



COMMENT LE DIGITAL PERMET DE FIABILISER SES PROCESSUS INTERNES, DE MIEUX PILOTER LE CASH ET D'AMÉLIORER LA RELATION CLIENT ?

David Dogimont – Associé, Offre CSP, BPO & Efficience comptable – Mazars
Yann Guyomar – Associé, Treasury & Cash Management – Mazars
Cathy Jullien – Responsable des Partenariats & des Ventes Indirectes – Esker



1. LES ENJEUX DE LA DIGITALISATION DANS LA CULTURE DU CASH
2. COMMENT LES OUTILS DE DÉMATÉRIALISATION ET D'AUTOMATISATION DES PROCESSUS RÉPONDENT À CES ENJEUX ? FOCUS FLUX CLIENT
3. LES NOUVEAUX SERVICES À VALEUR AJOUTÉE PORTÉS PAR LES FLUX DIGITAUX



LES ENJEUX DE LA DIGITALISATION DANS LA CULTURE DU CASH

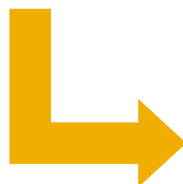
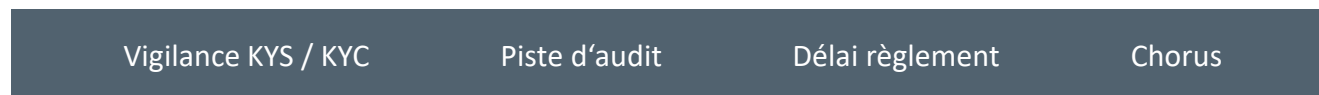
DIGITALISATION, UN ENJEU REGLEMENTAIRE !



En vigueur



En attente de mise en application



- **Adresse électronique**, *article 222 de la Loi Macron*
- **Factur-X**, *décembre 2016*
- **Archivage**, *Loi n° 2016-1918 article 16 du 29 décembre 2016 complété par l'Arrêté du 22 mars 2017, NOR : LHAL1703362A, publié au JO n°0076 du 30 mars 2017*

OBJECTIF DU LEGISLATEUR :

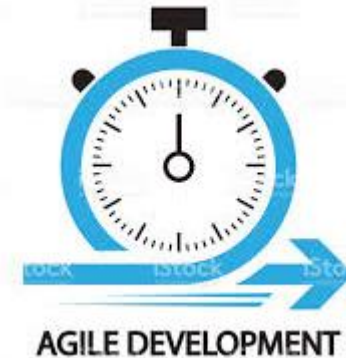
Sécuriser les flux, simplifier les contrôles et s'assurer du paiement des taxes et impôts

UN ENJEU PARTAGÉ



Facture électronique : Perception des entreprises

- ▲ Les entreprises sont très favorables à la transmission électronique des factures, notamment par email.
- ▲ Les entreprises sont très favorables aux moyens de paiements électroniques.
- ▲ Les entreprises sont favorables à l'utilisation d'un portail qui prendrait en charge
 - Le respect des obligation réglementaires,
 - L'archivage électronique,
 - La gestion / identification des contreparties.
- ▲ Pour les TPE le portail doit permettre de créer les factures clients en ligne.



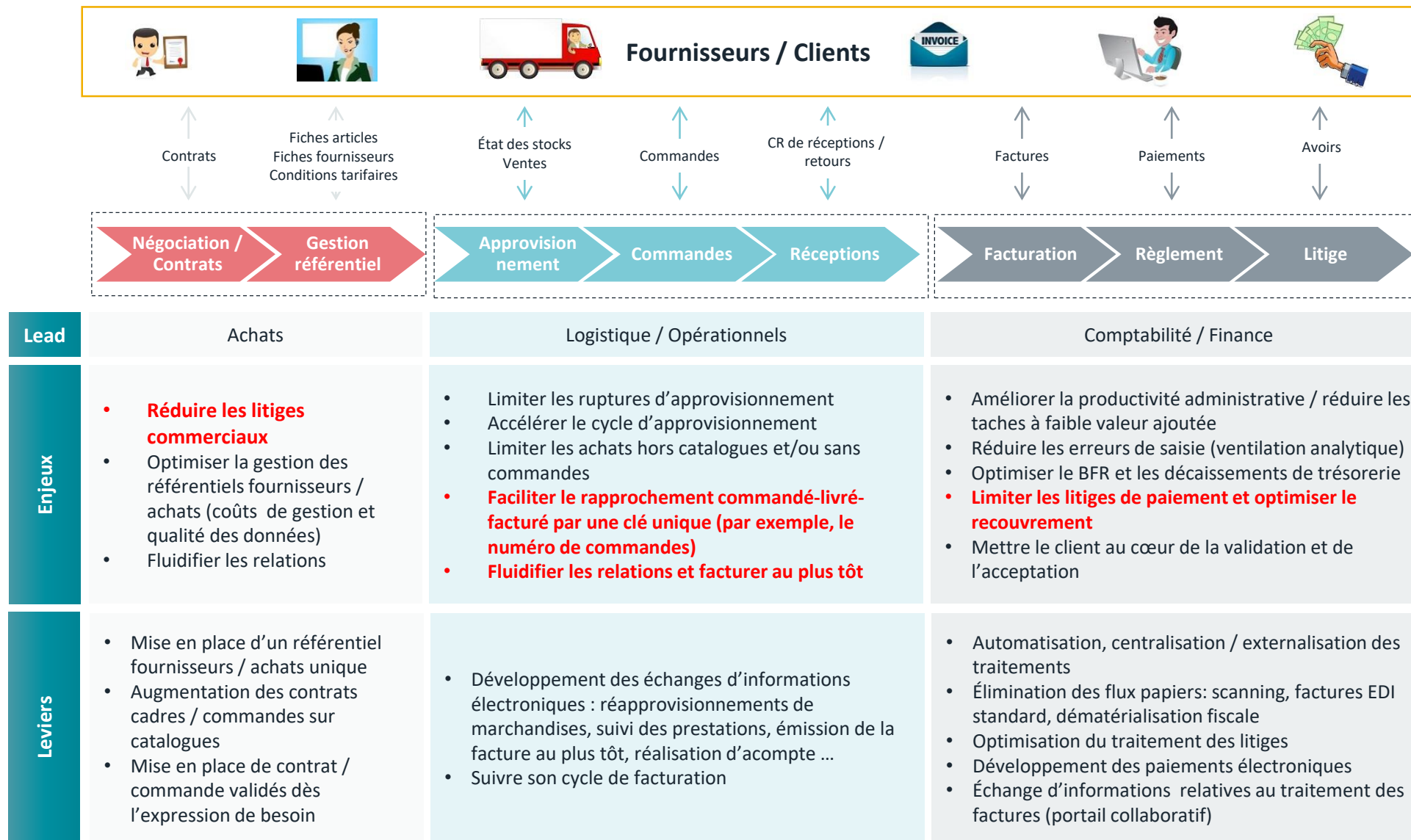
Quelques chiffres :

