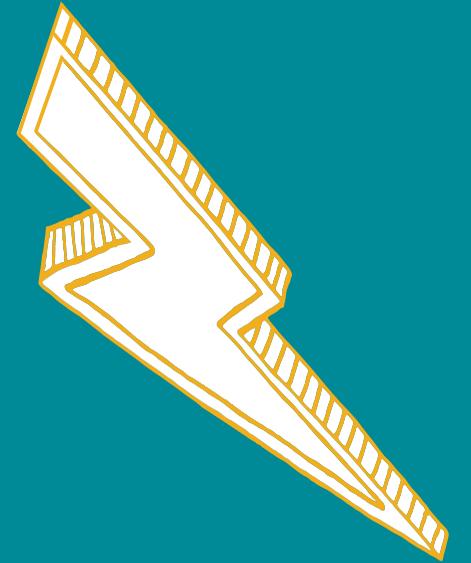
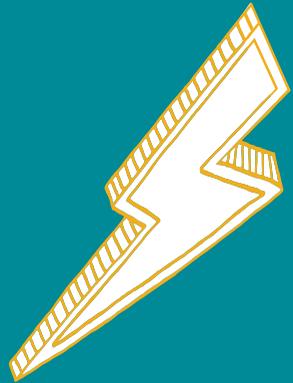




DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES CLIENTS

# LES 7 PIÈGES À ÉVITER



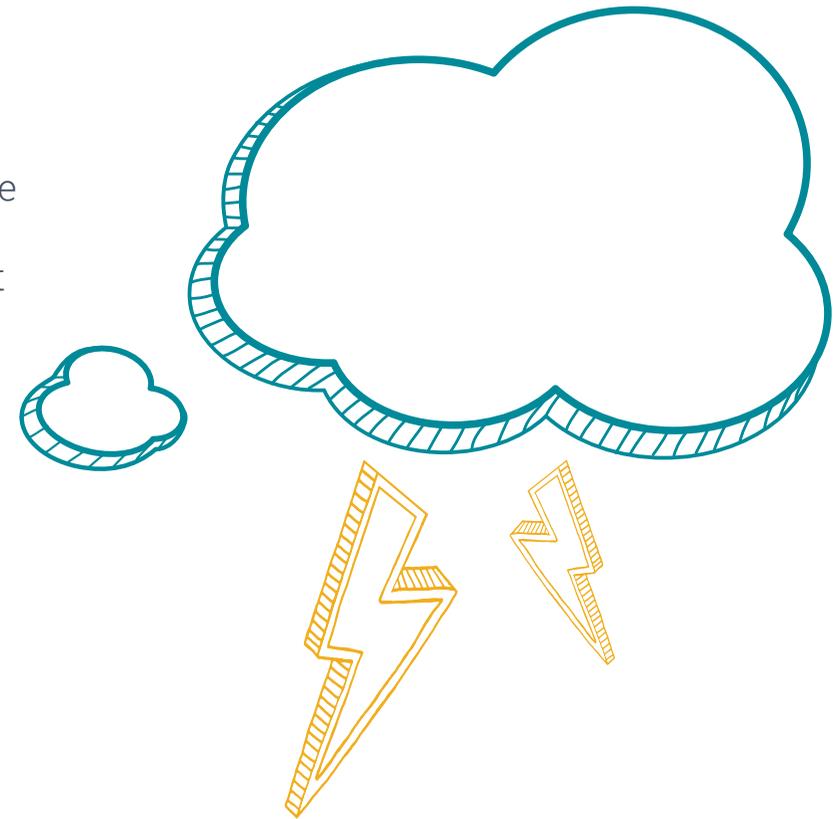
# DÉMATÉRIALISATION DES FACTURES CLIENTS : **LES 7 PIÈGES À ÉVITER**

Levez la main si le traitement de vos factures clients est un enfer. Mais un enfer tel que sa simple évocation vous fait tourner la tête. Ça vous dit quelque chose ?

