

ORDER MANAGEMENT | CLAIMS & DEDUCTIONS

Ottimizzare credito e incassi: 3 strategie per decidere meglio

Un modello per costruire ponti solidi



ESKER®

Contents

Il Credit Manager — da guardrail a cavo di sospensione	3
Perché automatizzare con l'AI	4
Come prendere decisioni migliori nella gestione del credito	6
Oltre il credito e le riscossioni: Esker Accounts Receivable solution suite	9
Unire rischio e opportunità per promuovere la collaborazione, applicare le policy e favorire la crescita	10
Esker Synergy: la nostra AI è diversa	11
A proposito di Esker	12

Il Credit Manager — da guardrail a cavo di sospensione

Il ruolo del Credit Manager si è evoluto ben oltre le tradizionali valutazioni di rischio svolte nel back-office, assumendo oggi una funzione di ponte tra opportunità e prudenza. Oggi, come partner strategico dell'Office of the CFO, il Credit Manager è il "cavo di sospensione" che sostiene il peso combinato della crescita e del rischio.

Per costruire e mantenere un ponte che colleghi la corsia di sorpasso dell'aumento delle vendite al terreno solido della stabilità finanziaria, i Credit Manager si trovano a:

- Operare sotto costante pressione in un contesto segnato da incertezza economica, frequenti insolvenze e un livello ancora elevato di mancati pagamenti
- Gestire la tensione tra i team commerciali — desiderosi di chiudere contratti — e la necessità di assicurarsi che tali accordi siano sostenibili dal punto di vista finanziario
- Essere circondati da una mole di dati senza precedenti, ma spesso senza disporre degli strumenti per trasformarli in insight realmente azionabili
- Desiderare una "sfera di cristallo", poiché prendere le giuste decisioni di credito può a volte sembrare una lotteria
- Monitorare l'intera relazione con il cliente, dal primo controllo creditizio, all'onboarding, fino alla riscossione delle fatture e all'eventuale gestione delle contestazioni



Fortunatamente, oggi esistono solide "strutture di rinforzo" su cui fare affidamento.

Le tecnologie emergenti — inclusa l'intelligenza artificiale — possono garantire che le politiche di credito non restino solo sulla carta, ma vengano realmente applicate.

Le sfide possono così trasformarsi in opportunità, elevando il ruolo del Credit Manager da semplice custode del rischio a vero e proprio abilitatore della crescita.

Perché automatizzare con l'AI

Le soluzioni basate sull'intelligenza artificiale possono supportare in modo efficace il processo decisionale, soprattutto in situazioni in cui i limiti di tempo o la mancanza di visibilità impediscono un intervento umano tempestivo.