- En France c'est 2,5 milliards de factures par an (20 en Europe),
- 10% échangées par voie électronique,
- Créances interentreprises représentent 600 milliards d'€,
- Retard moyen de paiement est de plus de 13 jours de CA.

ET UN ENJEU NECESSAIRE



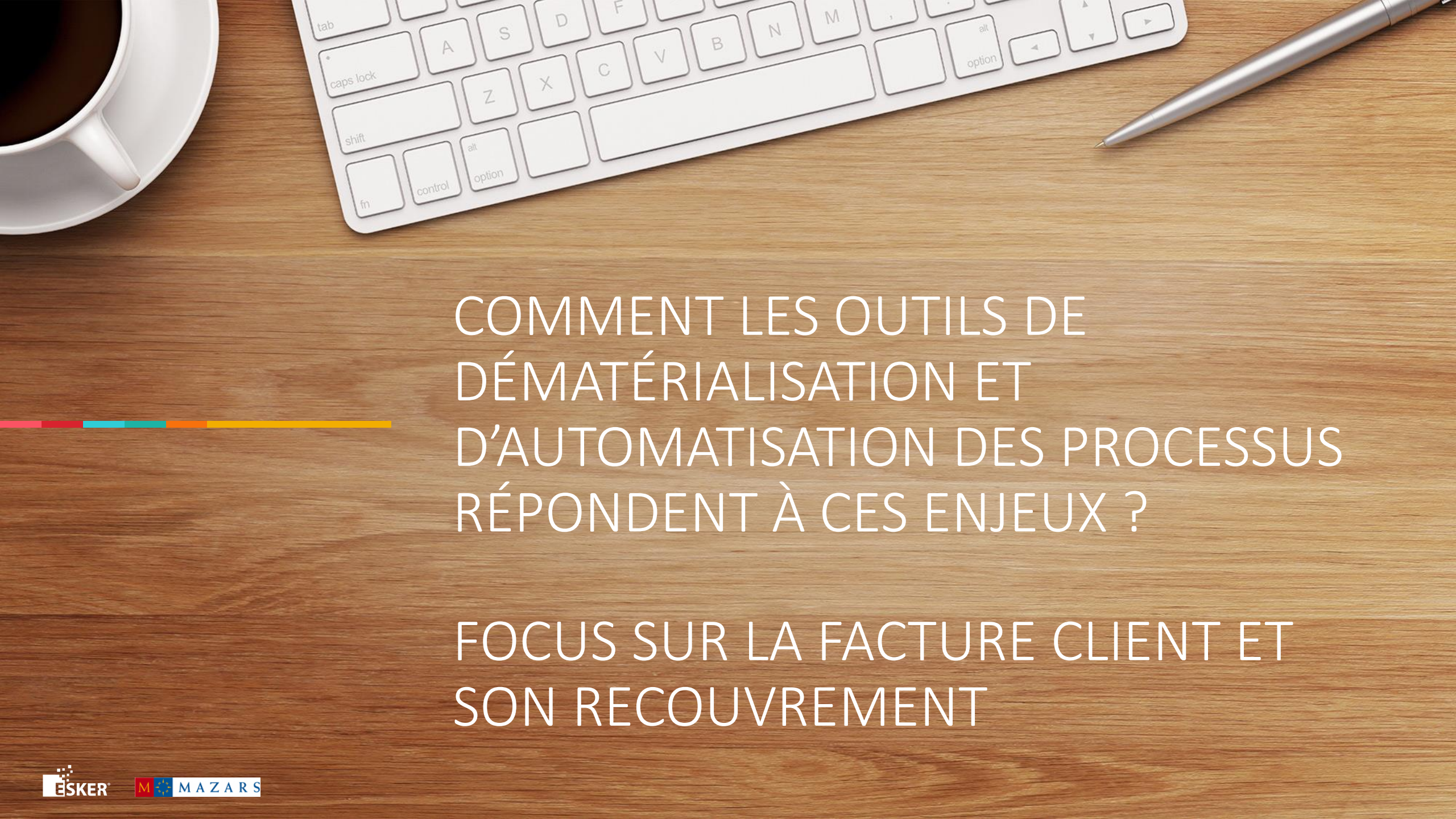
EMISSION ET PAIEMENT DE LA FACTURE, UN ENJEU TRANSVERSE



Gestion de la trésorerie



Plan de trésorerie												
Solde Début de mois	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
ENGAGEMENTS												
Revenus												
Revenus d'activités												
