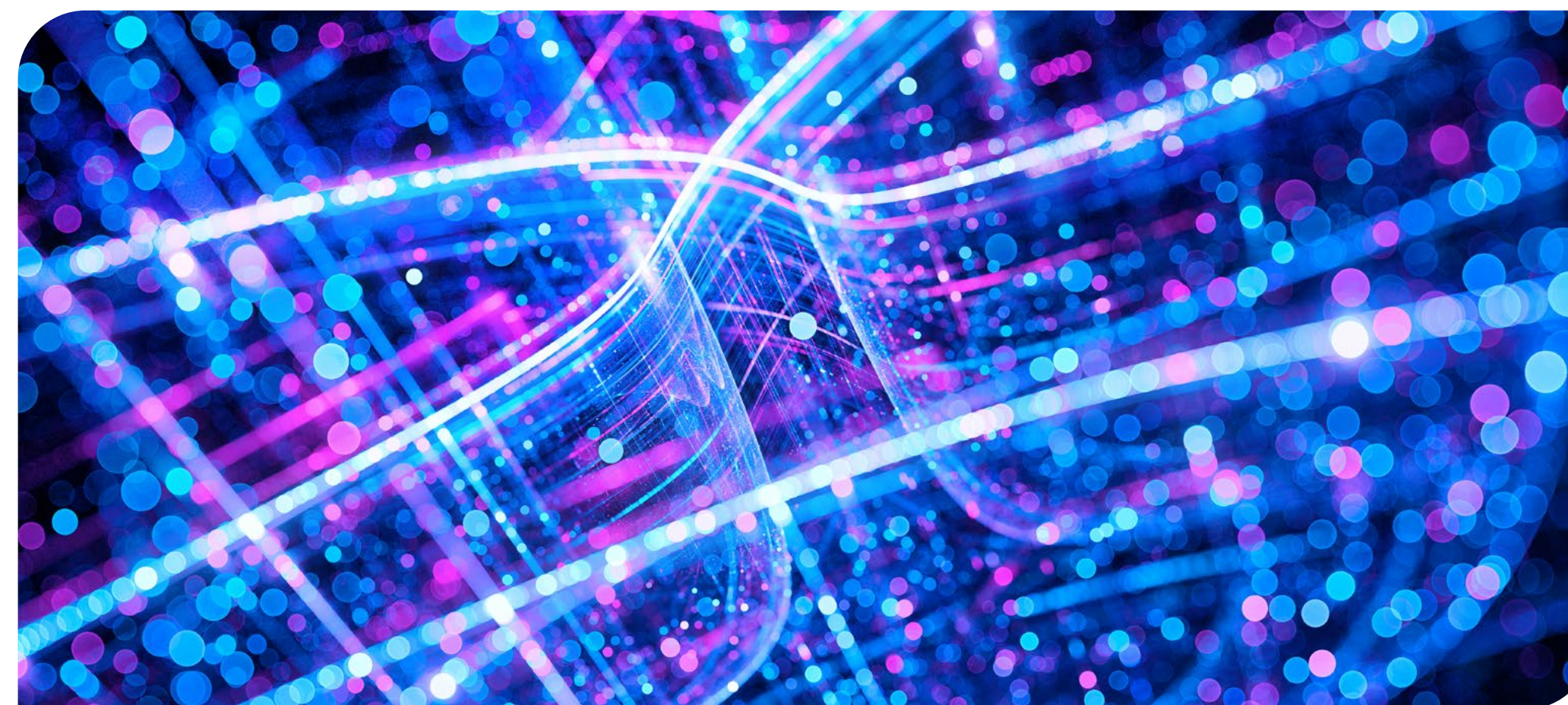
Questo approccio è particolarmente utile per le aziende che devono uniformare le pratiche tra team o regioni, ottenere una visibilità più completa su più sistemi o introdurre funzionalità di automazione avanzate senza intervenire sul cuore dell'ERP.

I sei processi seguenti mostrano dove un livello AR connesso, pensato per l'analisi e il supporto decisionale, può rendere più efficiente il lavoro quotidiano.

Più intelligenza nei flussi AR quotidiani

Gli agenti AI possono svolgere attività di routine all'interno di flussi di lavoro e controlli definiti, lasciando spazio al giudizio umano quando serve.

Integrata nei processi AR, l'AI può anche analizzare segnali, sintetizzare informazioni, suggerire risposte o azioni successive e indirizzare l'attenzione verso le attività che richiedono intervento.