Alors bon, le tableau n'est pas forcément aussi noir, bien entendu... on en sait quelque chose. Mais si vos factures clients sont traitées manuellement, il y a de fortes chances que la réalité soit tout sauf exaltante !

---

**Ce guide est là pour vous aider à identifier certaines pratiques à éviter et vous permettre de mener à bien votre projet de facturation électronique.**





# DES DÉLAIS DE RECOUVREMENT IMPRESSIONNANTS... MAIS PAS DANS LE BON SENS !

## « SE DÉPÊCHER PUIS ATTENDRE... »

Clairément, plus une facture est transmise au client rapidement, plus elle sera réglée rapidement. Mais voilà : la diffusion des factures traitées manuellement prend toujours un certain temps, et ce même quand elles sont prêtes immédiatement, entraînant une extension des délais de recouvrement et une réduction de ce dont votre entreprise a le plus besoin : les liquidités.

## « UN PROBLÈME COURANT »

Les recherches du groupe Aberdeen<sup>1</sup> ont démontré que près de 60 % des entreprises considèrent la réduction des délais de recouvrement comme **un facteur essentiel** dans l'amélioration de leurs processus de facturation client.

## « RÉDUIRE SON DSO GRÂCE À L'AUTOMATISATION »

**Pas de préparation manuelle** = réduction des erreurs et rapidité d'exécution

**Factures envoyées en temps réel** = accélération du processus interne de paiement

**Traçabilité totale** = résolution immédiate des problèmes



# #2

## LES PERSONNES EN CHARGE DES FACTURES CLIENTS SONT EXPERTES EN IMPRESSION, COLLECTE, SAISIE, CLASSEMENT, MISE SOUS PLI, ETC.

### « L'ENFER DU TRAITEMENT MANUEL »

Quelle que soit la rapidité d'émission de vos factures, l'extraction et la saisie des données depuis votre ERP demeurent fastidieuses et sans valeur ajoutée. Or, qui voudrait voir ses employés empêtrés dans des tâches sujettes à erreurs et toutes aussi improductives et désagréables les unes que les autres ? Personne !

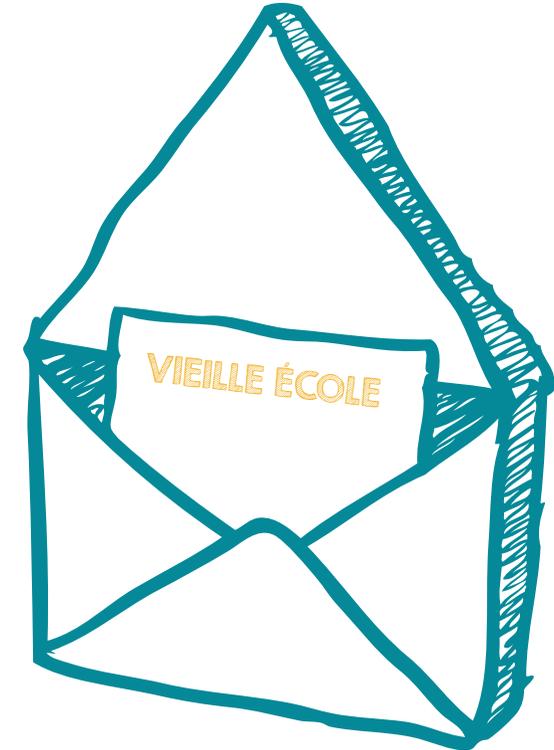
### « STATISTIQUES : »

Selon une étude<sup>2</sup> réalisée en 2013 par l'Institute of Financial Operations, le service en charge des factures clients envoie aujourd'hui plus de la moitié de ses factures par courrier postal.

### « SIMPLIFIER LE TRAITEMENT DES FACTURES »

**Avec une émission automatique des factures papier et électroniques :**

- 1 Les factures sont transmises directement de l'ERP à la solution d'automatisation.
- 2 Elles sont ensuite envoyées à un centre de production courrier afin d'être imprimées, mises sous pli, affranchies et remises en poste.
- 3 Ou... directement au client, sous la forme d'un e-mail comportant une pièce jointe au format PDF.
- 4 Le statut de la facture est renvoyé à l'ERP et rendu visible aux utilisateurs.