Produits financiers												
Crédits de cession												
RECÈSSEMENTS												
Charges de fonctionnement												
Investissements												
Provisions												
Prêts financiers												
TABATIQUES												
SOLDE DE FIN DE MOIS												



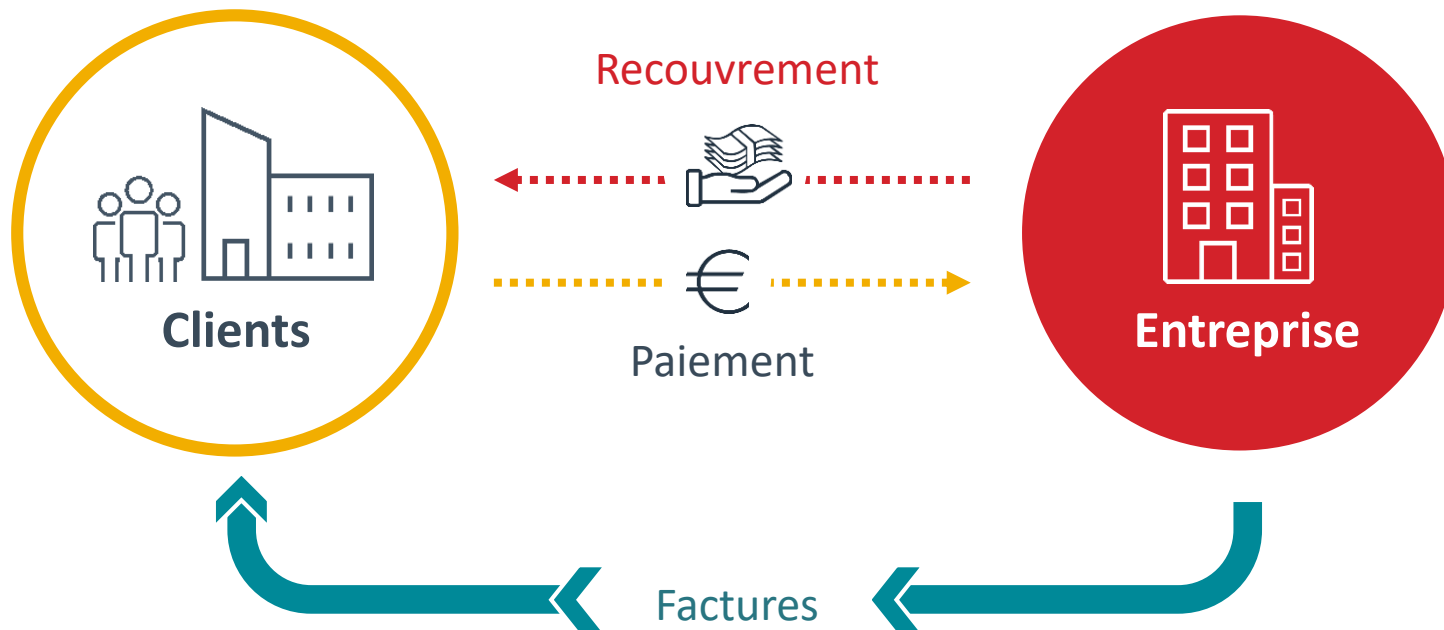
COMMENT LES OUTILS DE
DÉMATÉRIALISATION ET
D'AUTOMATISATION DES PROCESSUS
RÉPONDENT À CES ENJEUX ?

FOCUS SUR LA FACTURE CLIENT ET
SON RECOUVREMENT

FLUX CLIENTS : DÉMATÉRIALISATION ET AUTOMATISATION DES TRAITEMENTS

Comment ça marche ?

