

Order-to-cash : 3 façons d'améliorer le délai de recouvrement des créances

Les directeurs financiers considèrent la trésorerie comme « l'oxygène » de l'entreprise. Bien qu'ils usent de diverses stratégies pour améliorer le flux de trésorerie, notamment les relations de financement, les politiques d'approvisionnement, les processus AP (comptes fournisseurs) et AR (créances) ou encore les programmes de réduction des coûts, il apparaît de plus en plus évident que l'automatisation et l'accélération du cycle order-to-cash ont un impact significatif sur le délai de recouvrement des créances (DSO). Même une réduction d'un jour peut représenter des centaines de milliers d'euros d'économies annuelles.

Chez Billtrust Data, nous avons passé à la loupe nos propres données de paiement afin de savoir à quelle vitesse nos clients effectuaient leurs paiements en ligne via notre plateforme automatisée. Résultat : nous avons découvert que le délai moyen de recouvrement de nos clients B2B était de 25 jours seulement, alors que la moyenne du secteur se situe entre 40 et 50 jours.¹

L'équipe a également constaté des variations de DSO entre les paiements effectués par ACH et par cartes bancaires. Pour améliorer le DSO, une solution automatisée order-to-cash doit réunir les éléments clés suivants : une suite de services flexible, une fonction de rapprochement dynamique des factures et l'adoption par les acheteurs.

Le rôle du délai de recouvrement

En raison de la grande importance des liquidités dans la gestion d'une entreprise, il est dans son meilleur intérêt de recouvrer les créances en souffrance aussi vite que possible. En transformant rapidement les ventes en trésorerie, elle peut alors la réutiliser, de préférence pour réinvestir et réaliser de nouvelles ventes.

Ce délai correspond au nombre moyen de jours qu'une entreprise met à recouvrer ses créances commerciales après leur création. Il s'agit d'un ratio d'activité qui renseigne sur l'efficacité des activités de recouvrement des ventes.

1. Suite de services flexible

Il n'y a pas si longtemps, le processus de facturation était très simple. Les acheteurs de biens et de services recevaient des factures par courrier et renvoyaient un paiement par chèque. Ce temps est révolu. Aujourd'hui, la situation est

devenue beaucoup plus complexe. Si bien que ce sont les clients qui imposent aux entreprises le mode de livraison des factures et les modalités de paiement.

Alors que l'envoi de factures est une chose relativement simple, les acheteurs nourrissent actuellement toutes sortes d'attentes. Certains préfèrent recevoir les factures par courrier, d'autres par e-mail. Certains souhaitent pouvoir les consulter en ligne, d'autres qu'elles soient envoyées dans leur propre système AP. Pour de nombreux vendeurs, ne pas répondre à ces attentes peut avoir un impact significatif sur le DSO et la satisfaction de leurs clients. Et bien souvent, ils sont contraints de bricoler des processus disparates qui nécessitent l'intervention permanente de l'équipe informatique et un travail manuel fastidieux.

La flexibilité est aussi de mise lorsqu'il s'agit de recevoir des paiements. Aujourd'hui, les acheteurs effectuent leurs paiements par le biais d'une multitude de canaux différents : chèques, portails en ligne, ACH, cartes bancaires,

1. Ce chiffre prend également en compte les chèques.

cartes d'achat ou encore virements. Comme pour la livraison de factures, les entreprises qui manquent de flexibilité quant aux moyens de paiement risquent de voir leur délai de règlement s'allonger et la grogne des clients s'intensifier.

Par ailleurs, les acheteurs s'attendent à ce que, quel que soit le moyen de paiement utilisé, celui-ci soit appliqué avec précision et en temps voulu. Il n'y a rien de plus frustrant pour un acheteur que de devoir perdre son temps avec l'un de ses fournisseurs à résoudre un malentendu ou de recevoir un appel de recouvrement pour un paiement qu'il a déjà effectué.

Par ailleurs, les acheteurs s'attendent à ce que, quel que soit le moyen de paiement utilisé, celui-ci soit appliqué avec précision et en temps voulu.

Plus l'automatisation vous apporte la flexibilité nécessaire pour satisfaire les diverses exigences des acheteurs quant à la façon dont ils reçoivent les factures et effectuent les paiements, plus vous limitez les risques de retards et d'erreurs.

2. Rapprochement dynamique des factures

Une fois le paiement reçu, les fonds doivent être appliqués avec précision (publiés dans un système d'enregistrement) pour qu'une entreprise puisse percevoir les paiements en tant que recettes, complétant ainsi la dernière étape du parcours des paiements. Tout retard dans ce processus peut compromettre le DSO.

La trésorerie n'est pas une mince affaire, car les acheteurs paient de toutes sortes de manières. Que les chèques soient

adressés à une boîte postale, directement au siège ou à un établissement distant, les données doivent être saisies, souvent manuellement. Même lorsque les paiements sont réalisés par voie électronique, ils sont généralement dissociés de l'avis de transfert, ce qui complique énormément le rapprochement des données.

Le traitement des exceptions soulève une autre difficulté. Même si une entreprise s'efforce d'obtenir un taux de rapprochement de 100 %, la réalité est qu'il y aura forcément des exceptions. Leur traitement demande du temps et des ressources et est une cause importante de l'augmentation du DSO.

Le fait d'automatiser ce processus de bout en bout permet de réduire les coûts et de diminuer de plusieurs jours le délai de recouvrement des créances. En utilisant la technologie adéquate, les vendeurs sont en mesure d'extraire automatiquement les données transactionnelles de n'importe quelle source et de les associer intelligemment aux créances ouvertes. Le taux de réussite s'en trouve considérablement amélioré, que les paiements soient effectués par chèque ou par voie électronique. Et le fait de disposer d'un outil convivial pour traiter efficacement les inévitables exceptions permet de publier les paiements plus rapidement sans mettre toute une équipe à contribution.

3. L'adoption par les acheteurs

Il existe de nombreuses études qui attestent de l'influence de la facturation et des paiements électroniques sur le DSO. La plupart annoncent une réduction de trois à dix jours.

Étant donné les difficultés bien documentées de la poste américaine (USPS) à maintenir ses délais de livraison, il est plus important que jamais pour les entreprises de mettre en place un programme qui incite les acheteurs à adopter les canaux de facturation et de paiement électroniques afin d'atténuer l'impact du système postal sur le DSO. Et ce pas en avant de la part des acheteurs fluidifie grandement leurs échanges avec les vendeurs.

Parvenir à une forte adoption de la part des acheteurs implique de les sensibiliser en continu aux bonnes pratiques. Les entreprises B2B qui ont adopté de tels programmes ont atteint des niveaux de livraison électronique supérieurs à 90 % et une adoption des paiements électroniques de l'ordre de 50 %. Les bonnes pratiques couvrent divers domaines, notamment la communication, la formation, les promotions et le suivi.

Conclusion

L'automatisation et l'accélération du cycle order-to-cash joue un rôle déterminant dans le DSO. Optez pour une solution qui soit suffisamment flexible pour s'adapter aux exigences de vos acheteurs concernant la réception des factures et la réalisation des paiements, qui gère de manière intelligente la dernière étape cruciale du processus, à savoir la perception des fonds, et enfin, qui dispose d'un programme qui favorise l'adoption électronique. Ces trois critères clés apporteront aux vendeurs le parfait équilibre entre satisfaction des acheteurs et réduction du délai de recouvrement des créances.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [billtrust.com](https://www.billtrust.com). [Contacter le service commercial](#) | [Nos bureaux](#)