Secondo APQC, il 41% delle aziende utilizza già l'AI nei processi order-to-cash, mentre un ulteriore 34% la sta valutando o sperimentando.¹

1. The Benefits of Automating your Invoicing and Accounts Receivable Processes, APQC, June 2026.

01

Valutare il credito dei clienti e gestire il rischio

La maggior parte degli ERP consente di memorizzare i limiti di credito e supporta controlli di base. La difficoltà sta nel mantenere questa visione sempre aggiornata quando il profilo di rischio del cliente cambia, gli ordini sono distribuiti su sistemi diversi o le decisioni devono essere prese rapidamente. I team del credito possono quindi trovarsi a dover verificare più fonti prima di approvare o riesaminare un conto cliente.

Prendere decisioni più proattive sul rischio cliente

Un livello AR connesso di analisi e supporto decisionale, dotato di un agente digitale per il credito, gestisce le revisioni di routine, monitora l'evoluzione del rischio e porta all'attenzione del team le decisioni più importanti.



Automatizzare l'onboarding del credito

Semplificare le richieste di credito, raccogliere le informazioni necessarie e accelerare le valutazioni dei clienti.



Dare priorità alle revisioni del credito

Guidare il team verso i clienti a rischio più elevato, le revisioni urgenti e le decisioni con il maggiore impatto sul business.



Monitorare il rischio in modo continuo

Combinare i dati cliente interni con informazioni esterne sul rischio per rilevare prima eventuali variazioni dell'esposizione creditizia..



Anticipare il blocco degli ordini

Utilizzare analisi supportate dall'AI per identificare gli ordini che potrebbero essere bloccati e intervenire tempestivamente.



Tempi di gestione delle richieste di credito in conto aperto ridotti da 7-10 giorni a 3-4 giorni.

02

Inviare fatture conformi, sempre nei tempi previsti

La maggior parte degli ERP è in grado di generare fatture e aggiornare le registrazioni contabili. La complessità, però, emerge spesso nella fase successiva: inviare ogni fattura tramite il canale corretto, rispettare i requisiti di conformità locali e verificare che arrivi al cliente senza problemi che possano ritardarne il pagamento.

Inviare ogni fattura nei tempi previsti, tramite il canale corretto

Un livello AR connesso di analisi e supporto decisionale, dotato di funzionalità di invio automatizzato, trasmette le fatture tramite i canali corretti, gestisce i requisiti di conformità e segnala al team eventuali problemi di invio.



Automatizzare l'invio multicanale

Inviare le fatture tramite il canale più adatto in base ai requisiti di ciascun cliente, inclusi i portali di contabilità fornitori.



Supportare la conformità della fatturazione elettronica

Applicare i formati e i processi di invio richiesti nei diversi Paesi e contesti normativi.



Monitorare l'invio delle fatture

Monitorare lo stato delle fatture e individuare invii non riusciti, in ritardo o rifiutati prima che impattino sui pagamenti.



Migliorare la visibilità sulle fatture

Offrire ai team di contabilità clienti e ai clienti un accesso più semplice alle fatture e alle relative informazioni di invio.



- Tempo dedicato al caricamento delle fatture sui portali AP ridotto dell'80%
- Risparmi per migliaia di dollari grazie a report accurati sulla consegna delle fatture
- Pagamenti scaduti da oltre 30 giorni ridotti del 71% e pagamenti scaduti da oltre 90 giorni ridotti dell'81% in un solo anno
- DSO ridotto del 13%

03

Riconciliare i pagamenti e contabilizzare gli incassi

La maggior parte degli ERP è in grado di registrare un pagamento una volta identificato e riconciliato. Tuttavia, non supporta sempre tutto il lavoro manuale che avviene prima di quel momento, soprattutto quando mancano i dettagli della rimessa, quando un unico pagamento copre più fatture o l'importo ricevuto non corrisponde all'importo dovuto.

Contabilizzare gli incassi più rapidamente e con maggiore precisione

Un livello AR connesso di analisi e supporto decisionale, dotato di un agente digitale per la riconciliazione degli incassi, acquisisce i dati di rimessa, abbina i pagamenti in entrata e indirizza le eccezioni al team per la revisione.



Acquisire le informazioni di pagamento

Estrarre i dettagli di pagamento da fonti strutturate e non strutturate, inclusi email e documenti di pagamento.



Guidare la gestione delle eccezioni

Indirizzare i pagamenti parziali, non abbinati o complessi ai referenti corretti per la verifica e la risoluzione.



