



WEB CONFÉRENCE ESKER

5 clés pour optimiser son processus de recouvrement amiable



Ludovick Chantelles
Pascal Bivert
21/11/2017



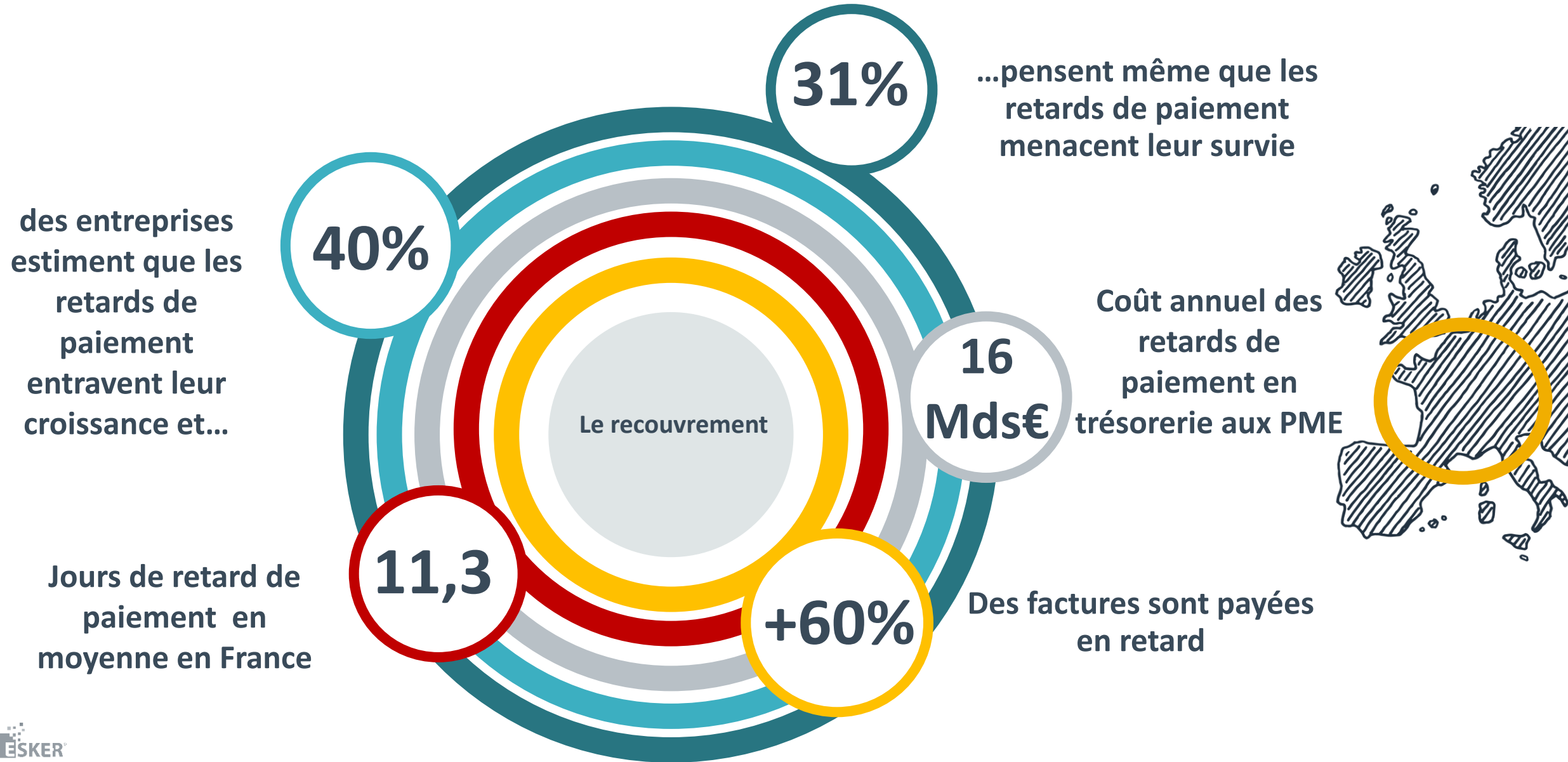


1. LES ENJEUX DU RECOUVREMENT AMIABLE
2. 5 CLÉS POUR OPTIMISER SON RECOUVREMENT AMIABLE (EN INTERNE)
3. COMMENT ESKER PEUT VOUS AIDER
4. QUELQUES RETOURS CLIENTS