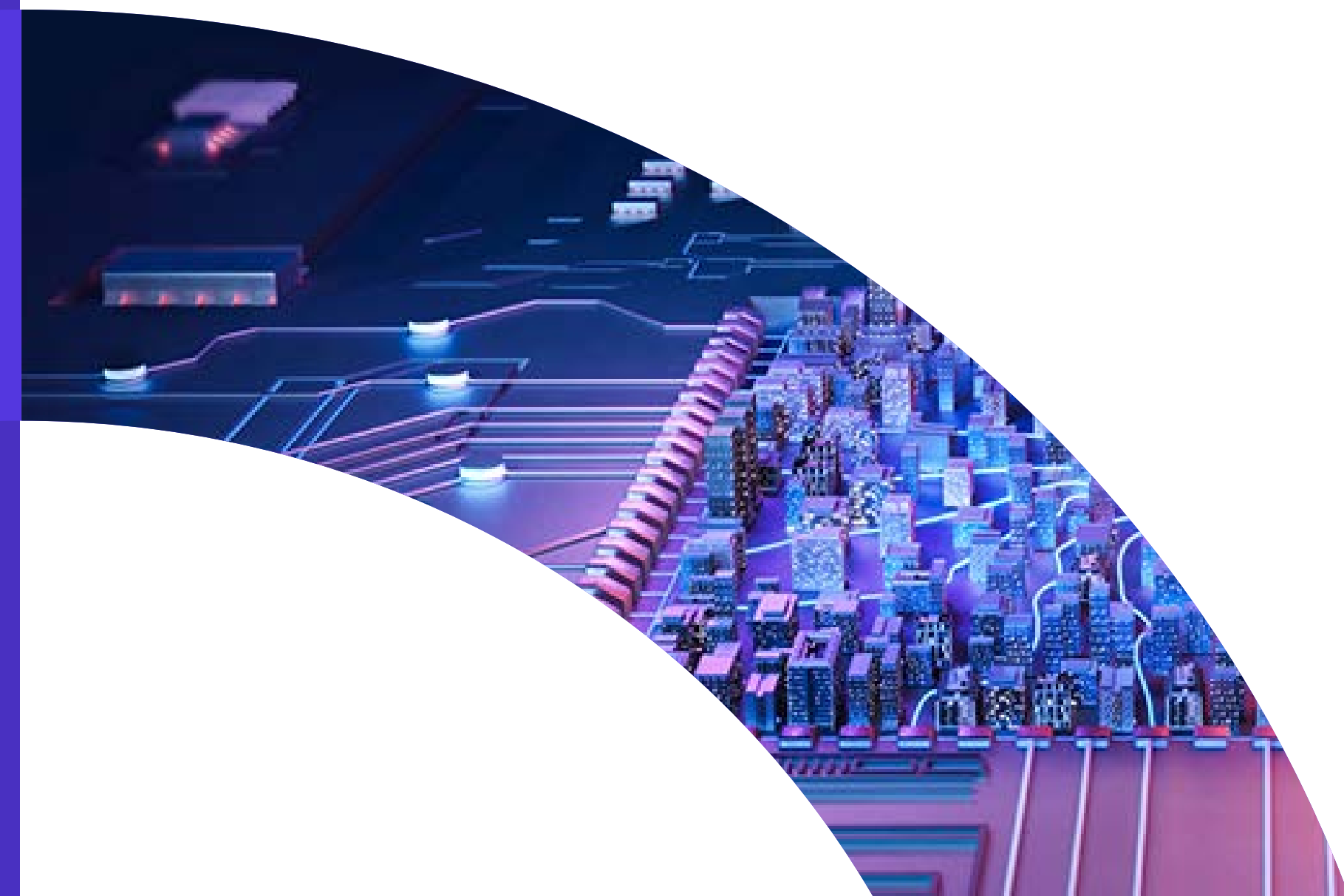
Ma la vera forza dell'AI va oltre la semplice capacità di offrire visibilità: risiede nella sua abilità di bilanciare dinamicamente i carichi di lavoro, intervenendo in modo proattivo su ciò che osserva.

Grazie all'intelligenza artificiale e agli strumenti di analisi avanzata, l'automazione si fa carico del "lavoro pesante" del Credit Management, consentendo ai team di concentrarsi su attività a maggior valore aggiunto.

Come l'AI può supportare l'intero reparto crediti

Gli strumenti potenziati dall'intelligenza artificiale colmano i vuoti lasciati dall'intervento umano quando il tempo o la visibilità non sono sufficienti per prendere decisioni efficaci, ad esempio:

- Analizzando i bilanci in tempo reale
- Segnalando tempestivamente potenziali rischi
- Guidando le decisioni attraverso insight predittivi
- Trovando rapidamente le informazioni più rilevanti



AI nel Credit Management

Aumenta la produttività



Estrazione automatica dei dati dai bilanci

Le informazioni rilevanti contenute nei bilanci dei clienti vengono automaticamente estratte e classificate, riducendo gli errori manuali e velocizzando l'analisi.



Analisi finanziaria automatizzata

Gli indici di bilancio vengono calcolati in modo automatico e la situazione finanziaria del cliente è sintetizzata attraverso report basati sia sui dati estratti sia sulla cronologia storica.



Risposte più rapide

Suggerimenti di azioni e risposte consentono di gestire più velocemente le comunicazioni in arrivo, migliorando i tempi di reazione del team creditizio.

Facilita il processo decisionale



Previsioni sugli ordini bloccati

Gli ordini in arrivo che potrebbero superare il limite di credito vengono automaticamente segnalati. Il team di credit Management riceve un alert preventivo, così da poter intervenire prima che l'ordine venga effettivamente bloccato.



Suggerimenti intelligenti

Il sistema propone raccomandazioni per aggiornare i limiti di credito, con possibilità di approvazione sia manuale sia automatica in base alle policy aziendali.



Decisioni finanziarie interne

L'AI consente di prevedere gli incassi attesi nei successivi 30, 60 o 90 giorni, migliorando la pianificazione della liquidità.

Migliora la user experience



To-do list intelligenti

Le attività vengono organizzate in ordine di priorità automaticamente in base a criteri predefiniti secondo le politiche aziendali che determinano come ordinare le revisioni creditizie.



Assistenti AI conversazionali

Tutti gli utenti hanno accesso ad agenti virtuali basati su AI in grado di fornire rapidamente le informazioni necessarie — fatture, dati cliente, report, grafici, documenti — e di creare nuove viste o indicatori personalizzati.