Automatizzare la riconciliazione e la contabilizzazione degli incassi

Contabilizzare automaticamente i pagamenti più semplici e ridurre il volume delle attività manuali di riconciliazione.



Migliorare la visibilità sugli incassi non riconciliati

Offrire ai team una visione chiara dei pagamenti non allocati, delle eccezioni aperte e degli incassi ancora da contabilizzare.



- **Miglioramento di 19mln\$ di dollari del cash flow e del capitale circolante**
- **Riduzione del DSO di 16 giorni: da 95 a 79 giorni**
- **Una settimana al mese risparmiata nelle attività di riconciliazione degli incassi e recupero crediti**
- **Risoluzione dei pagamenti parziali più rapida del 97%**

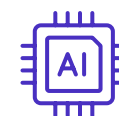
04

Analizzare i reclami e risolvere le deduzioni

La maggior parte degli ERP è in grado di registrare una deduzione o una contestazione cliente. Tuttavia, comprenderne la causa, recuperare i documenti a supporto e coinvolgere i referenti corretti richiede spesso scambi via email, fogli di calcolo e conversazioni separate, rendendo più difficile monitorare responsabilità e avanzamento.

Trasformare le deduzioni in flussi di risoluzione controllati

Un livello AR connesso di analisi e supporto decisionale, dotato di automazione intelligente dei flussi di lavoro, acquisisce i reclami, organizza i documenti a supporto e coordina ogni deduzione fino alla risoluzione.



Acquisire e classificare i reclami cliente

Utilizzare l'acquisizione e la classificazione dei dati supportate dall'AI per creare pratiche strutturate a partire da reclami cliente e documenti in entrata.



Centralizzare i documenti a supporto

Collegare le fatture, la corrispondenza e la documentazione di supporto al reclamo cliente o alla deduzione pertinente.



Coordinare le verifiche

Indirizzare le attività a finance, vendite, customer service e altri stakeholder attraverso flussi di lavoro condivisi.



Dare priorità e monitorare la risoluzione

Aiutare i team a concentrarsi sulle deduzioni più importanti e a mantenere visibilità su responsabilità, stato di avanzamento e azioni successive.



- Riduzione dell'80% delle deduzioni aperte
- Riduzione di circa 2,3 milioni di dollari delle deduzioni non commerciali
- Maggiore visibilità sullo stato dei reclami, sulla documentazione a supporto e sulle informazioni di rimborso

05

Gestisci gli incassi e le conversazioni con i clienti

La maggior parte degli ERP mostra saldi aperti, scadenze e aging. Ma per i team di collection questo non basta: serve più contesto per capire quali clienti contattare per primi, individuare cosa sta rallentando i pagamenti e scegliere l'azione successiva più efficace, sulla base delle conversazioni recenti e dell'attività dell'account.

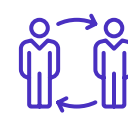
Dai ai collector un piano d'azione quotidiano intelligente

Un layer di intelligence AR connesso, potenziato da un agente digitale per le collection, aiuta a prioritizzare il lavoro di ogni giorno, supporta le conversazioni con i clienti e mette in evidenza le azioni con il maggiore impatto per il team.



Dai priorità alle attività di collection

Utilizza segnali di rischio supportati dall'AI per aiutare i collector a concentrarsi sui clienti e sulle fatture che richiedono attenzione.



Migliora le conversazioni con i clienti

Registra le azioni di collection, riassume i thread di conversazione con l'AI, genera risposte suggerite e automatizza i follow-up di routine.



Prevedi i comportamenti di pagamento

Stima le date di pagamento più probabili e identifica i primi segnali di possibili ritardi.



Ottieni una previsione degli incassi attesi

Offri una visibilità prospettica sugli incassi previsti.



**DSO ridotto da oltre 130
giorni a meno di 60 giorni**

06

Porta coerenza nei processi AR, anche su più sistemi ERP

Ogni processo AR può essere migliorato singolarmente, ma il valore aumenta quando dati e workflow restano connessi. Senza un layer di intelligence condiviso, credito, fatturazione, pagamenti, dispute e collection vengono ancora gestiti come attività separate, pur influenzando tutti le stesse relazioni con i clienti e la stessa posizione di cassa.

Allinea l'esecuzione dell'AR tra team, processi ed ERP

Una piattaforma di intelligence AR connessa orchestra agenti digitali, workflow automatizzati e dati cliente attraverso processi AR, team e ambienti ERP esistenti.