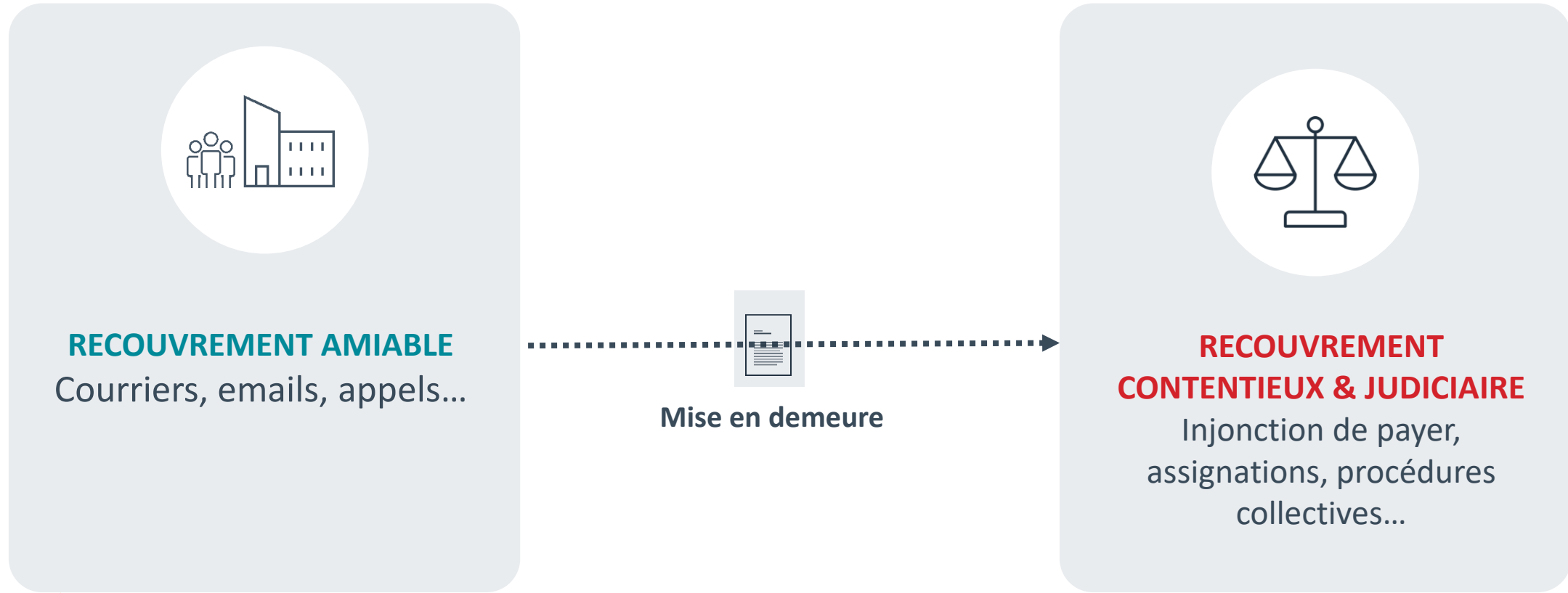


LES ENJEUX DU RECOUVREMENT

LE RECOUVREMENT EN QUELQUES CHIFFRES



LES ENJEUX DU RECOUVREMENT AMIABLE



Se faire payer le plus rapidement possible tout en préservant la relation client.

DES SYMPTÔMES A SURVEILLER



LES LIMITES DU RECOUVREMENT « MANUEL »



- Perte de temps et d'énergie (30% du temps sur priorisation!)
- Dispersion des informations
- Suivi difficile de ses propres actions
- Suivi laborieux en cas d'absence d'un collaborateur
- Décalage avec les règlements clients saisis par la comptabilité en parallèle
- Risque d'oubli
- Mesure efficacité?



5 CLÉS POUR OPTIMISER SON RECOUVREMENT AMIABLE

1 - ANTICIPER



Négociation

- Analyse de solvabilité
- Conditions de paiement
- Moyens de paiement
- Clause de transfert de propriété
- Intérêts & pénalités de retard
- Responsabilités



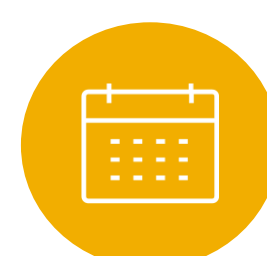
Réception commande

- Conditions de paiement
- CGV vs CGA
- Données clients
- Données articles
- Prix
- Confirmation de commande



Fiabilité de la Facture

- Correspond au PO
- Remplit les exigences clients (ex : nb exemplaires)
- Mode de diffusion adéquate
- Conformité/législation locale (B2G)
- Contact



Pré-relance

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

Soyez irréprochable!

2 - ADAPTER SA STRATÉGIE DE RELANCE



Segmenter son portefeuille en fonction de sa typologie de clients



Elaborer les bons scénarii de relance : Qui? Quoi? Quand? Comment?



Adapter son/ses messages en fonction de la cible, du niveau de relance et de l'objectif fixé.

Soyez pragmatique!

3 – ÊTRE BIEN ORGANISÉ



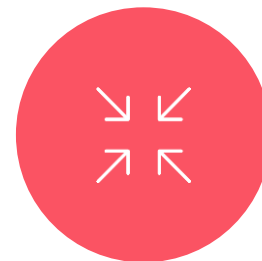
Automatiser ce qui peut l'être :

- Pré-relance
- Rappels aux clients peu risqués/bons payeurs
- Rappels sur petits montants



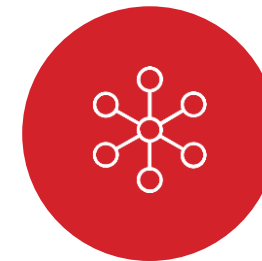
Organiser les relances :

- Les clients les plus critiques en premier
- Pas d'oubli
- Selon VOS critères



Centraliser les données :

- Données clients
- Factures PDF
- Messages échangés
- Historique de relances
- Litiges



Faciliter la collaboration interne :

- Suivi des relances en cas d'absence
- Suivi des actions/litiges en cours – par qui?
- Communication efficace entre les acteurs (commerciaux, ADV, Chargé de recouvrement...)

Soyez efficace!

4 – ANTICIPER LES BESOINS DE SES CLIENTS



Faciliter l'accès à ses factures en cours et à sa situation.



Faciliter la communication



Faciliter le paiement : RIB sur Facture, escompte, paiement en ligne...

Soyez malin!

5 – PRENDRE DU RECUL



- Choisir ses indicateurs
- Analyser ses performances
- Ajuster sa stratégie
- Relever ses points faibles
- Améliorer ses processus

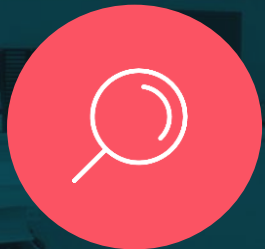


SANS VISIBILITÉ, PAS D'EFFICACITÉ!

Soyez attentif!

SYNTHÈSE

5 CLÉS POUR OPTIMISER SON RECOUVREMENT AMIABLE



ANTICIPATION

Le recouvrement se prépare et doit être intégré en amont de la phase de relance.



ADAPTATION

Choisissez la bonne stratégie en fonction de vos clients, votre organisation, vos objectifs.



EFFICACITÉ

Donnez-vous les moyens de votre ambition.



COLLABORATION

Le recouvrement est l'affaire de tous : Ne négligez ni la relation client, ni la nécessaire collaboration interne.