Focus sur la dématérialisation des factures clients et l'automatisation de leur recouvrement



DÉMATÉRIALISATION : CAS D'UNE FACTURE DE VENTE



Diffusion des factures électroniques



Archivage numérique sécurisé

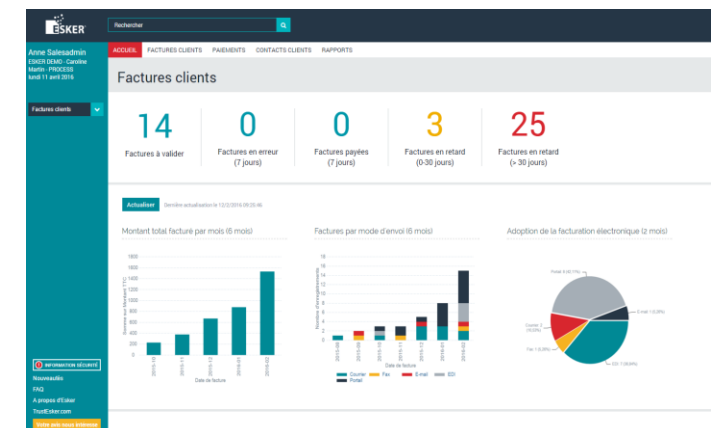
The screenshot shows a software interface for invoice management. It is divided into several sections:

- Traitement de la facture**: Includes fields for Code société (FR01), Type de facture (Facture sans commande), État de la facture (À approuver), Mode de réception (Courrier/Autre), and Archive fiscale (Cliquez ici).
- Détails de la facture**: Includes fields for Numéro de facture (001), Numéro de commande, Date de facture (01/06/2017), Date de comptabilisation (14/06/2017), and Montant TTC (100,63).
- Informations ERP**: Includes a field for Identifiant ERP de la facture.
- Informations fournisseur**: Includes fields for Numéro (DUR0005), Nom (Durial Bureautique), Rue (15, rue les Ulysses), Lieu-dit ou boîte postale, Ville (Saint Priest), and Code postal (69680).

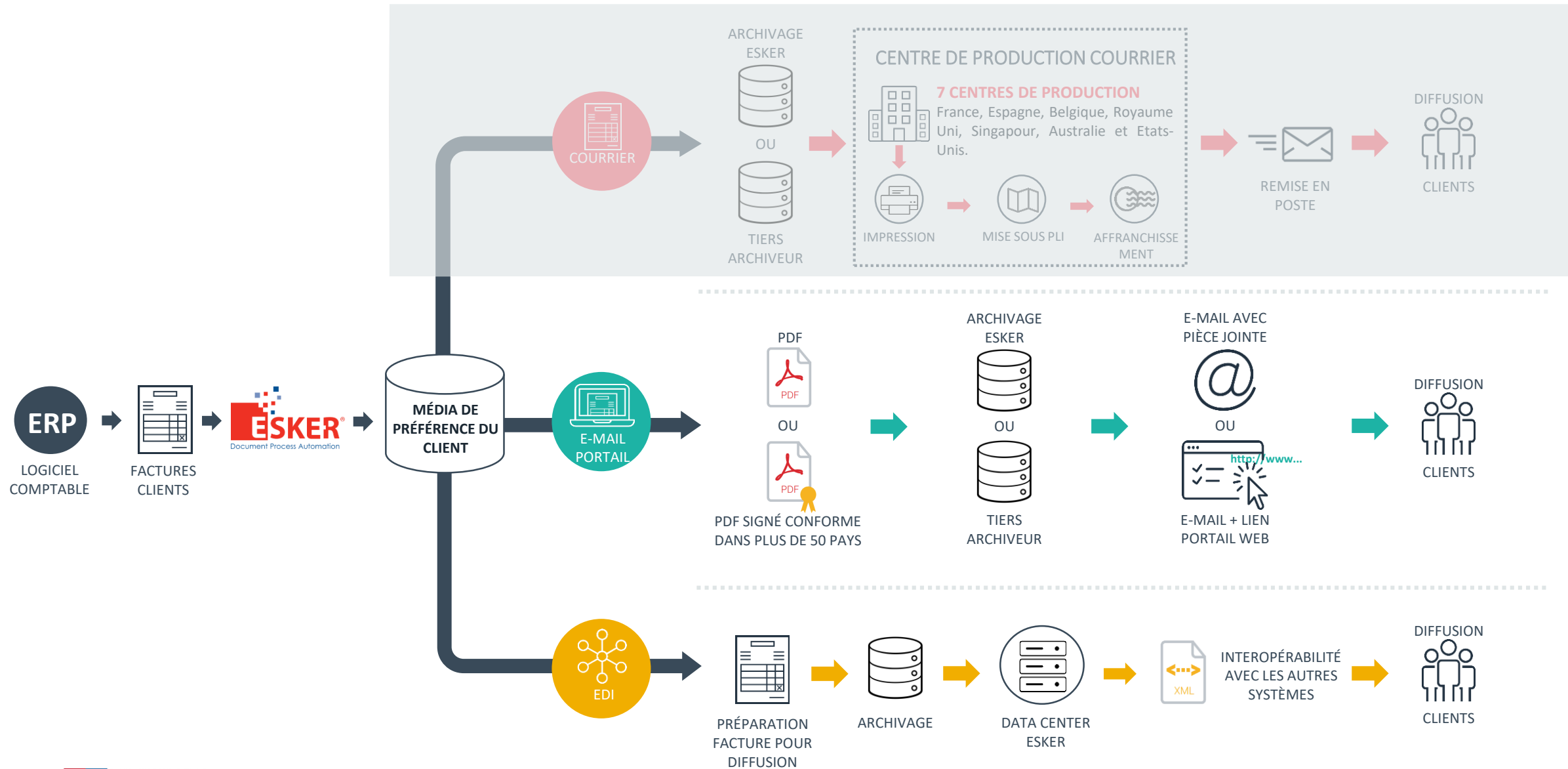
A prominent button labeled "Archive fiscale" with the text "Cliquez ici" is highlighted with a red box.