Come prendere decisioni migliori nella gestione del credito

I team finanziari dedicano ancora oltre il 70% del loro tempo ad attività manuali e ripetitive¹.

Grazie all'analisi in tempo reale di grandi volumi di dati finanziari, l'automazione basata su intelligenza artificiale consente di individuare schemi di rischio e prevedere con maggiore precisione i comportamenti di pagamento, permettendo così ai team di concentrarsi sulla strategia anziché sui fogli di calcolo.

Ad esempio, i dati vengono estratti automaticamente dai bilanci e gli indici finanziari vengono calcolati in modo automatico.

L'AI può persino fornire un riepilogo della situazione finanziaria del cliente e formulare raccomandazioni relative al credito. In questo modo, le decisioni più importanti, come l'approvazione del limite di credito più adeguato per l'azienda, restano sotto

la responsabilità del team. Questo approccio consente di prendere decisioni più rapide e basate sui dati in merito alle approvazioni di credito, ai limiti e alle attività di incasso, riducendo l'errore umano e migliorando le performance complessive del flusso di cassa.

Costruire una base resiliente

Le politiche di credito sono concepite per proteggere i ricavi aziendali, ma troppo spesso queste strutture restano teoriche.

Pur rappresentando le fondamenta di un'impresa, senza un'applicazione coerente lungo l'intero ciclo order-to-cash (O2C), rischiano di diventare elementi decorativi anziché strumenti funzionali.

Come raggiungere questo equilibrio nonostante le forze apparentemente opposte? In realtà, è piuttosto semplice.

Per ancorare questa struttura a volte complessa, puoi:

- Automatizzare i workflow di approvazione per evitare errori o approvatori mancanti. In questo modo, i processi definiti nelle politiche operative vengono effettivamente applicati.
- Integrare scorecard di rischio di credito, che combinano diverse tipologie di dati provenienti da fonti differenti, per ottenere valutazioni creditizie accurate, pertinenti e coerenti. Queste facilitano il processo decisionale (credit hold, strategie di incasso, ecc.).
- Impostare avvisi e creare to-do list intelligenti. Assicurati che le informazioni e le attività più importanti vengano gestite con la giusta priorità, fornendo al team un elenco di compiti realmente efficace.
- Adattare le procedure di incasso in base all'evoluzione del rischio, così che i casi più critici possano essere gestiti in via prioritaria e gli importi insoluti recuperati più rapidamente.
- Con questi strumenti a supporto, la tua struttura di gestione del credito diventa un organismo vivo, capace di adattarsi alle forze della crescita pur mantenendo la solidità necessaria per resistere agli shock del rischio.



1. "Manual tasks still clogging finance teams' capacity" - CFO.com, July 15, 2025.

La forza della struttura: favorire la collaborazione tra i team

Un ponte è solido solo quanto le sue connessioni. Soprattutto nelle grandi aziende, un semplice follow-up su un cliente può risultare molto più complesso del previsto.

Decisioni di credito solide si basano su dati tracciabili e su relazioni efficaci, in particolare tra i team creditizi e commerciali. Un flusso di cassa sano è nell'interesse di tutti.

Questa collaborazione funziona in entrambe le direzioni

I professionisti del credito aiutano i team Sales a negoziare in sicurezza, fornendo consulenza e revisione dei termini di credito che supportano la crescita del business, mentre i commerciali possono offrire preziose informazioni dirette sul comportamento dei clienti e sui rischi potenziali.