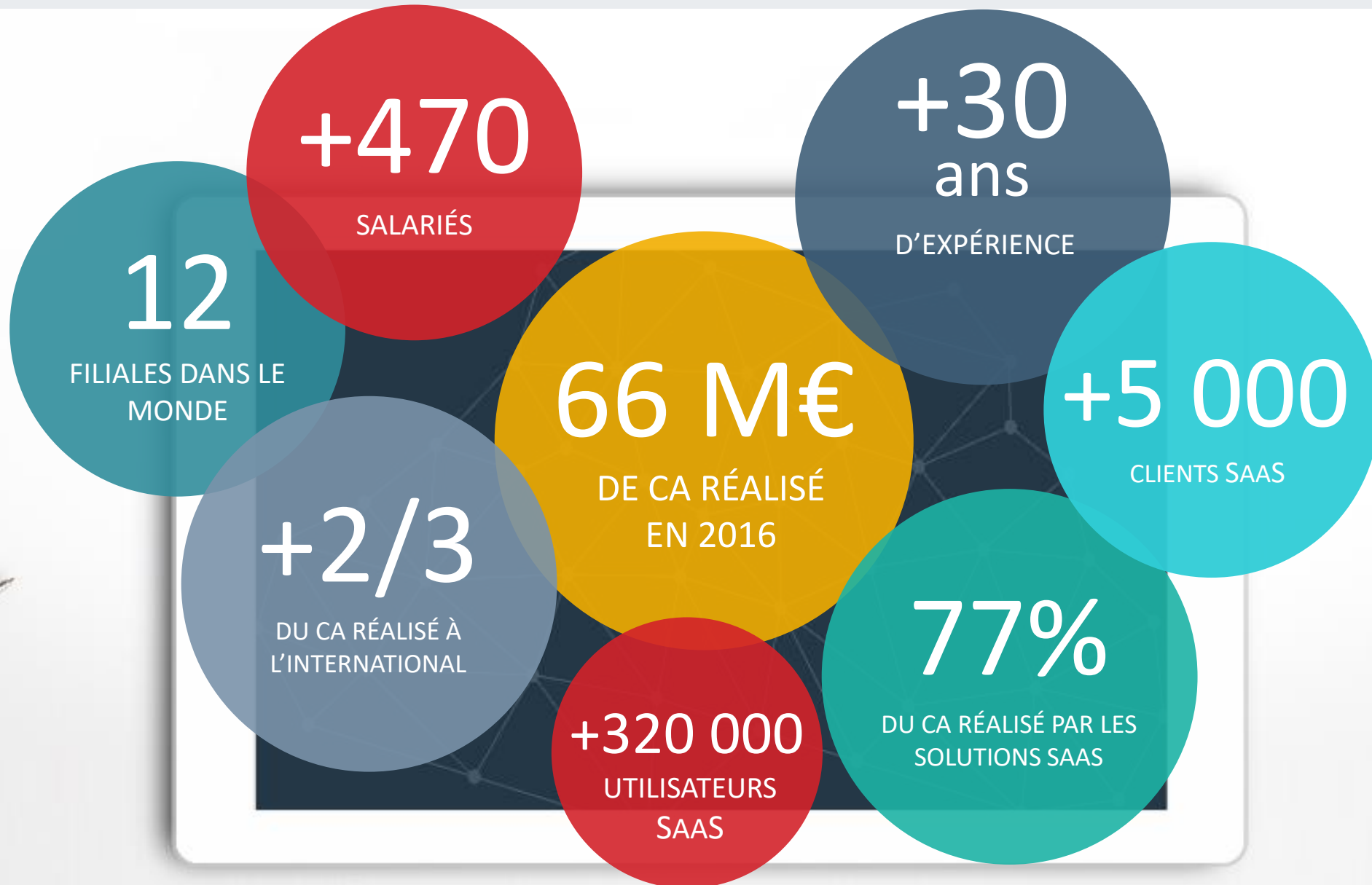
VISIBILITÉ

Gardez un œil sur vos performances et ajustez votre stratégie et/ou vos moyens en conséquences.



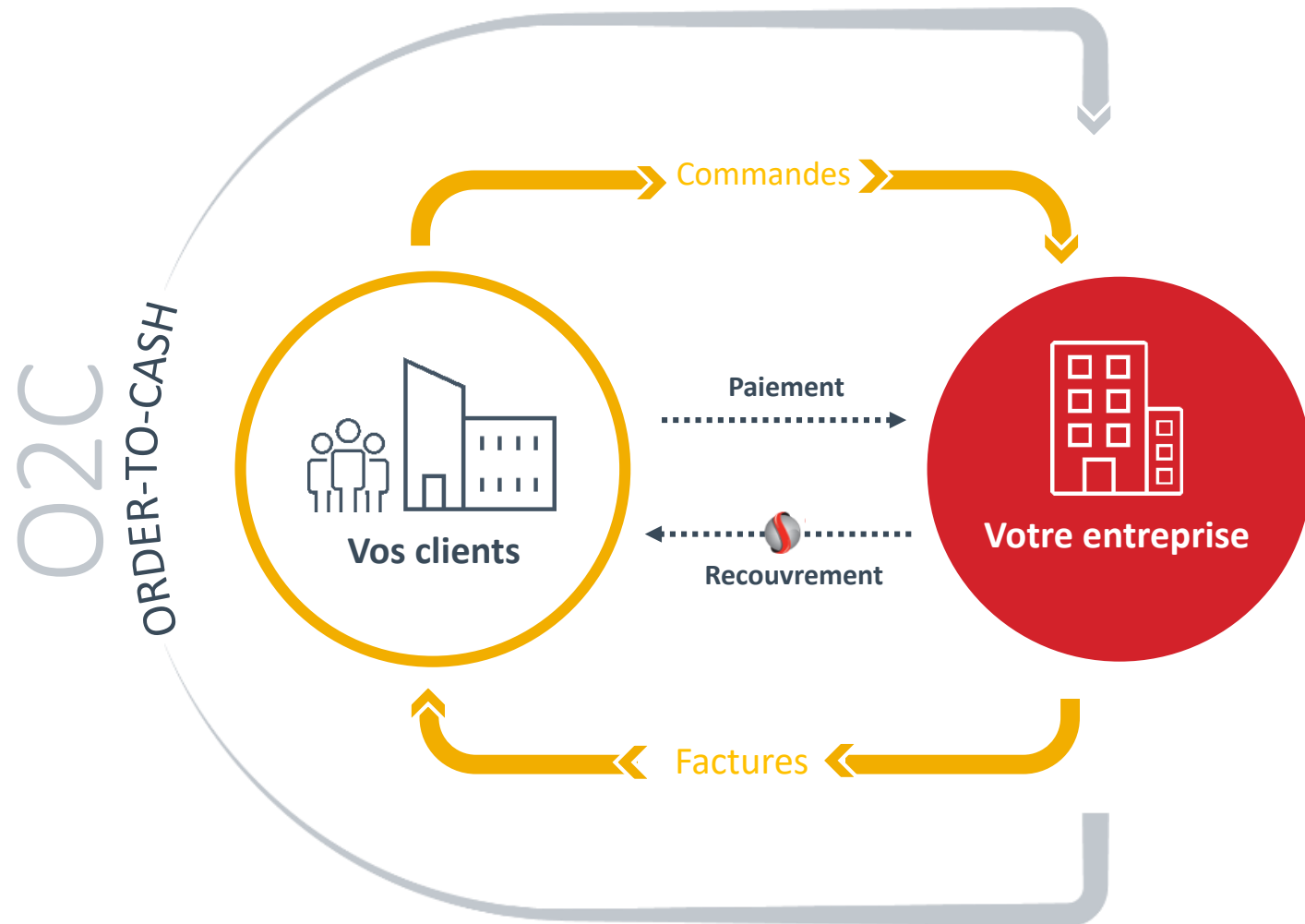
COMMENT ESKER PEUT VOUS
AIDER?