# #3

# VOTRE SALLE COURRIERS EST LE FARDEAU DE VOTRE SERVICE DE GESTION DES FACTURES CLIENTS.

## « OÙ PASSENT VOTRE TEMPS ET VOTRE ARGENT LORSQUE VOS FACTURES CLIENTS SONT TRAITÉES EN INTERNE »

- Main d'oeuvre
- Matériel et maintenance
- Imprimantes
- Encre, papier, toners, etc.
- Plieuses/machines à affranchir
- Mise sous pli, vérification
- Affranchissement, dimensionnement
- Gestion des erreurs/cas particuliers
- Archivage/stockage

## « MOT DU JOUR »

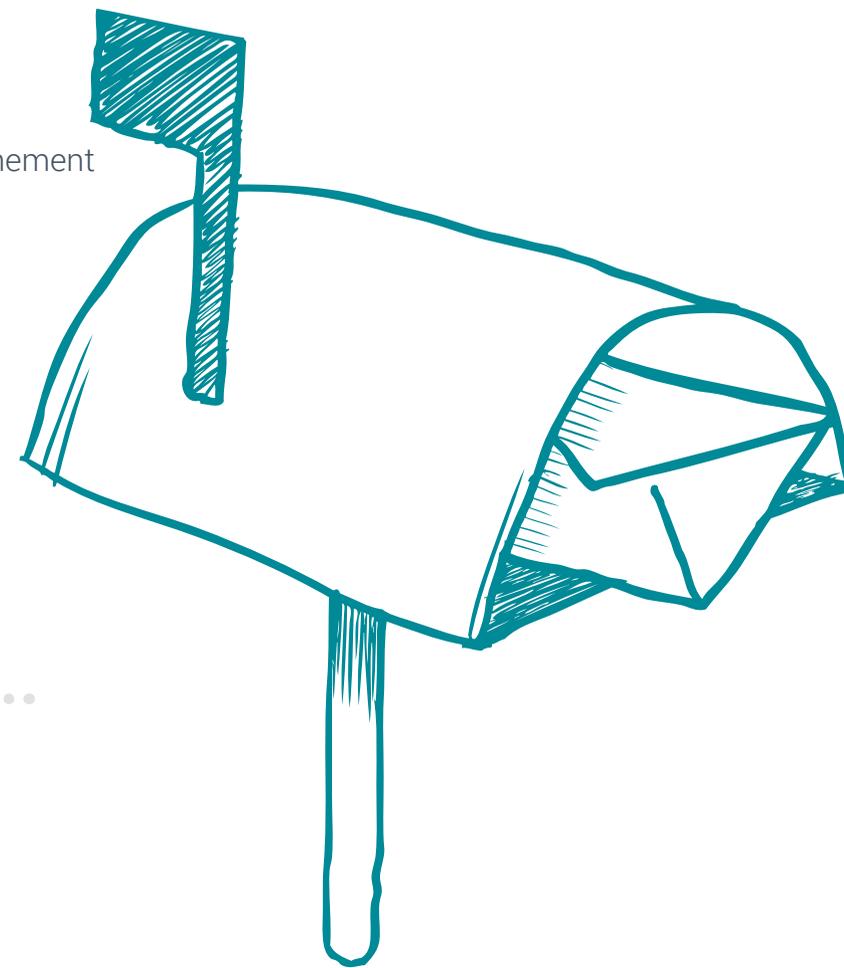
**Fardeau** (n.m.)

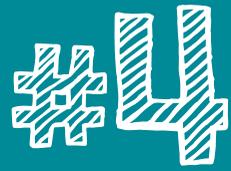
Chose ou personne constituant une charge, une obligation dont on ne peut se libérer.

➤ Voir : fonctionnement d'une salle courriers interne dans le traitement des factures clients

## « ENVOI DE COURRIER EN MODE SAAS »

L'utilisation d'une solution de dématérialisation des factures clients en mode SaaS permet d'envoyer électroniquement vos factures à un centre de production courriers qui va les traiter et les remettre en poste en moins de 24 heures. L'envoi de courrier vous demande du temps, de l'argent, des efforts et un équipement fous ? Oubliez tout ça !