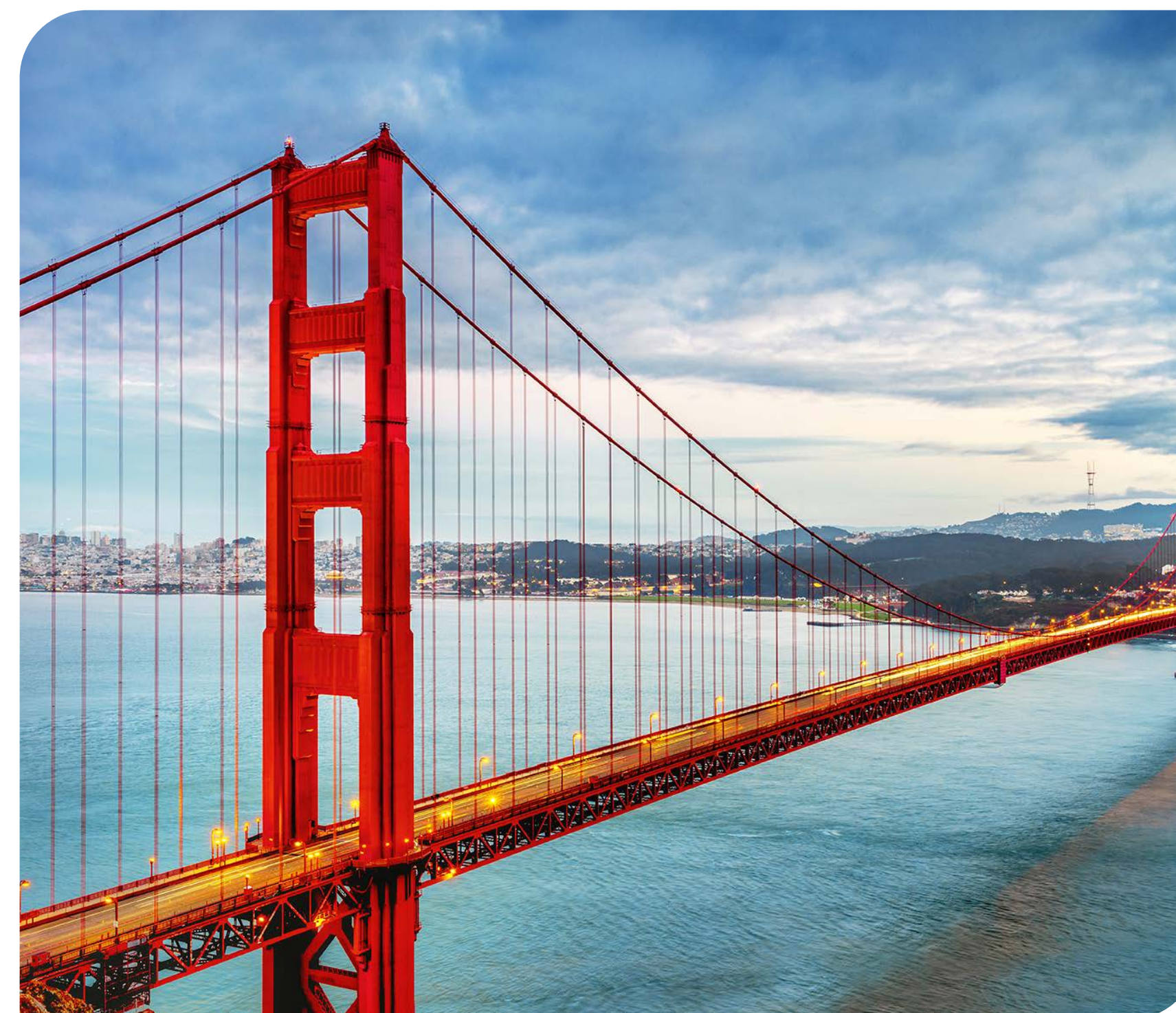
I team di Collections mantengono aggiornati i commerciali in caso di insoluti o di contestazioni che impediscono il rilascio dei pagamenti. In cambio, i team di vendita contribuiscono alla risoluzione delle dispute e possono sollecitare direttamente i clienti in caso di richieste di incasso.

Per rendere questa collaborazione fluida, la tecnologia può facilitare il flusso di comunicazione. Le soluzioni di automazione integrate con ERP e CRM permettono ai commerciali di richiedere facilmente verifiche di credito, accedere alle cronologie dei pagamenti dei clienti ed evitare ordini bloccati. Un'app mobile consente inoltre ai venditori di richiedere un aumento del limite di credito o di ottenere rapidamente una panoramica della situazione creditizia del cliente, ovunque si trovino.

Gli agenti AI integrati in Microsoft Teams, ad esempio, possono fornire a un commerciale tutte le informazioni necessarie su un cliente o un riepilogo della sua situazione creditizia e dei crediti in sospeso. I venditori non devono accedere a interfacce diverse: possono semplicemente dialogare con l'agente AI, così da non disturbare il team di credito più volte nel corso della giornata.

Anche il reparto credit può trarre preziosi insight dai Sales sul comportamento dei clienti o coinvolgerli nella risoluzione delle dispute.

Gli strumenti AI possono potenziare ulteriormente questa sinergia, automatizzando i workflow, anticipando ordini a rischio di blocco, assegnando priorità in base alla categoria della disputa o ai limiti di credito e facilitando conversazioni in tempo reale su specifiche questioni creditizie. Quando la comunicazione scorre liberamente e i dati vengono condivisi in modo trasparente, tutti i team possono collaborare in modo semplice, efficace e senza tensioni.