ESKER EN BREF

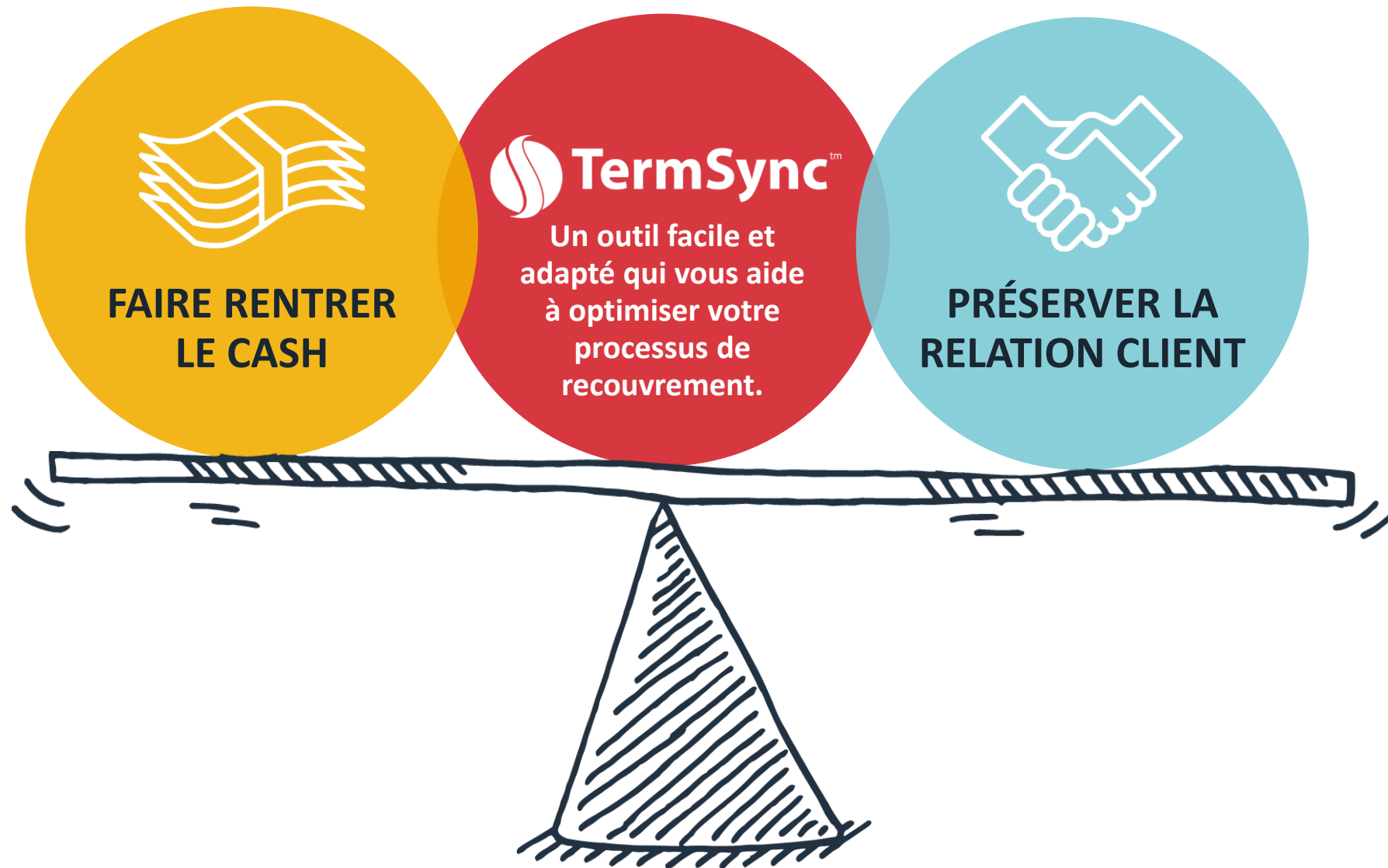


LE RECouvreMENT AU SEIN D'UN PROCESSUS GLOBAL

- Le recouvrement s'inscrit dans une démarche globale au sein du **cycle Order to Cash**.
- Esker apporte une solution adaptée sur l'ensemble du cycle :
 - › Commandes clients
 - › Factures clients
 - › Recouvrement



ESKER PEUT VOUS AIDER!

