

E-BOOK

Augmentez le succès de vos recouvrements



Table des matières

3 Introduction

4 Centralisez vos communications

Profils de clients avec historique complet et actions planifiées 7

Accès aux copies électroniques des factures 7

Gestion de vos factures et documents 8

Boîte de réception intégrée 8

9 Bénéficiez d'une transparence totale sur chaque compte

Une solution de recouvrement internationale 10

Gestion des clients et des priorités par profil de risque 12

Intégration de données en temps réel sur le risque et le crédit pour une meilleure gestion des clients 13

Des rapports de pointe pour diverses parties prenantes 14

Visibilité des agents de recouvrement sur les tâches à accomplir 17

18 Exploitez l'intelligence artificielle (IA) dans le recouvrement de vos créances

Prévisions de trésorerie alimentées par l'IA 20

Personnalisation des stratégies de recouvrement 21

Éviter les problèmes liés aux clients 21

22 Automatisez ce que vous pouvez

Automatisation de l'attribution des clients à des procédures 26

Adaptation des procédures au flux de travail correspondant 27

Liste de tâches prioritaires pour commencer la journée 28

Création de modèles réutilisables 30

Connexions fluides avec les API 30

31 Un processus de recouvrement que vos clients vont adorer

Personnalisation des communications avec les clients 33

Notifications de courtoisie avant échéance 35

Donner aux clients les outils pour agir 35

36 Conclusion

Introduction

À partir du moment où vous vendez des biens et des services, vous devez surveiller attentivement les paiements entrants pour vous assurer que les clients s'acquittent de leurs factures à temps.

Certaines mesures doivent être prises dès que la date d'échéance de la facture est dépassée. Or, c'est là que la gestion du recouvrement entre en jeu. La pratique du recouvrement existe depuis longtemps (l'an 1620, pour être précis), on peut donc supposer qu'il s'agit d'un mécanisme bien huilé. Toutefois, c'est loin d'être le cas. Ce processus peut encore être largement amélioré et automatisé.

En tant que spécialiste du recouvrement, vous faites tout votre possible pour effectuer un suivi des avoirs et éviter que les dettes ne s'accumulent.

Mais souvent, votre travail ne s'arrête pas là : évaluer les risques de crédit, élaborer des plans de remboursement et prendre d'autres décisions de crédit en font également partie.

L'objectif final reste le même : respecter certaines limites en matière

de flux de trésorerie et de coût de recouvrement des impayés.

Et force est de constater que ce processus prend du temps, nécessite beaucoup d'interactions humaines, est sujet aux erreurs et s'avère souvent coûteux.

Dans cet e-book, nous présentons cinq étapes pour augmenter le succès de vos recouvrements. La mise en œuvre de ces cinq étapes vous mènera sur la voie du succès. Contactez plus de clients plus facilement, renforcez vos relations avec vos clients et gagnez en visibilité, tout en recevant vos paiements plus rapidement.

La solution Billtrust Collections vous permet de simplifier et d'automatiser la gestion des recouvrements, de centraliser les communications, de créer des workflows intelligents et d'adapter les tâches à chacun de vos clients.

ÉTAPE 1

Centralisez vos communications

Les recouvrements reposent sur la communication que vous entretenez avec vos clients et jouent un rôle important dans votre entreprise. Il vous faut comprendre pourquoi certains de vos clients rencontrent des difficultés de paiement et comment solutionner ce problème.

Aujourd'hui, une communication adaptée au client relève du bon sens. Une telle communication apparaît plus professionnelle, inspire la confiance et permet d'accélérer le règlement des factures.

Le recouvrement n'est plus un processus isolé. Il fait partie intégrante de la relation client et a un impact majeur sur la satisfaction client.

Le recouvrement suppose également une communication optimale entre les différentes équipes de l'entreprise, à commencer par le service chargé du crédit, qui doit évaluer si le client potentiel se porte bien sur le plan financier et s'il est en capacité de payer. Mais cela ne s'arrête pas là. Il se peut qu'il convienne de bloquer certaines

commandes, car un client a dépassé son plafond de crédit ou qu'il présente un grand nombre de factures impayées. Le service de gestion des commandes doit donc en être informé.

L'équipe commerciale peut aider celle chargée des recouvrements en lui proposant d'autres interlocuteurs et en aidant à résoudre le problème. Elle peut ainsi vous aider à prendre une décision, comme cesser de traiter avec un client ou trouver une solution pour l'avenir.

Une solution complète de gestion des recouvrements doit réunir toutes les communications dans un seul outil. Vous pouvez ainsi bénéficier d'une gestion proactive et raccourcir les délais de communication.

Le recouvrement n'est plus un processus isolé. Il fait partie intégrante de la relation client et a un impact majeur sur la satisfaction client.