Monitorare e adattare: mantenere il traffico costante

Ciò che non si misura, non si può migliorare. Ottenere visibilità sul portafoglio di rischio clienti, sui flussi di cassa in entrata e sulle performance dei processi di credito e di incasso — oltre il semplice DSO — è fondamentale per assicurarsi che tutto funzioni come previsto.

Questi indicatori offrono un quadro chiaro della salute finanziaria e dell'efficienza operativa. Monitorare le performance, come il numero di richieste di credito gestite, le chiamate effettuate o le tipologie di attività di recupero eseguite, aggiunge un ulteriore livello di comprensione su quanto efficacemente stia operando il tuo processo di credit management.

Sfruttando fonti di dati interne ed esterne, come agenzie di rating creditizio e data lake, puoi confrontare le prestazioni, individuare tendenze e apportare correzioni continue, rafforzando i punti deboli e ottimizzando il flusso complessivo delle attività.

In questo modo, puoi misurare KPI come:

- Indice di efficacia della riscossione (Collection Effectiveness Index – CEI)
- Giorni oltre i termini di pagamento (Days Beyond Terms – DBT)
- Utilizzo dei limiti di credito e importo totale a rischio
- Percentuale di crediti inesigibili (Bad Debt Ratio)
- Tasso di contestazioni sulle fatture
- Tempo di onboarding del credito
- Root Cause Analysis



Oltre il credito e le riscossioni: Esker's Accounts Receivable solution suite

La gestione del credito e delle riscossioni rappresenta solo una parte del più ampio processo di contabilità clienti. Per questo motivo, Esker offre una suite completa e scalabile di soluzioni per l'Accounts Receivable, progettata per ottimizzare l'intero ciclo invoice-to-cash.

Automatizzando le funzioni chiave, come la gestione del credito, la fatturazione clienti, i pagamenti, la riconciliazione automatica, la gestione delle deduzioni e il recupero crediti, Esker migliora l'efficienza in ogni fase del processo. Questo approccio end-to-end aiuta l'Office of the CFO ad accelerare la riscossione dei pagamenti, ridurre il DSO, migliorare le previsioni di cassa e ottimizzare il capitale circolante.

Credit Management

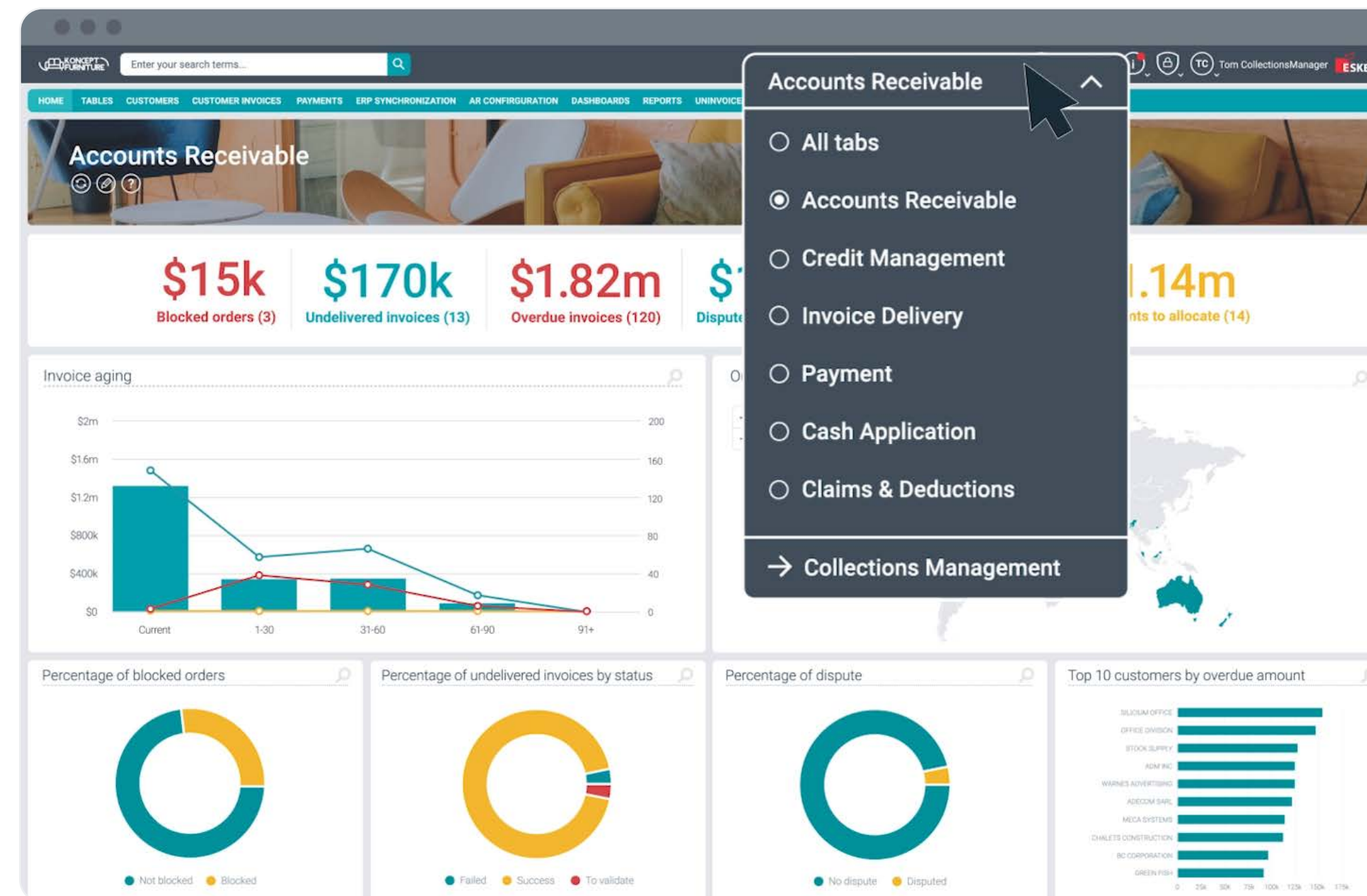
Proteggi i ricavi grazie a un processo ottimizzato di approvazione del credito e monitoraggio del rischio.