# RIEN NE VOUS DIT QUE VOS FACTURES ONT ÉTÉ ENVOYÉES CORRECTEMENT OU À TEMPS.

## « AUCUN SUIVI, AUCUNE AMÉLIORATION »

La plupart des entreprises n'ayant pas recourt à une solution d'automatisation du traitement de leurs factures clients constatent que les coûts de ces dernières sont difficilement contrôlables et qu'elles manquent cruellement de visibilité...

## « LE GOUFFRE DE LA FACTURATION CLIENT »

Ce gouffre est également connu sous le nom de «sinistre abîme du traitement manuel par lequel passent toutes les factures clients entre leur émission et leur règlement».

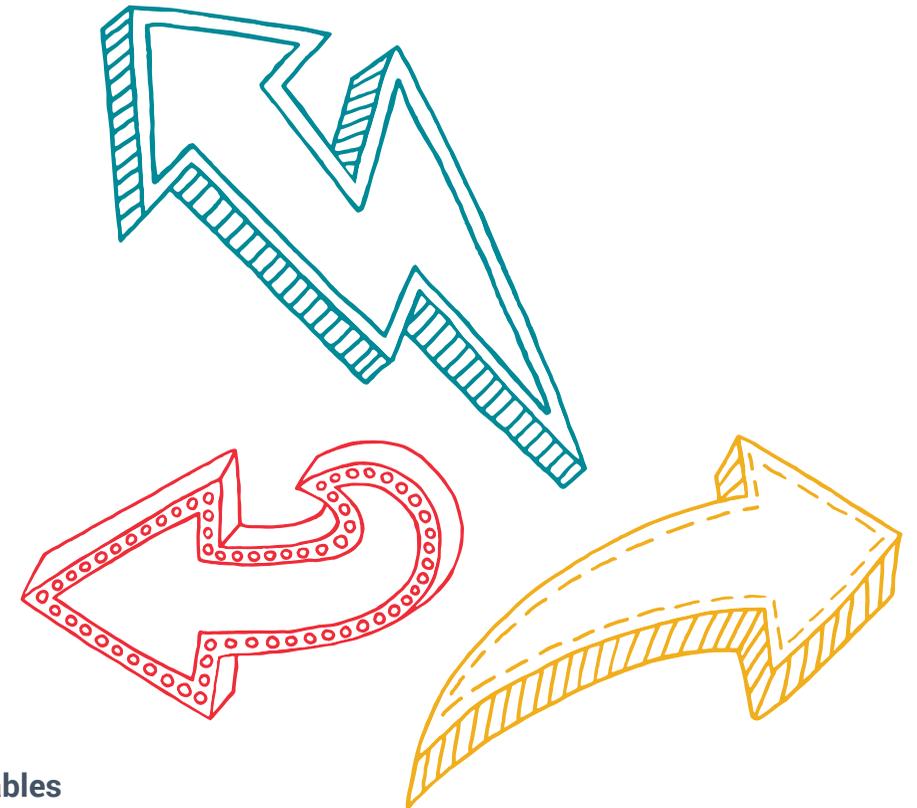
## « SUIVI COMPLET ET RAPPORTS EXHAUSTIFS »

**Les solutions de dématérialisation des factures clients permettent à leurs utilisateurs de :**

- Savoir quand une facture a été consultée
- Sélectionner les préférences d'envoi à proposer au client
- Créer des rapports sur toutes les factures, quelque soit leur mode d'envoi

**Les solutions de dématérialisation des factures clients permettent aux responsables de la comptabilité client de :**

- Suivre l'activité des utilisateurs en vue du contrôle qualité
- Analyser les besoins relatifs à la répartition des charges
- Augmenter la rentabilité des ressources