Connetti i diversi ambienti ERP

Standardizza l'esecuzione dell'AR su più sistemi ERP, istanze, entità e regioni, mantenendo al contempo l'architettura esistente.



Crea una vista cliente a 360°

Riunisci informazioni sul credito, stato delle fatture, storico dei pagamenti, attività di collection, reclami e documenti in un'unica interfaccia condivisa.



Trasforma i dati in insight concreti

Utilizza il data lake della piattaforma per alimentare dashboard in tempo reale, KPI basati sui ruoli, previsioni di cassa e benchmark delle performance AR



Rendi accessibile l'intelligence AR

Utilizza agenti AI conversazionali per fare domande su clienti, account o fatture senza dover navigare tra più sistemi.



Uno dei primi benefici che Lennox EMEA ha riscontrato dopo l'implementazione di una piattaforma di intelligence AR connessa è stata la maggiore visibilità. Tutte le informazioni sono centralizzate, permettendo a ogni team che utilizza la piattaforma di rispondere tempestivamente alle richieste di fornitori, clienti e stakeholder interni.

Il valore più ampio di un layer AR connesso

Un layer di intelligence AR specializzato non si limita ad accelerare i processi: riduce anche lo sforzo necessario per far evolvere l'ambiente ERP, offre ai team un workspace realmente utile e adottabile, e semplifica il supporto alla crescita futura.



Non lasciare che la complessità dell'ERP rallenti la tua trasformazione finanziaria

Ogni giorno in cui l'AR lavora aggirando sistemi frammentati, invece di operare attraverso un ambiente connesso, è un giorno in cui la visibilità sulla cassa resta più limitata e gli incassi più lenti del necessario.

Un layer di intelligence AR connesso riunisce il lavoro attraverso i sistemi già in uso, con dati condivisi, workflow e agenti integrati, offrendo al finance un unico punto da cui vedere il quadro completo.

Se vuoi scoprire come potrebbe funzionare per il tuo team, possiamo aiutarti.



Esker, la suite di Agentic AI per l'Office of the CFO

Esker riunisce source-to-pay e order-to-cash in un'unica piattaforma, con Synergy AI integrata in una suite agentic end-to-end progettata per operare negli ambienti ERP esistenti.

Automatizza le attività di routine

L'AI e gli agenti specializzati gestiscono le attività ripetitive, permettendo ai team di concentrarsi su attività a maggior valore.

Accelera il processo decisionale

L'AI estrae le informazioni rilevanti, analizza il contesto e supporta decisioni più rapide, senza richiedere ai team di ricostruire manualmente tutti gli elementi.