Invoice Delivery

Garantisci la conformità globale automatizzando l'invio delle fatture digitali.

Payment Processing

Aumenta le probabilità di incasso grazie alle funzionalità di pagamento online.



Cash Application

Assegna i pagamenti in modo rapido e preciso con l'automazione AI

Claims & Deductions

Risolvere rapidamente le contestazioni e ridurre i pagamenti parziali con il supporto dell'AI.

Collections Management

Dai priorità alle attività grazie a previsioni e analisi del rischio basate su AI per accelerare le riscossioni.

Unire rischio e opportunità per promuovere la collaborazione, applicare le policy e favorire la crescita

Il ruolo del Credit Manager sta evolvendo rapidamente, plasmato da una crescente complessità, dall'aumento dei rischi e dal bisogno sempre più forte di collaborazione interfunzionale. Queste nuove realtà richiedono che i professionisti del credito adattino le pratiche tradizionali al cambiamento e adottino un approccio più strategico, supportato dalla tecnologia.

La tecnologia non sostituisce il Credit Manager, ne rafforza il ruolo.

La sua missione oggi non si limita più al controllo del rischio, ma comprende anche l'individuazione di nuove opportunità di business, favorendo così la crescita e garantendo al tempo stesso che ogni passo sia strutturalmente solido.

L'intelligenza artificiale consente ai Credit Manager non solo di controllare i rischi, ma anche di individuare nuove opportunità commerciali, ad esempio identificando i clienti in buona salute finanziaria con cui aumentare la collaborazione. L'obiettivo, tuttavia, è mantenere l'essere umano al centro del processo, lasciando all'AI un'autonomia parziale e controllata: un equilibrio che permette di creare una vera sinergia orientata alla generazione di valore.



La nuova missione del team di Credit Management comprende ora:



Garantire i ricavi attraverso l'applicazione coerente delle politiche aziendali



Favorire solide collaborazioni con gli altri reparti



Mantenere una visibilità in tempo reale su rischio e performance

La nostra AI è differente

Esker Synergy AI: la potente piattaforma di Agentic AI che sfrutta gli ultimi sviluppi in materia di machine learning, GenAI e RAG. Con oltre 15 anni di ricerca, Synergy è stata costruita per rispondere alle domande in evoluzione sull'utilizzabilità, la sicurezza e la sostenibilità dell'IA. Stiamo lavorando per creare una base solida per costruire relazioni di fiducia e accelerare il business.