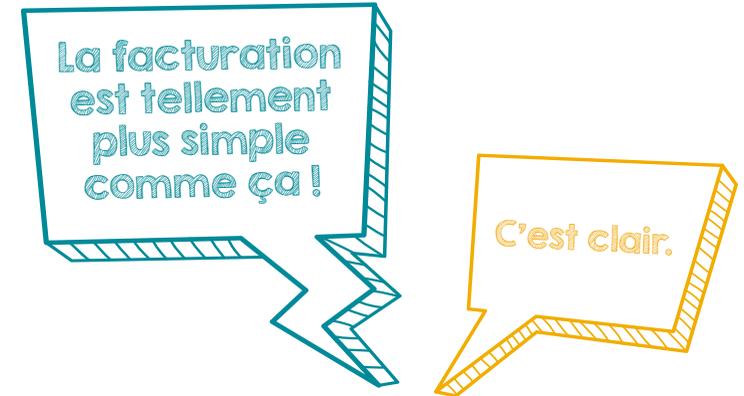


# #5

# LES PRÉFÉRENCES DE VOS CLIENTS SONT DES OBSTACLES À VOTRE PROGRÈS.

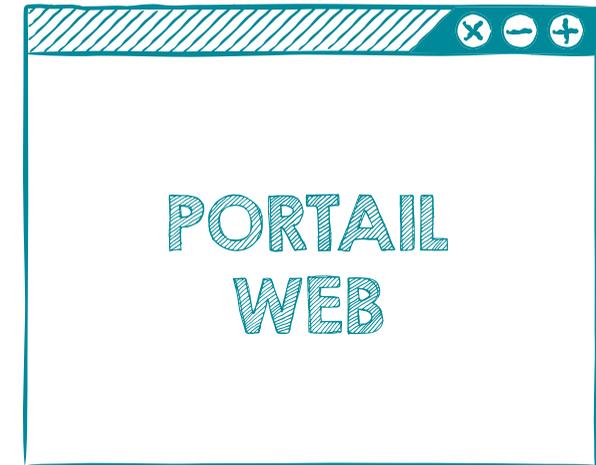
## (( AUCUNE ISSUE ? ))

On s'en charge. Vous rêvez de rejoindre l'éden de la facturation électronique et d'en récolter immédiatement les bénéfices ? Le problème est que certains de vos clients n'envisagent pas un monde sans facture reçue par courrier, donc sans papier...



## (( IL EXISTE UN NOM POUR ÇA... ))

Problème, Impasse, Dilemne, Paradoxe, Perdant-perdant, Casse-tête



## (( RÉOLUTION PAR LA DÉMATÉRIALISATION ))

- **Facturation 100 % électronique** de votre côté sans rien changer aux conditions du client
- **Envoi des factures selon le media de préférence du client** (papier, électronique, EDI...)
- **Passage à la facturation électronique facilité** au moyen d'un portail Web

# #6

## VOUS N'APPELEZ PAS VOS CLIENTS... ILS VOUS APPELLENT

### (( APPELS RÉPÉTÉS ))

Appeler vos clients est une pratique recommandée dans la gestion des factures clients pour assurer la rapidité des paiements. Mais votre personnel est bloqué au téléphone par ces appels liés au traitement manuel de vos factures. Cela est contre-productif, soyez-en certains !

### (( LE SAVIEZ-VOUS ? ))

Selon une étude<sup>2</sup> menée en 2013 par l'Institute of Financial Operations, les appels et questions des clients représentent la partie la plus chronophage de la gestion des factures clients.

### (( SELF-SERVICE VIA UN PORTAIL WEB ))

Les solutions de dématérialisation des factures clients réduisent le nombre d'appels reçus et permettant aux clients de :

- **Stocker en ligne** des copies de leurs factures de manière sécurisée
- **Retrouver une facture** rapidement et simplement
- **Choisir leur mode de réception préféré** par l'intermédiaire d'un enregistrement en ligne





# VOUS CROYEZ ÊTRE EN CONFORMITÉ AVEC LA RÉGLEMENTATION INTERNATIONALE.

## « LES RÈGLES SONT LES RÈGLES »

Le temps est à l'internationalisation. La compréhension des restrictions liées à la facturation électronique est impérative pour l'émetteur aussi bien que pour le destinataire. Si les opérations relatives à vos factures clients sont décentralisées et comprennent de nombreuses parties instables, ou traitées avec des clients qui n'ont pas la possibilité de stocker correctement leurs factures électroniques, une remise au goût du jour risque fort de s'avérer nécessaire dans un futur proche. Maintenant, par exemple.