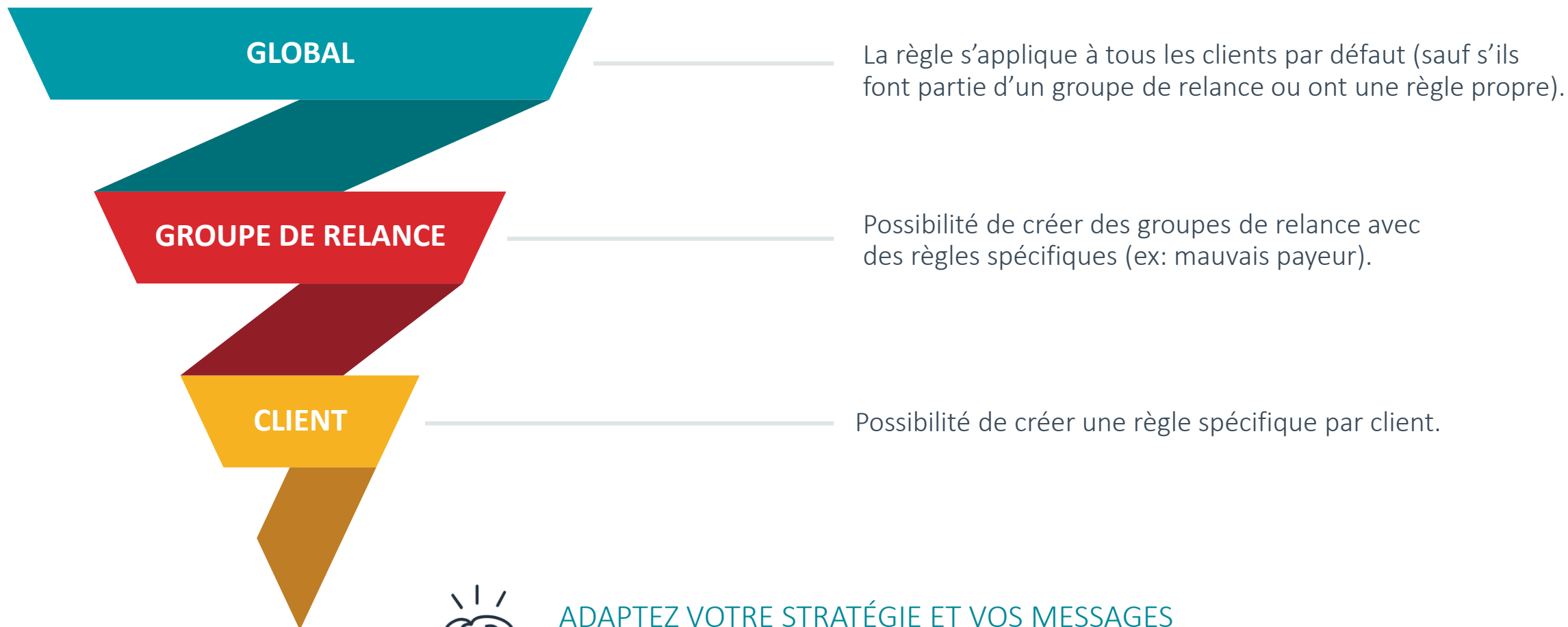




GESTION DES RELANCES

SEGMENTATION CLIENT

3 NIVEAUX DE PARAMÉTRAGE DE VOS SCÉNARII DE RELANCE :



ADAPTEZ VOTRE STRATÉGIE ET VOS MESSAGES
A VOTRE TYPOLOGIE DE CLIENT.

AUTOMATISER & PRIORISER VOS RELANCES

Plusieurs possibilités pour relancer vos clients



RAPPELS AUTOMATIQUES

Messages générés automatiquement en fonction de vos règles

- Relance multi-niveaux (3)
 - Messages personnalisés
 - Envoi manuel ou automatisé
 - Envoi par courrier (simple ou recommandé)
- ou
- Envoi par email avec statut de lecture remonté dans TermSync

+ lien vers le portail web



GAGNEZ DU TEMPS SUR LES RELANCES NON CRITIQUES



RELANCES PERSONNALISÉES

Règles définissant les actions de relance à mener par le chargé de recouvrement (appels, emails,...)

- En fonction du nombre de jours de retard
- En fonction du montant de l'encours
- En fonction de la fréquence de rappel souhaitée
- Possibilité de définir une escalade de relance



NE MANQUEZ PLUS AUCUNE RELANCE.

LISTE DES ACTIONS À MENER

TermSync organise vos tâches à effectuer en fonction de vos règles et préférences

À faire • Tout • Ma liste

- Réponses client en attente ✓ Terminé ⚙
- Relances à effectuer 33 Afficher ⚙
- Impayés à qualifier 3 Afficher ⚙
- Tâches manuelles à terminer ✓ Terminé ⚙
- Credit Limits 2 Afficher ⚙
- [Définir les préférences de 'Ma liste'](#)

Activité

Facturer un client

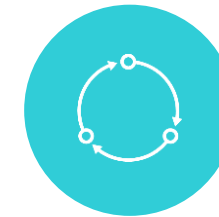
Client	Date de paiement	Facture	
PC Technologies	28 mar. 2017	9845795	
Carla's Cogs Co.	24 mar. 2017	5623125	5 000,00 €
Stark's Spr...	30 mar. 2017	2500540	900,00 €
Carla's Cogs Co.	30 mar. 2017	8065071	1 000,00 €
Ace Unlimite...	31 mar. 2017	1273042	277,00 €

Affichage de 1 - 5 sur 20 factures. Voir toutes les factures

Construisez votre propre liste



Liste des tâches à effectuer



Mise à jour en temps réel



Personnalisable



NE PERDEZ PLUS DE TEMPS À PRIORISER VOS TÂCHES, ALLEZ À L'ESSENTIEL !



COLLABORATION

UNE INTERFACE UNIQUE

Les informations essentielles regroupées dans une interface unique :