Protezione totale dei dati

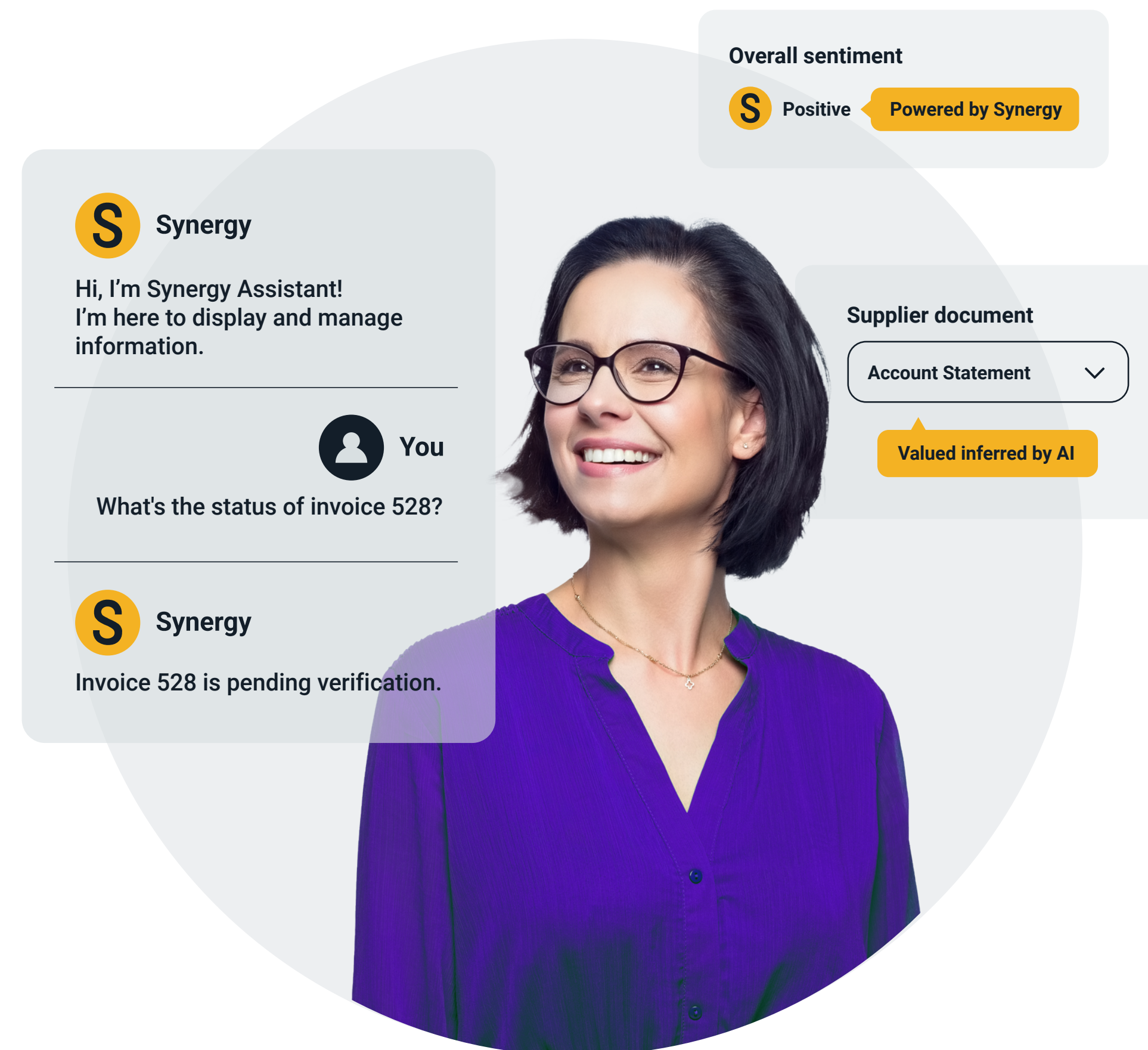
Tutte le soluzioni Esker, incluse le funzionalità di Synergy GPT, garantiscono privacy e sicurezza: i dati non vengono mai condivisi, salvati né utilizzati da terze parti.

AI mirata e responsabile

Il nostro approccio all'Intelligenza Artificiale è selettivo e ad alto valore: modelli addestrati su casi d'uso specifici, ottimizzati per efficienza, performance e sostenibilità.

LLM as a Service

Esker integra in modo nativo la GenAI nelle proprie soluzioni. Nessun fornitore esterno, nessuna complessità tecnica: solo valore immediato, aggiornamenti gestiti e TCO sotto controllo.



Noi siamo Esker

La suite di automazione AI di Esker per l'Office of the CFO sfrutta le più recenti tecnologie di Agentic AI e automazione per ottimizzare il capitale circolante e il flusso di cassa, migliorare il processo decisionale strategico e rafforzare le relazioni umane con clienti, fornitori e dipendenti.

Le soluzioni Source-to-Pay e Order-to-Cash di Esker automatizzano qualsiasi processo aziendale, supportando strategie di crescita a lungo termine.