Guida le azioni in tempo reale

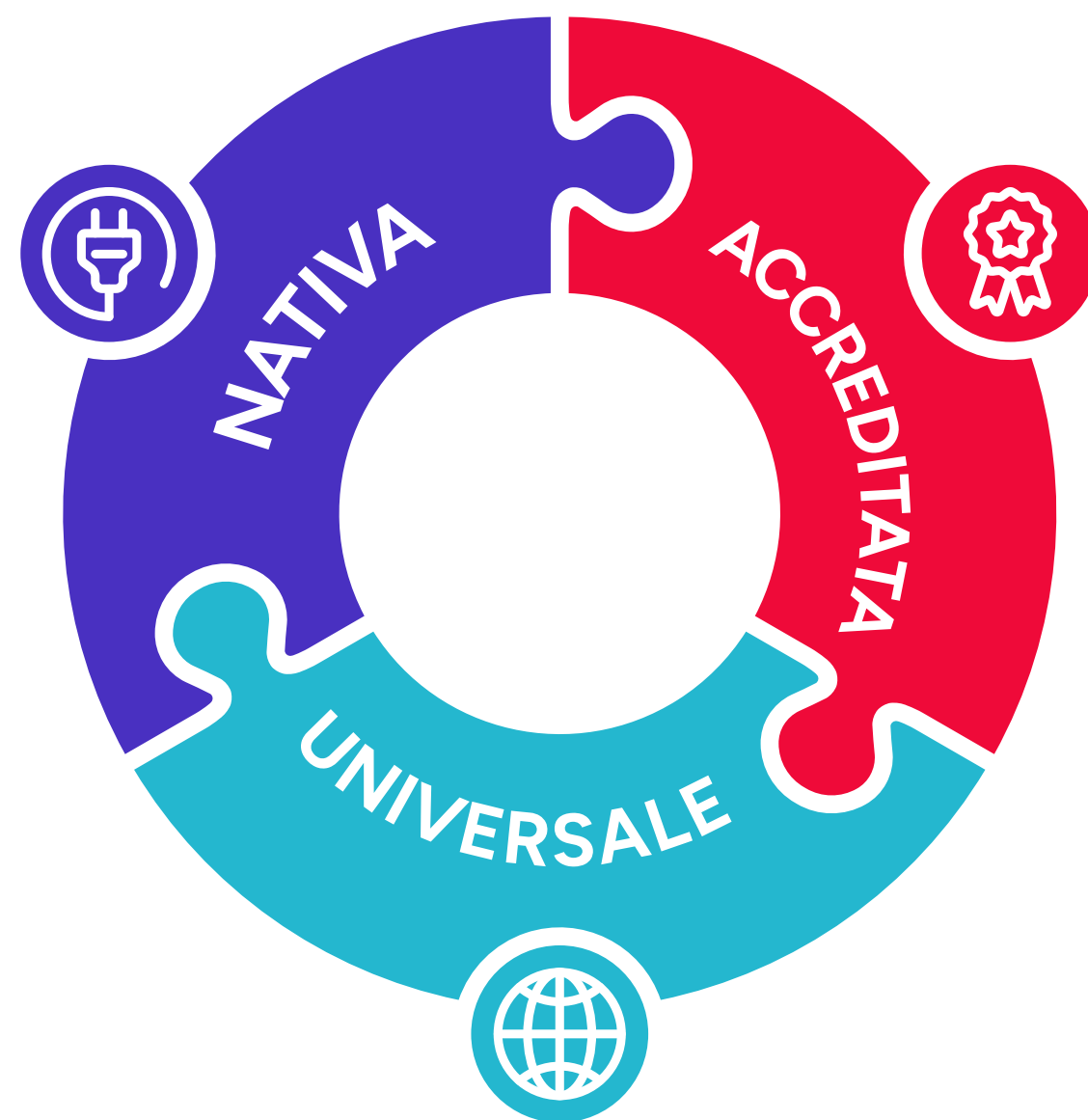
Gli agenti AI integrati mettono in evidenza le informazioni rilevanti, suggeriscono i prossimi step e aiutano gli utenti ad agire più rapidamente, mantenendo sempre le persone al centro del controllo.



L'Agentic AI Suite di Esker connette le due metà del mondo del CFO, source-to-pay e order-to-cash, in un'unica piattaforma progettata per scalare con il business.

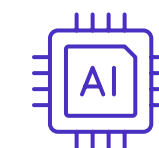
Connettiti a qualsiasi ERP

Utilizza integrazioni native per i principali ERP, integrazioni accreditate dei partner o connettività universale tramite API REST e scambio di file.



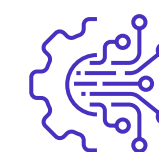
Esker si connette al tuo panorama ERP senza aggiungere complessità

Esker Connectivity Suite collega le soluzioni Esker ad ambienti ERP complessi, inclusi landscape multi-ERP, multi-istanza e ibridi.



Standardizza i processi tra sistemi diversi

Gestendo processi AR coerenti tra entità, regioni e ambienti ERP, senza modificare il core finanziario esistente.



Riduci la complessità dell'integrazione

Limita le attività di sviluppo, testing e manutenzione associate alle integrazioni ERP custom-built.



Procedi al tuo ritmo

Modernizza l'AR indipendentemente dalla roadmap ERP, quindi aggiungi entità o processi progressivamente, man mano che le priorità evolvono.

Esker Connectivity Suite

Oltre 40 anni di esperienza nell'integrazione



100+
**ERP or enterprise
application
integrations to date**



And many
more...



Pronto a far funzionare meglio l'AR nei tuoi sistemi esistenti?

Connetti i sistemi già in uso, offri ai team un'unica vista condivisa e metti al lavoro gli agenti integrati dove possono generare più valore.

Esker

L'AI Automation Suite di Esker per l'Office of the CFO sfrutta le più recenti tecnologie di Agentic AI e automazione per ottimizzare working capital e cash flow, migliorare il processo decisionale strategico e rafforzare le relazioni human-to-human con clienti, fornitori e dipendenti.

Le soluzioni Source-to-Pay e Order-to-Cash di Esker automatizzano qualsiasi processo di business, supportando al tempo stesso le strategie di crescita a lungo termine.