Données clients



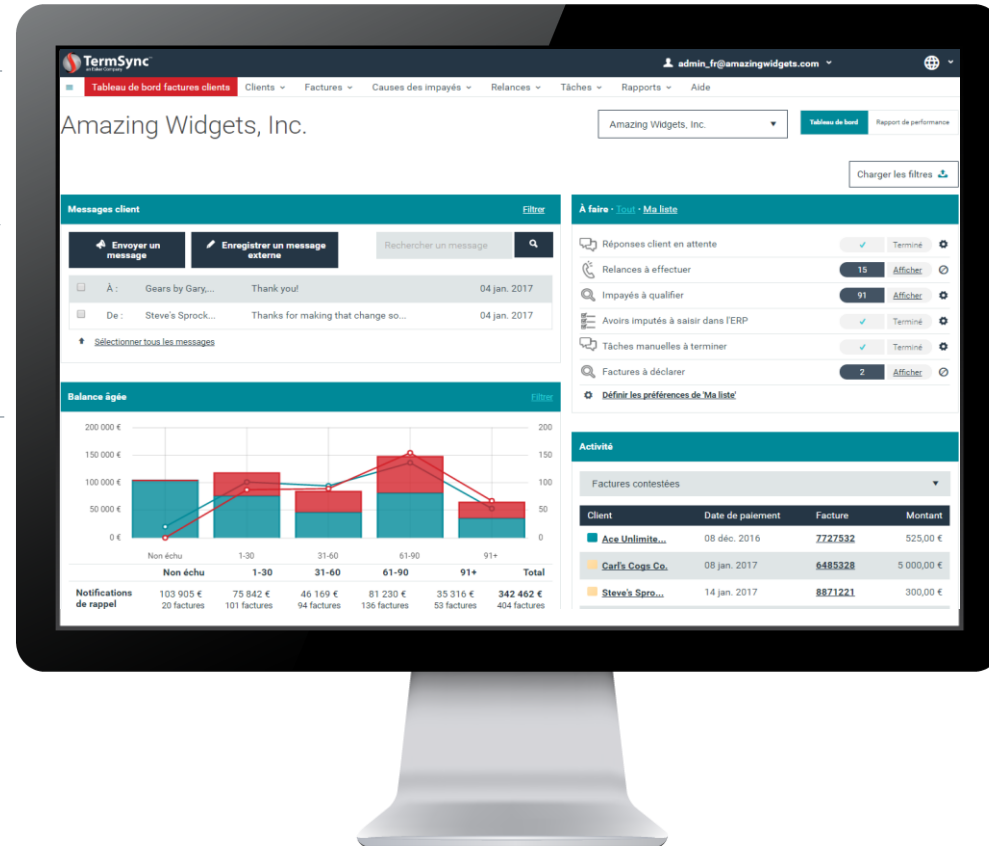
Notes et historique
de relances



Copies de
Factures PDF



Avoirs
disponibles



Messagerie
synchronisée



Litiges et tâches
associées



Balance âgée



Rapports
& Indicateurs clés
de performance



GESTION DES TÂCHES : COLLABORATION AMÉLIORÉE



Chargé de
recouvrement

Parce que le recouvrement est l'affaire de tous, il est important de faciliter la collaboration entre les différentes équipes lors de litiges concernant une facture ou un impayé.

Nouvelle tâche

Détails de la tâche

Description

Bonjour,

Le client a bloqué la facture car le produit livré n'est pas conforme à sa commande. Peux-tu vérifier et faire le nécessaire si besoin stp? Merci,

Créer [Annuler](#)

Type de tâche

Litige [Ajouter](#)

État

Non commencée

Assignée à

Isaac Isaacson (isaac@amazingwidgets.com)

Date de fin prévue

30/11/2017

☒ Envoyer un rappel de date de fin

Envoyer une notification de rappel le

27/11/2017

☒ M'avertir lorsque la tâche est terminée

CRÉER ET AFFECTER DES TÂCHES

Type et description de la tâche

Date de fin prévue

Alerte par e-mail avant la date de fin

Lier la tâche à un compte ou une facture

Notes

Effectivement, il y a eu une erreur, l'ADV s'en occupe. Je rappelle le client et te tiens au courant. Isaac

Ajouter une note [Annuler](#)

METTRE À JOUR DES TÂCHES

Toutes les données liées à une tâche sont disponibles dans l'application :

Facture PDF, messages clients, historique de relances, notes,...

Mettre à jour une tâche, ajouter une note, insérer une pièce jointe, réaffecter une tâche



Commercial

GESTION DES TÂCHES : SUIVI EFFICACE



Credit Manager

SUIVI DES TÂCHES

Suivi des tâches depuis la solution ou via des rapports personnalisés
Personnaliser des rapports pour suivre des tâches spécifiques (par exemple les factures en litiges)



AMÉLIOREZ LE TEMPS DE
RÉSOLUTION D'UN LITIGE.

Tâches

Trouvé 6 tâches

Filtré par : État (Non commencée, En cours, En attente d'une autre personne)

Filtres

Exporter le rapport

Exporter le CSV

Modifier le filtre

Effacer le filtre

Identifiant	Type	Description	Créée par	Assignée à	État	Date d'achèvement prévue	Date de fin réelle
☐ 00005	Demande d'escalade d'une relance	Isaac, peux-tu v...	Allen Ackerman	Isaac Isaacson	Non commencée	30 nov. 2017	
☐ 00002	Demande d'escalade d'une relance	Hello, le clie...	Allen Ackerman	Isabelle Isabellson	En cours	30 nov. 2017	
☐ 00006	Litige	Bonjour, Le cl...	Allen Ackerman	Isaac Isaacson	En cours	30 nov. 2017	
☐ 00001	Litige	Hello, le clie...	Allen Ackerman	Irene Islington	En attente d'une autre personne	15 nov. 2017	
☐ 00004	Litige	Bonjour l'ADV, ...	Allen Ackerman	Service ADV	En cours	10 nov. 2017	
☐ 00003	Demande générale	En parlant avec c...	Allen Ackerman	Isaac Isaacson	Non commencée		

Envoi automatique du
rapport par e-mail à qui et
quand vous le souhaitez

Nom	Type	Fréquence	Dernier envoi	Destinataires	Envoyer si vide	Date de création
<u>Litiges en cours</u>	Tâches	Chaque lundi	20 novembre 2017 06:00 CET	3	Non	08 nov. 2017

RAPPORTS PERSONNALISÉS

Créez et partagez facilement les rapports dont vous avez besoin



Choisissez votre
type de rapport :

- Client
- Factures
- Tâches
- Relances



Construisez votre rapport
à l'aide de nombreux **filtres** :

- Etat des factures
- Commercial
- Dépassement d'encours
- Nombre de jours de retard
- ...