40+

anni di esperienza, con oltre 20 anni dedicati alle soluzioni cloud



1.200+

sedi nel mondo, con headquarter a Lione, Francia



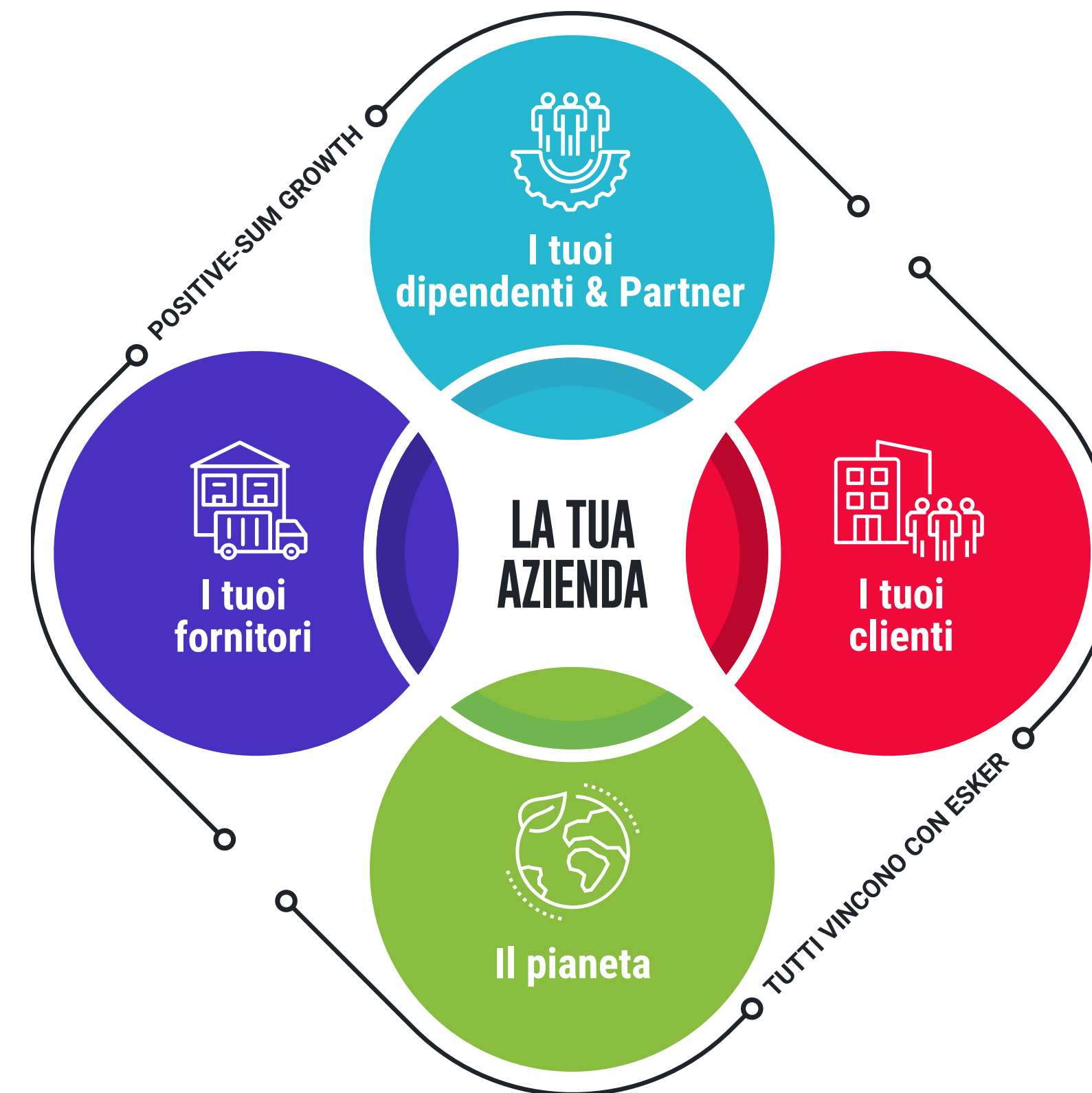
15

dipendenti al servizio di oltre 1,12 milioni di utenti e più di 3.000 clienti a livello globale



~€250

di fatturato nel 2025



Il successo aziendale è migliore quando viene condiviso

In Esker crediamo che l'unico modo per creare un cambiamento reale e significativo sia attraverso una crescita a somma positiva. Questo significa ottenere risultati di business senza penalizzare persone, team o aziende — tutti ne traggono vantaggio!

Per questo la nostra tecnologia basata sull'AI è progettata per valorizzare ogni stakeholder, promuovendo la creazione di valore a lungo termine.

ESKER[®]
www.esker.it