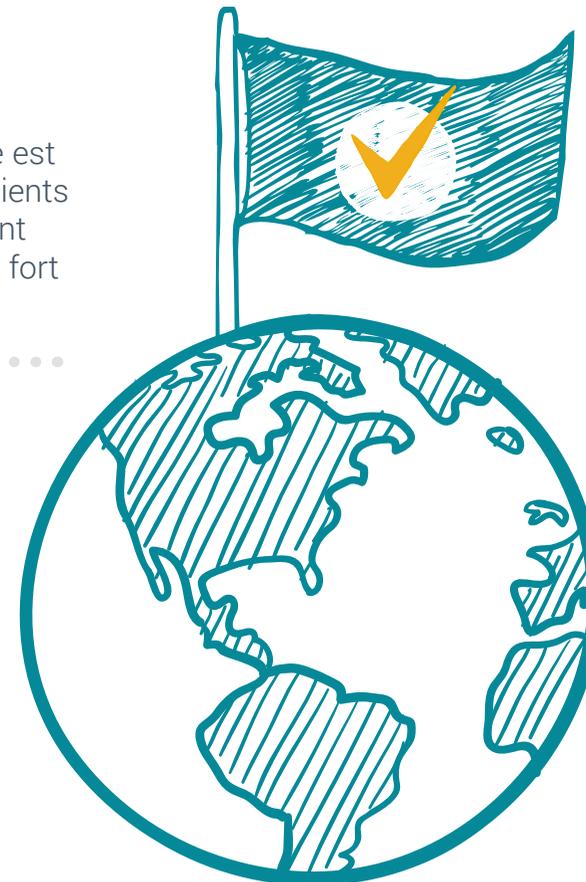
## « À BON ENTENDEUR »

Certaines règles sont faites pour être enfreintes. Pas la réglementation internationale sur la facturation électronique.

## « DÉMATÉRIALISER EN TOUTE SÉRÉNITÉ »

**Toute bonne solution propose des fonctionnalités relatives à cette conformité :**

- Certificats et signatures électroniques
- Portail de validation pour les audits fiscaux
- Archivage longue durée sécurisé
- Interopérabilité entre plusieurs systèmes



# À PROPOS D'ESKER

## QUI SOMMES-NOUS ?

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions d'automatisation des processus documentaires et de dématérialisation des documents de gestion.

Les entreprises utilisent nos solutions **Quit Paper™** pour optimiser la gestion de leurs documents entrants et sortants.

Fort de 30 ans d'expérience, Esker compte plus de 80 000 clients, soit des millions d'utilisateurs dans le monde.

Basé à Lyon, Esker est présent en Amérique du Nord, en Europe et dans la région Asie-Pacifique.

Retrouvez-nous sur le Web, à l'adresse [www.esker.fr](http://www.esker.fr).



## POUR EN SAVOIR PLUS...

Visitez notre bibliothèque en ligne

Consultez nos réseaux sociaux

Appelez-nous : **04 72 83 46 46**

Ou demandez plus d'information ou une demo personnalisée : [info@esker.fr](mailto:info@esker.fr)

## PARTAGEZ CE GUIDE PRATIQUE !



# RESSOURCES



<sup>1</sup> ***Receivables Management for the Long Term: Balancing Collections and Customer Service***, août 2012. Aberdeen Group.

<sup>2</sup> ***2013 AR Automation Study***, avril 2013. The Institute of Financial Operations.



Esker SA  
10, rue des émeraudes  
69006 Lyon

Tél. : +33 (0)4 72 83 46 46 — Fax : +33 (0)4 72 83 46 40  
info@esker.fr — www.esker.fr

Suivez-nous