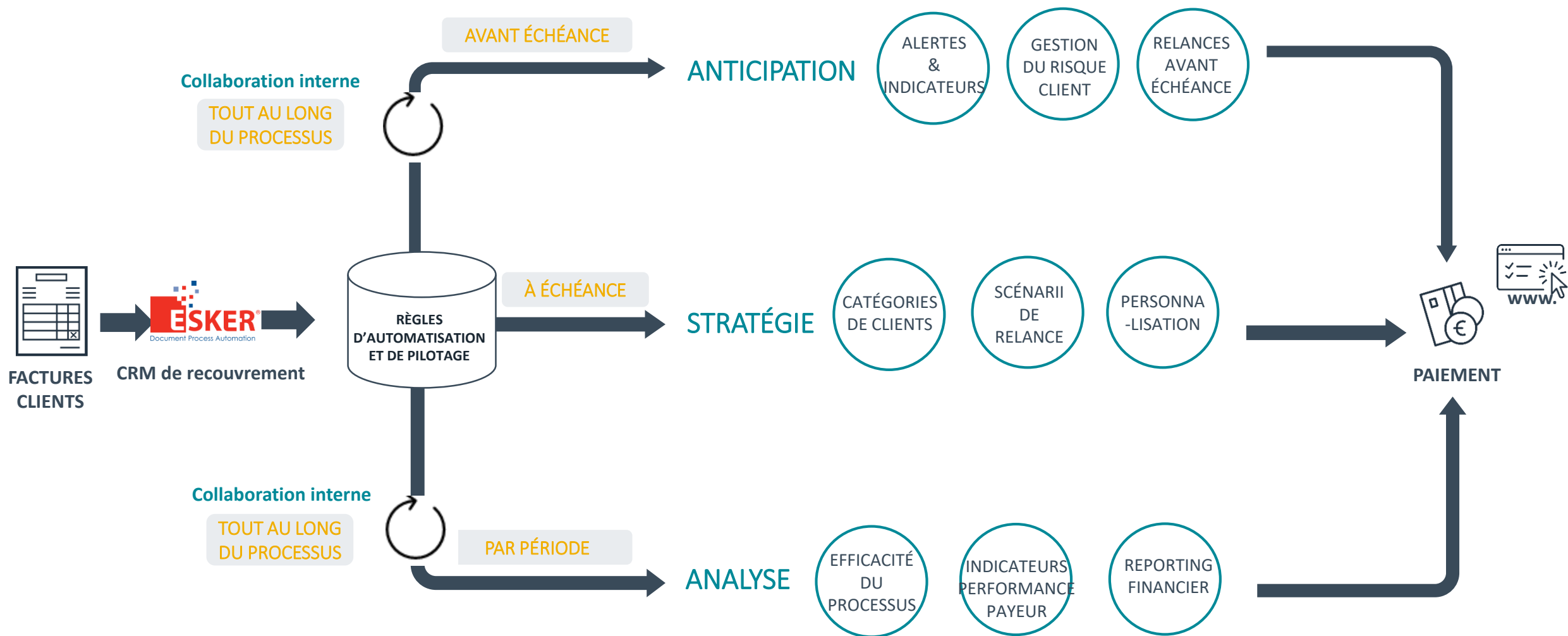
Portail – accès fournisseur & accès client