Profils de clients avec historique complet et actions planifiées

La clé consiste à disposer d'une visibilité claire sur le statut des clients et, par extension, sur toutes les activités de recouvrement. En effet, lorsque les profils des clients sont exhaustifs, ils peuvent faciliter grandement le travail des agents de recouvrement.

Grâce à un espace numérique unique et centralisé, vous pouvez consulter toutes les activités passées et présentes ainsi que des notes sur chaque client. Toutes les ac-

tions prévues sont immédiatement visibles pour chaque client.

Chaque communication interne et chaque échange avec les clients est enregistré, constituant ainsi des fichiers que vous pouvez consulter à tout moment. En d'autres termes, vous associez des informations à des clients, et non à des factures. Par conséquent, même si les factures ont été archivées il y a longtemps, toutes les informations nécessaires restent disponibles.

Accès aux copies électroniques des factures

La question la plus souvent adressée au service de recouvrement est (aujourd'hui encore) : « Pourriez-vous me renvoyer la facture ? ».

Mais si vous disposez d'une copie facilement accessible de la facture, le client n'aura pas à chercher bien longtemps. Impossible alors pour lui de se cacher derrière des prétextes en vous disant qu'il ne retrouve pas la facture et qu'il faut la lui renvoyer.

Insérez un lien hypertexte vers la facture dans le rappel lui-même : votre client accède à toutes les informations dont il a besoin d'un simple clic. Autre avantage : vous pouvez suivre le lien et voir si le client a cliqué dessus, et si oui, à quel moment.

Pour l'équipe chargée des recouvrements, le gain de temps est considérable : les factures sont toutes accessibles d'un simple clic également.

Gestion de vos factures et documents

Comme nous venons de le dire, toutes vos factures sont disponibles. Vous pouvez ainsi consulter instantanément les factures payées et en attente, et toute l'activité est enregistrée. Qu'il s'agisse des factures litigieuses ou des promesses de paiement, vous avez accès à toutes les informations nécessaires.

Mieux encore : il est possible de partager les factures avec des clients ou des collègues, qui peuvent interagir et faire des commentaires. Lorsque les contacts et une copie des factures sont accessibles dans un seul espace numérique centralisé, il vous suffit d'appuyer sur un bouton pour partager des documents.

Boîte de réception intégrée

Dans un monde où le travail à distance est devenu monnaie courante, les technologies et les logiciels jouent un rôle essentiel. La transition vers la gestion d'une main-d'œuvre à distance peut sembler intimidante, mais avec la bonne technologie, le processus peut être fluide.

Pour ce qui est des recouvrements, une boîte de réception partagée et intégrée en est l'illustration parfaite. Elle regroupe et rationalise toutes les communications entre l'équipe de recouvrement et les clients.

La gestion de la clientèle s'en trouve également avantageuse. Avec une boîte de réception intégrée, le destinataire d'un

e-mail peut effectuer diverses actions directement depuis le message, qu'il s'agisse d'un paiement, de l'établissement d'un plan de remboursement, d'une promesse de paiement, du signalement d'un litige, etc. De plus, elle vous permet à vous ainsi qu'à d'autres membres de l'équipe de garder un œil sur chaque client par l'attribution de messages.

Une boîte de réception intégrée facilite la collaboration avec le reste de l'équipe. En cas d'absence d'un collègue – maladie, congés – ou à l'arrivée d'une nouvelle recrue, tout le monde a le même niveau d'informations sur les recouvrements et peut agir rapidement sans compromettre les relations avec les clients.

ÉTAPE 2

Bénéficiez d'une
transparence
totale sur chaque
compte 

Avec une solution de recouvrement efficace, vous savez exactement où vos créances se trouvent, quelles mesures prendre pour les recouvrer et comment anticiper de potentiels problèmes au niveau du flux de trésorerie.

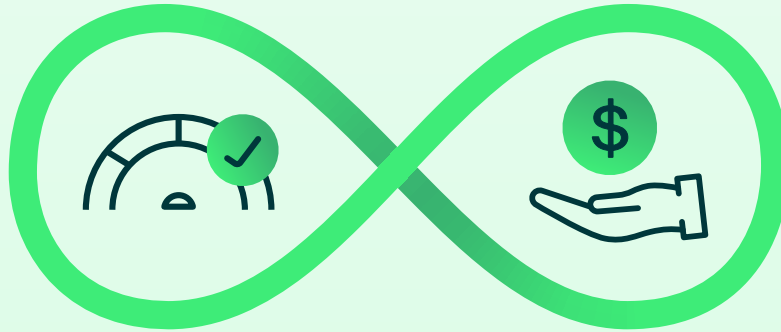
Une solution de recouvrement internationale

De nos jours, faire des affaires à travers différents pays et différentes régions n'est pas aussi simple qu'on pourrait le croire. La diversité des langues et la complexité des systèmes gouvernementaux et réglementaires constituent de véritables obstacles. Il en va de même pour les recouvrements.