Exporter le rapport
au format .CSV

Enregistrer le filtre pour
vos besoins futurs

Ajouter le rapport à votre
liste de tâches



Planifier l'envoi
automatique du rapport
aux destinataires et à la
fréquence de votre
choix

Exemples de rapports fréquemment utilisés:



Liste des **Clients en dépassement de crédit**
Rapport ajouté à la liste **tâches à faire**
du Responsable crédit client



Liste des **Litiges en cours**
Rapport **planifié** pour envoi
automatique aux Responsables
commercial et crédit client le 25
de chaque mois



Liste des **Factures au-dessus de 90
jours de retard**
Rapport **planifié** pour envoi
automatique à la comptabilité et au
responsable crédit chaque fin de
semaine

PORTAIL CLIENT

Le portail client agit comme un véritable outil de support en ligne pour tout ce qui concerne vos factures



TermSync an Exel Company admin@acme.fr Tableau de bord & Messages **État de compte** Factures Historique des paiements Aide

ACME En date du 08 nov. 2017
Martin SA
Identifiants client : -76072, 76071

[Détails fournisseur](#) [État de compte](#)

[Filtres](#)

Obtenir une copie de facture

	PDF	N° de facture	Identifiant client	Date de facture	Date d'échéance	N° commande	État	Montant
☐	Afficher	2682446	76071	05 août 2017	15 août 2017	PO145312	En cours	700,00 €
☐	Afficher	8607667	76071	02 sept. 2017	12 sept. 2017	PO244222	En cours	4 335,00 €
☐	Demander une copie	4535552	76071	24 sept. 2017	08 nov. 2017	PO847648	En cours	5 700,00 €
☐	Afficher	4783581	76071	01 oct. 2017	08 nov. 2017	PO885368	En cours	345,00 €
☐	Afficher	1718852	76071	24 sept. 2017	13 nov. 2017	PO306866	En cours	567,99 €
☐	Afficher	7160468	76071	22 sept. 2017	28 nov. 2017	PO366130	En cours	1 543,00 €
								13 190,99 €

Allez dans le détail de la facture (enregistrer une contestation)

N° d'avoir	Identifiant client	Date d'émission	Date d'échéance	N° commande	État	Montant
cm0414375	76071	14 oct. 2017	14 oct. 2017		En cours	(200,00 €)
cm0608819	76071	18 oct. 2017	18 oct. 2017		En cours	(325,00 €)
						(525,00 €)

Imputer ses avoirs

Résumé

ACME

Factures	13 190,99 €
Avoirs	(525,00 €)
Total	12 665,99 €

Effectuer un paiement

Actions disponibles

- [Planifier un paiement](#)
- [Effectuer un paiement forfaitaire](#)
- [Souscrire au paiement automatique](#)
- [Imputer les avoirs](#)
- [Envoyer un message au fournisseur](#)
- [Ajouter les dates de paiement](#)

Télécharger un état de compte

[Ouvrir PDF](#) [Ouvrir CSV](#)

Envoyer des messages et accéder aux messages existants



GESTION DU CRÉDIT CLIENT

GESTION DU RISQUE CREDIT CLIENT

Des indicateurs pertinents pour vous aider à gérer votre risque client



Définissez ou importez vos **limites de crédit**

Limites de crédit

Les clients ci-dessous affichent un solde débiteur qui dépasse le plafond de crédit de 10% ou plus.

Client	Plafond de crédit	Encours total	Montant en dépassement	
 Carl's Cogs Co.	20 000,00 €	30 787,15 €	10 787,15 €	Récapitulatif de compte
 Ace Unlimited Corp	7 000,00 €	7 678,00 €	678,00 €	Récapitulatif de compte

Gestion d'alertes en temps réel dans la liste des tâches

À faire · [Tout](#) · [Ma liste](#)



Plafonds de crédit à surveiller

2

[Afficher](#)



Analysez la **performance payeur** de vos clients

Évaluation de la performance · [30](#) / [60](#) / [90](#) / [120](#) derniers jours · [Générale](#)

Détails

Factures payées 8

Total payé 10 361,01 €



Évaluation du payeur

Ponctualité

Excellent ★ ★ ★ ★

dans les 5 jours après la date d'échéance

Possibilité de faire apparaître le score sur vos rappels ou sur le portail client



CRÉER ET SUIVRE UN ÉCHÉANCIER

Créer un échéancier



Sélectionnez les factures à échelonner



Choisissez le type de planification:
Calendrier ou personnalisé



Visualisez les échéances de paiement attendues



Suivi de l'échéancier

Tableau de bord factures clients Clients **Factures** Causes des impayés Relances Tâches Rapports Aide

Détails de l'échéancier de paiement

Détails de l'échéancier de paiement

Client Advanced Depictions, Inc. Actions disponibles [Annuler l'échéancier de paiement](#)

Restant dû Total
2 266,00 € 2 266,00 €

Date du dernier paiement
17 avr. 2017

Nom	testAD
Client	Advanced Depictions, Inc.
Fournisseur	Amazing Widgets, Inc.
Date du premier paiement	10 avr. 2017
Date du dernier paiement	17 avr. 2017
Total	2 266,00 €
Montant payé	0,00 €
Restant dû	2 266,00 €
Montant d'échéance	1 133,00 €
Nb de paiements	2
Paiements restants	2
Factures initiales	- Facture : 8860621 - Facture : 0544168

Identifiant TermSync/N° de facture	Date de paiement	Total
3560434882122	10 avr. 2017	1 133,00 €
2797003756999	17 avr. 2017	1 133,00 €

Les échéances apparaissent dans la liste des relances à effectuer en cas de non-respect de l'engagement de paiement.



GESTION DE LA PERFORMANCE

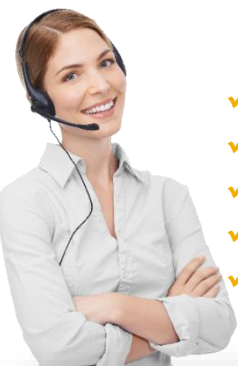
SUIVI D'ACTIVITÉ ET DE PERFORMANCE

Des tableaux de bord et indicateurs clés pour une visibilité accrue sur le poste clients

ACTIVITÉ

Une situation complète et en temps réel sur vos encours pour aller à l'essentiel

- ✓ Messages échangés avec vos clients
- ✓ Liste des tâches à effectuer
- ✓ Balance âgée
- ✓ Limites de crédit dépassées
- ✓ Activité des factures à surveiller



À faire • Tout • Ma liste		
	Réponses client en attente	Terminé
	Relances à effectuer	33 Afficher
	Impayés à qualifier	3 Afficher
	Tâches manuelles à terminer	Terminé
	Credit Limits	2 Afficher
Définir les préférences de 'Ma liste'		



SUIVI DE PERFORMANCE

Des indicateurs de suivi de votre performance recouvrement

- ✓ Index d'efficacité du recouvrement
- ✓ DSO
- ✓ Relances traitées
- ✓ Objectif d'encaissement
- ✓ Analyse des causes de retard et de litige

69,2 jours

Délai moyen de paiement (DSO)

Toutes les factures échues de Amazing Widgets, Inc.