40+

anni di esperienza, di cui oltre 20 focalizzati sulle soluzioni cloud



1.200+

dipendenti al servizio di oltre 1,2 milioni di utenti e oltre 3.000 clienti in tutto il mondo



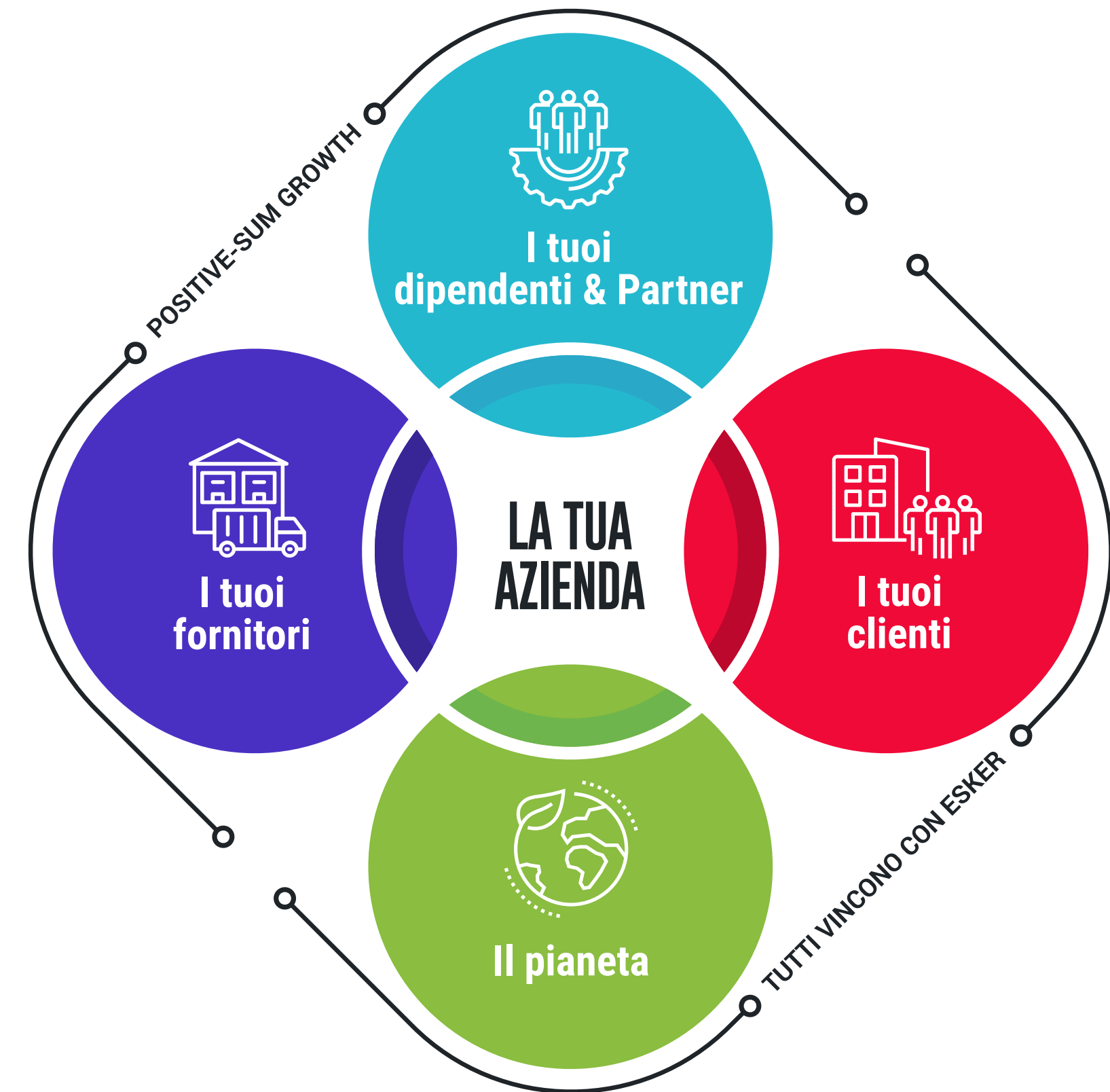
15

sedi globali, con headquarter a Lione, Francia



~€250

milioni di euro di ricavi nel 2025



Il successo è migliore quando condiviso

In Esker crediamo che l'unico modo per creare un cambiamento reale e significativo sia attraverso il positive-sum growth. Questo significa raggiungere il successo aziendale senza che avvenga a scapito di persone, dipartimenti o aziende: vincono tutti!

Ecco perché la nostra tecnologia basata sull'AI è progettata per potenziare ogni stakeholder e promuovere la creazione di valore a lungo termine.

ESKER[®]
www.esker.it