Grâce à des connexions en temps réel avec des partenaires de crédit, d'assurance, de banque et de données commerciales à travers les États-Unis et l'UE, vous pouvez

effectuer des vérifications efficaces de solvabilité et intégrer automatiquement les clients autorisés à votre CRM ou ERP.

Toute solution de recouvrement doit pouvoir prendre en charge différentes langues et devises. D'une part, les clients souhaitent qu'on s'adresse à eux dans leur propre langue. D'autre part, les utilisateurs du logiciel apprécieront de travailler dans leur langue.



Dans le cycle order-to-cash (de la prise de commande jusqu'au paiement de la facture), rien n'est plus étroitement lié que le crédit et les recouvrements.

Gestion des clients et des priorités par profil de risque

Dans le cycle order-to-cash (de la prise de commande jusqu'au paiement de la facture), rien n'est plus étroitement lié que le crédit et les recouvrements. Les recouvrements résultent des décisions prises en matière de crédit. Si elles sont mauvaises, alors vos recouvrements en pâtissent. C'est pourquoi votre processus de crédit est important. Le fait de disposer d'un solide processus d'octroi de crédit contribue grandement à maintenir un DSO sain et un faible taux de défaillance en pourcentage des créances.

L'estimation des risques est l'une des tâches les plus importantes qui incombent aux agents de recouvrement. La meilleure façon d'estimer à l'avance si vos factures seront payées est de calculer le risque de crédit et de l'analyser. Vous aurez ainsi une idée de la capacité de votre client à payer le montant dû. En d'autres termes, vous pourrez évaluer sa solvabilité.

En intégrant un logiciel de gestion des recouvrements à divers logiciels financiers et à des données commerciales en ligne, vous identifiez en amont les comportements à

risque chez vos clients. De nombreux tiers et agences vous permettent de vérifier la solvabilité et les informations de paiement.

Mais il y a un hic dans le mode de calcul standard d'un score de crédit : une entreprise avec un faible score n'est pas nécessairement un mauvais payeur et vice versa. Pour accéder à des informations fiables et pertinentes, il convient d'associer des informations commerciales externes à vos propres données internes de comportement en matière de paiement. Vous bénéficiez ainsi d'une vue à 360 ° du profil de risque de chaque client et d'une image fidèle du risque de crédit potentiel qui lui est associé.

Bien souvent, les clients présentant le risque le plus élevé sont les seuls à être examinés ou les premiers à être écartés. Mais lorsque l'on tient compte de la solvabilité de tous les clients, il est possible d'obtenir d'autres résultats. Les petites entreprises ne devraient pas être négligées, car elles constituent généralement une part non négligeable du nombre total de clients.

Intégration de données en temps réel sur le risque et le crédit pour une meilleure gestion des clients

Intéressons-nous à présent à l'intégration de données sur le crédit et le risque. À l'étape de recouvrement, nous intégrons tous types de risques dans le flux de travail quotidien, comme l'octroi de crédits, l'examen des clients par vérification de leur solvabilité et la mise en place de limites de crédit. La difficulté réside dans le fait d'identifier ces risques à l'avance afin de pouvoir agir à temps. Après tout, un mauvais payeur a un lourd impact en termes de temps, d'argent et de ressources.

Par conséquent, vérifiez régulièrement la solvabilité des clients, limitez les conditions de crédit si nécessaire et fixez des limites de crédit. Ces étapes simples peuvent considérablement réduire les risques pour votre flux de trésorerie.

Mais suivre manuellement les plafonds de crédit exige beaucoup de travail. Posez-vous les questions suivantes. Dispo-

sez-vous du temps et des connaissances nécessaires pour surveiller vos clients tout au long du cycle de crédit ? Êtes-vous en mesure d'évaluer correctement la situation financière et la solvabilité de vos clients ?

Vous pouvez éviter de recevoir un flux sans fin de notifications sur les données commerciales de vos clients. Avec le logiciel approprié, qui intègre les informations provenant d'agences tierces et de sociétés spécialisées en assurance-crédit, il devient possible d'évaluer très rapidement ces risques.

Par ailleurs, des procédures peuvent être mises en place en réponse au score de crédit. Si le niveau de risque d'un client change, vous pouvez basculer automatiquement ce client vers d'autres procédures de relance et décider de la fréquence de suivi des rappels.

Des rapports de pointe pour diverses parties prenantes

Le fait de disposer d'informations et de rapports en temps réel permet de faire des prévisions plus précises et plus cohérentes, et de réaliser des analyses financières complètes.