DÉMATÉRIALISATION : CAS D'UNE FACTURE DE VENTE

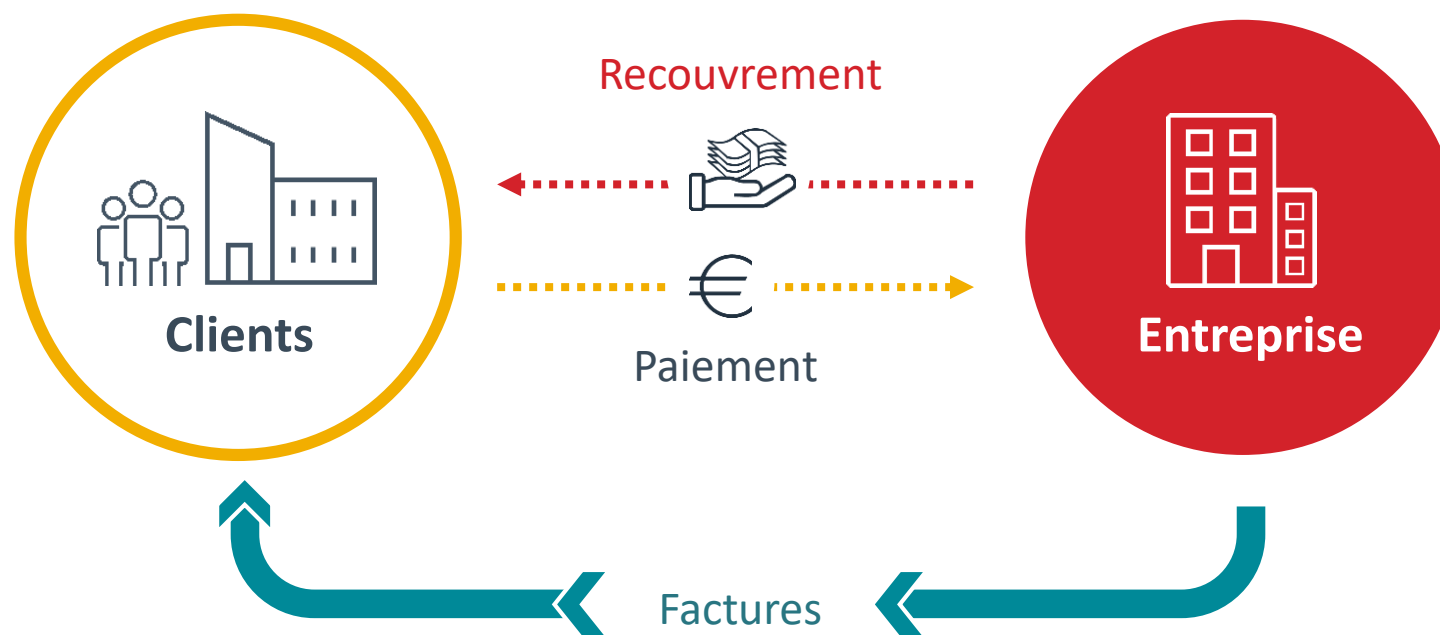


AUTOMATISATION DU PROCESSUS DE RECOUVREMENT



FLUX CLIENTS : DÉMATÉRIALISATION ET AUTOMATISATION DES TRAITEMENTS

En quoi cela fiabilise vos processus, permet de mieux piloter le cash et améliore la relation client ?



FIABILISER LES PROCESSUS INTERNES



En amont de l'envoi

- Automatise la récupération du batch de facturation/des factures unitaires
- Effectuer les contrôles avant diffusion (doublet, prix, destinataire...)
- Workflow de validation lié au client, au montant, à la commande, etc ...



Au moment de l'envoi

- Remplit les exigences clients; mode de diffusion, nb exemplaires ...
- Sécurisation d'un envoi complet; attente des pièces jointes, des justificatifs éventuels et regroupement dans un même pli
- Conformité avec la législation (e-facture, BtoG)



Après l'envoi

- Suivi des envois quel que soit le média
- Savoir si une facture a été visualisée sur le portail client
- Visualiser les litiges éventuels en ligne,
- Historiser leur traitement
- Archivage en conformité avec la réglementation



Suivi des impayés

- Envoyer un état de compte 5-10 jours avant échéance
- Identifier rapidement un litige ou problème générateur de retard
- Génération automatique des relances

MIEUX PILOTER LE CASH



Anticipation

- Maîtriser la régularité d'envoi des factures
- Répondre aux exigences d'envoi des clients pour éviter les litiges
- Automatiser la gestion des pré-relances



Adaptation

- Segmenter votre base clients et définir une stratégie de relance spécifique :
 - Planification de la fréquence de vos actions
 - Alternance des moyens de contacts (courrier, e-mail...)
 - Personnalisation des messages en fonction du niveau de relance



Efficacité

- Automatiser des relances par courrier, e-mail
- Prioriser les actions de relances
- Gérer le risque client grâce à des indicateurs clés



Collaboration

- Créer et affecter de tâches à des collaborateurs
- Suivre les tâches en cours
- Centraliser les données : données clients, factures, notes de relances, messages clients,...



Visibilité

- Indicateurs clés de performance : relances effectuées, temps d'encaissement, analyses par période, ...
- Balance âgée
- Analyse des motifs de retard et de litige

AMÉLIORER LA SATISFACTION CLIENT



Accompagnement de vos clients pour un passage progressif vers la facturation électronique



Vos clients choisissent leur mode de diffusion des factures



Un portail client en libre service pour consulter les factures, effectuer des réclamations, payer ses factures...



Un outil de chat pour faciliter la communication avec vos clients



Possibilité pour vos clients d'effectuer un paiement depuis le portail en cas par exemple d'un blocage sur une livraison.



QUELQUES RETOURS CLIENTS CHIFFRÉS



Réduction du DSO de 23 jours à 9,4 jours grâce à un meilleur suivi



Réduction du DSO de 7 jours



88% des litiges liés aux factures sont résolus plus rapidement



70% de facturation électronique



Réduction de près de 38 % du volume des impayés



52% de facturation électronique



Réduction du délai de traitement des factures de 6 à 2 jours



Réduction de 50% des impayés



LES NOUVEAUX SERVICES À VALEUR AJOUTÉE PORTÉS PAR LES FLUX DIGITAUX

LES TROIS NIVEAU DE MATURITÉ DE LA DÉMATÉRIALISATION

PHASE 3 : DIGITAL AS A SERVICE

- Développement de nouveaux services à valeur ajoutée sur un flux digitalisé (Sécurité et traçabilité, Accélération du transactionnel, Décisionnel, Financier....)