Motif du retard

Le client n'a pas reçu la facture	74 factures
Le client n'a pas pu être contacté	54 factures
Le numéro de la commande manque ou n'est pas valide	48 factures
Le client n'a pas les moyens de payer	39 factures
Le client a contesté la facture	11 factures
Non spécifié	28 factures
Total	254 factures



Relances traitées par chargé de relance

Isaac Isaacson	27 relances
Tina Whatley	17 relances
Allen Ackerman	16 relances
Total	60 relances

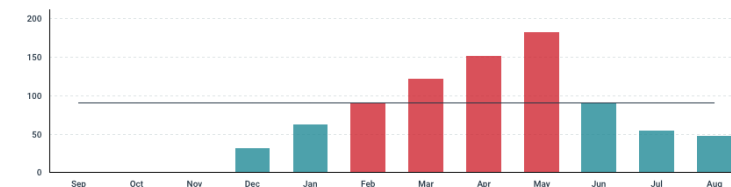
PILOTAGE

Une vision consolidée et évolutive pour vous aider à mieux piloter votre activité

- ✓ Indicateurs de performance du recouvrement (CEI & DSO)
- ✓ Taux d'échus
- ✓ Litiges
- ✓ Evolution sur 12 mois
- ✓ Résultats consolidés ou par organisation
- ✓ Suivi en fonction des objectifs



Days Sales Outstanding (DSO)



BÉNÉFICES D'UN CRM DE RECOUVREMENT

Gagnez en
efficacité

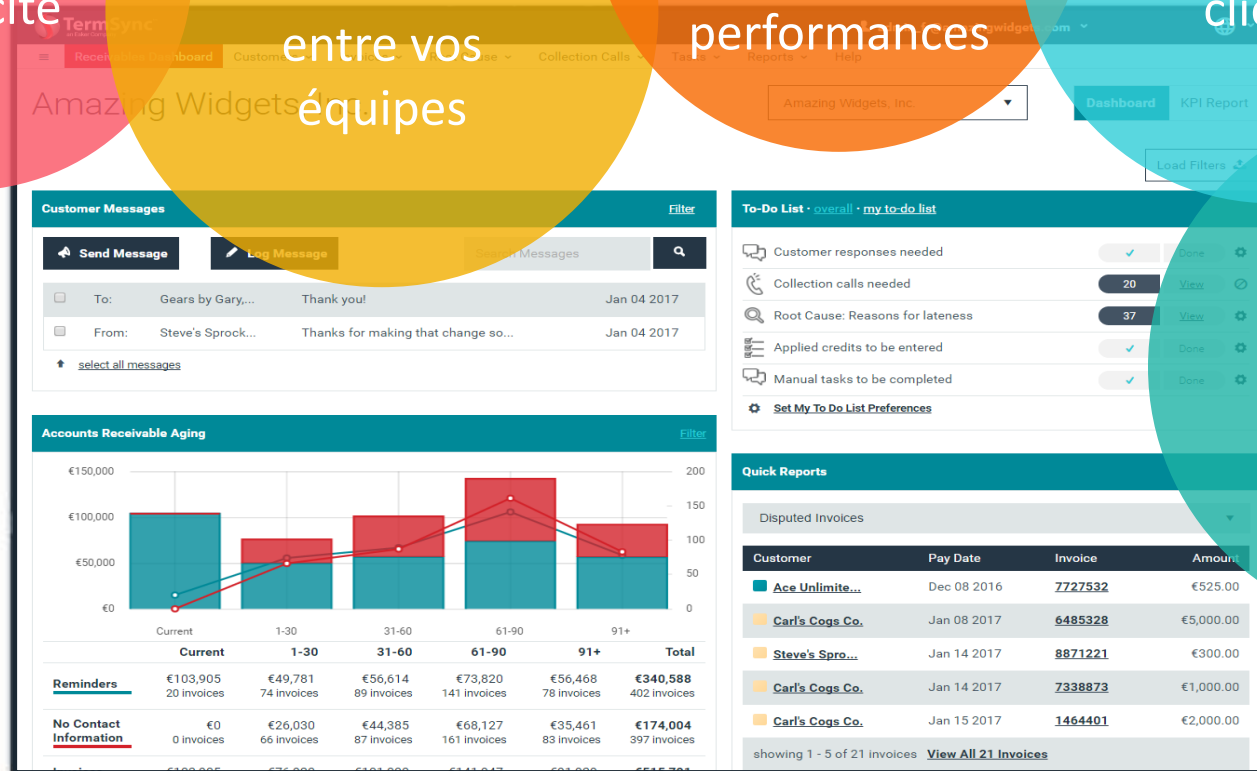
Facilitez la
collaboration
entre vos
équipes

Gagnez en
visibilité sur
vos processus
et
performances

Améliorez
votre relation
clients

Réduisez
votre DSO

Optimisez le
processus de
résolution des
litiges





QUELQUES RETOURS CLIENTS

LUBE TECH



Suppression des impayés de plus de 90 jours



Réduction du DSO moyen de 7 jours



Suppression de 90% des demandes liées à une facture grâce au portail web



Réduction de 50% du volume des impayés



Croissance de la société à effectif constant



LINPEPCO



Expérience client améliorée – 69% des clients paient leurs factures directement sur le portail en ligne



Réduction du DSO – rappels automatiques, messages clients, portail en ligne



Gain de temps pour les équipes – moins de tâches administratives – Plus de temps pour des tâches stratégiques



MERCI DE VOTRE ATTENTION



NOS PROCHAINS ÉVÈNEMENTS

Pour plus d'informations : www.esker.fr

23/11

Webinar

Dématérialisation des factures
fournisseurs – Spécial SAP – Avec le
retour d'expérience de STX France

05/12

Webinar

Purchase-To-Pay – avec Grand
Carré

07/12

Webinar

Dématérialisation des commandes
clients

07/12

Petit-déjeuner

Digitalisation du cycle OTC –
avec l'AFDCC – à Lyon

12/12

Webinar

Sales-To-Cash – avec l'AFDCC et
Mazars Paris



www.esker.fr