PHASE 2 : DIGITALISATION

- Dématérialisation d'autres nature de flux et de documents transactionnels
- Convergence des outils digitaux à destination des clients et fournisseurs
- Simplification et automatisation des échanges clients/fournisseurs et des tâches associées

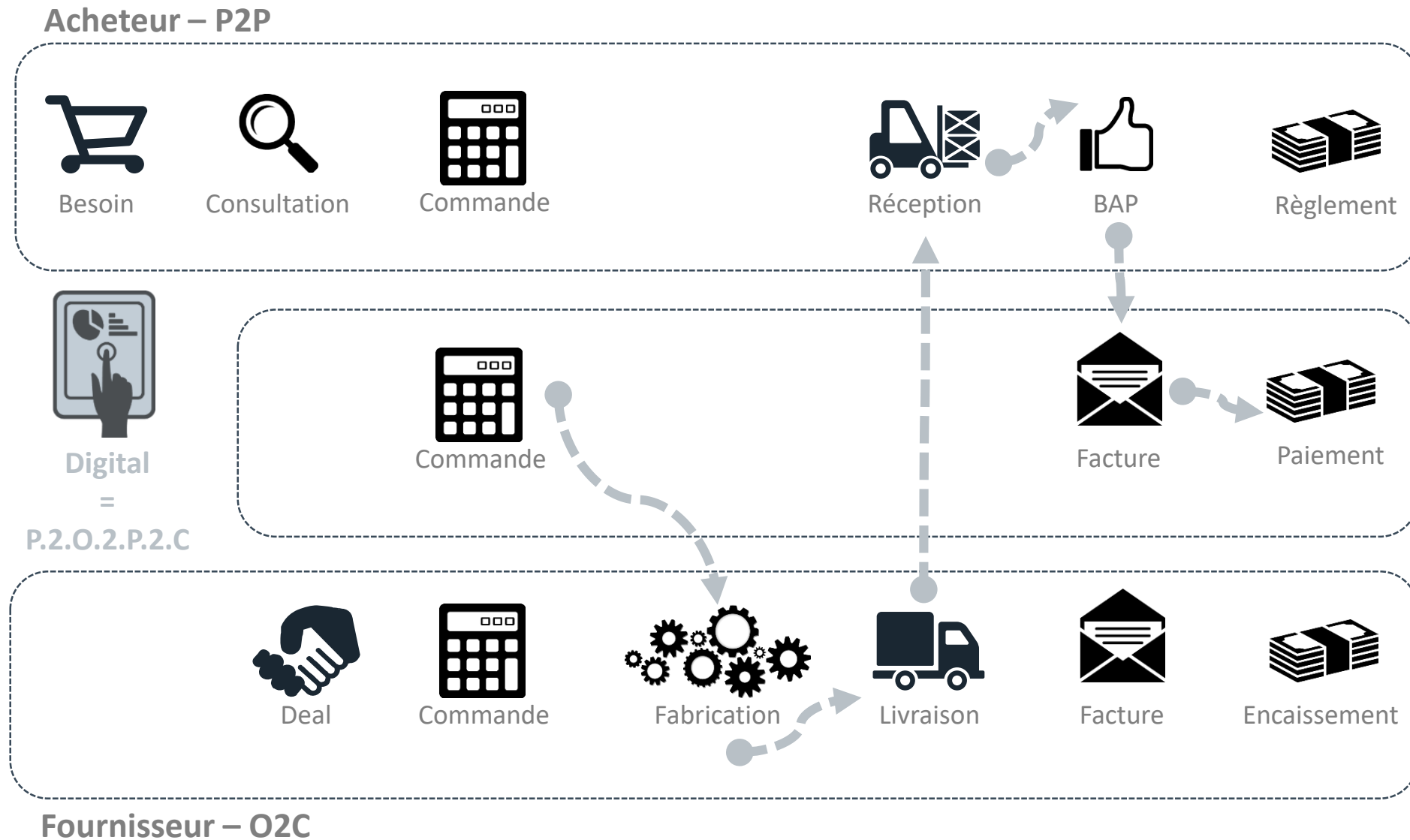
PHASE 1 : DEMATERIALISATION

- Numérisation et intégration des factures papiers
- Echanges dématérialisés de factures (EDI, portail, mail, etc.)
- Automatisation partielle des échanges clients/fournisseurs des processus Procure to Pay et Order-to-Cash



Source : Mazars 2016

P2P ET O2C : UN SEUL ET MÊME PROCESSUS ÉTENDU



DIGITAL AS NEW SERVICES



SÉCURITÉ ET TRAÇABILITÉ

Services d'échange transactionnel fiables et accessibles limitant les expositions aux risques de fraude



SIMPLIFICATION ET ACCÉLÉRATION DES ÉCHANGES

Services d'automatisation du traitement des « faux » litiges et de gestion du recouvrement à valeur ajoutée



DÉCISIONNEL ET BENCHMARK

Services de production d'indicateurs financiers comparés en temps réel à des index de marché



FINANCEMENTS

Services de prépaiements / financements flexibles et économiquement performants

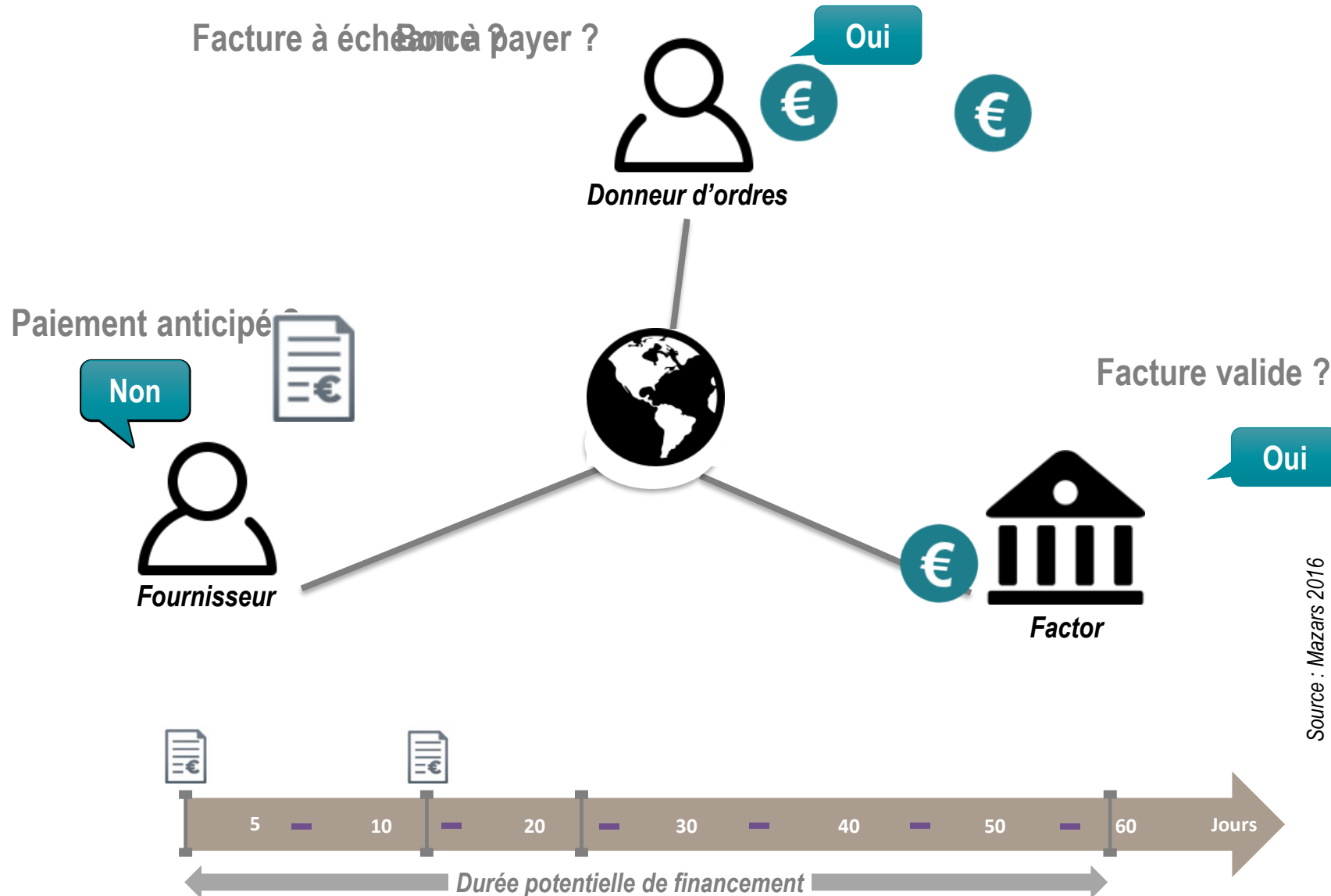


ET CE N'EST QU'UN DEBUT...

Services de ségrégation automatisée des flux favorisant l'optimisation de la valeur ajoutée des partenaires d'externalisation et l'émergence de processus robotisés



ILLUSTRATION CONCRÈTE : LE SUPPLY CHAIN FINANCING



Source : Mazars 2016

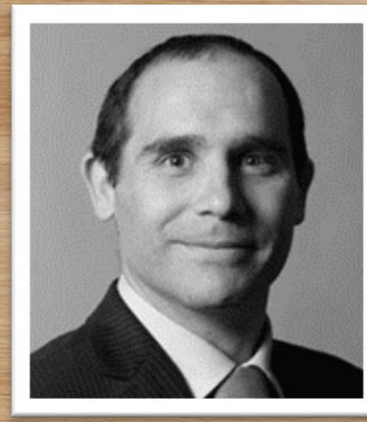


CONTACTEZ-NOUS



Cathy JULLIEN

Cathy.jullien@esker.fr



David DOGIMONT

David.dogimont@mazars.fr



Yann GUYOMAR

Yann.guyomar@mazars.fr



www.esker.fr