Pour effectuer le suivi de leurs clients, nombre d'entreprises et d'organisations se tournent encore vers la bonne vieille feuille de calcul, en particulier vers le logiciel Excel. Mais les feuilles de calcul sont conçues pour stocker les données. Si vous les utilisez à d'autres fins, le résultat sera souvent décevant, en particulier lorsqu'il s'agit de créer des rapports et des statistiques. Il est tout à fait possible d'extraire des données d'une feuille de calcul et de les présenter dans des rapports et des graphiques. Mais

cette tâche n'est ni simple, ni intuitive, d'autant moins lorsque la quantité de données est astronomique.

La tâche se complique encore lorsque certaines personnes, comme les cadres ou les directeurs financiers, veulent leurs propres rapports et statistiques. Difficile pour eux de parcourir des dizaines de feuilles de calcul pour en extraire des informations vitales et des indicateurs de performance clés. En effet, ils souhaitent cibler les informations qui les concernent. Pour le service financier, résumer toutes ces informations pour les diverses parties prenantes n'est pas une mince affaire. À ce moment-là, l'équipe du service financier préfère utiliser un logiciel de business intelligence.

Pour identifier des tendances, il convient de combiner des données correspondant à différents moments. Concrètement, cela revient à analyser encore plus de feuilles de calcul, de colonnes et de lignes. Par exemple, comment indiquer le comportement de paiement des clients dans une feuille de calcul ?

Et si votre entreprise possède de nombreuses divisions et filiales dans différents pays ? La création de rapports se complexifie encore.

Ainsi, dans l'idéal, vous devriez avoir une liberté totale sur les données que vous souhaitez inclure dans les rapports et sur l'ordre dans lequel elles sont présentées. Vous devriez être en mesure de modifier

un rapport en fonction de vos propres KPI. Vous devriez également pouvoir visualiser les rapports dans des tableaux de bord et définir à quelles personnes vous envoyez tel ou tel rapport, et à quelle fréquence.

Vous devriez avoir la possibilité d'accorder à certaines personnes l'accès à tous les rapports, ou à des rapports plus spécifiques. Vous pourriez ainsi offrir une meilleure visibilité à l'équipe de direction, l'équipe commerciale et autres parties prenantes au sein de l'entreprise. Le reporting doit vous permettre d'évaluer l'efficacité d'un service et le taux de réussite de chaque agent de recouvrement. Ils travaillent main dans la main pour vous permettre d'évaluer les performances et de voir où des améliorations peuvent être apportées.

Quand les agents de recouvrement ont une visibilité sur chaque compte client, ils en retirent des informations exploitables.

Visibilité des agents de recouvrement sur les tâches à accomplir

En tant qu'agent de recouvrement, vous devez pouvoir identifier rapidement les tâches à accomplir. Les plus répétitives doivent être automatisées afin de vous libérer du temps et de laisser vous concentrer sur les interactions personnelles avec les clients, ou les tâches plus complexes qui requièrent une attention particulière.

Les flux de travail optimisent les actions de recouvrement et la communication avec vos clients, de sorte à fournir un service personnalisé. Lorsque des flux de tra-

vail sont instaurés, les erreurs courantes, comme l'absence de suivi, n'ont plus lieu.

Quand les agents de recouvrement ont une visibilité sur chaque compte client, ils en retirent des informations exploitables. Celles-ci, de même que les statuts des clients, concernent tout le processus de recouvrement. Les agents de recouvrement peuvent ainsi suivre facilement les paiements des clients, à chaque étape. En outre, des alertes automatiques vous informent des problèmes en attente.

ÉTAPE 3

Exploitez
l'intelligence
artificielle (IA) dans
le recouvrement
de vos
créances 

Dans le processus de recouvrement, il est possible de recueillir de nombreuses données auprès de vos clients. Et si vous pouviez utiliser ces données pour prédire leur comportement, par exemple, en anticipant la date de règlement d'une facture ?

L'intelligence artificielle (IA) peut considérablement améliorer vos prévisions de trésorerie. En collectant des données à partir de divers paramètres, vous pouvez obtenir un aperçu en temps réel de votre flux de trésorerie.

L'IA permet de prédire quelle approche est nécessaire et a les meilleures chances de réussir. Elle peut déterminer si le paiement

tardif du client X constitue une exception. Dans ce cas, la procédure applicable reste en vigueur pour ce client.

Grâce à ces informations automatisées, les créances à recouvrer sont payées plus rapidement, vous améliorez votre flux de trésorerie et vous bénéficiez de meilleures prévisions en la matière.

Prévisions de trésorerie alimentées par l'IA

Le flux de trésorerie est vital pour votre entreprise. Pour parvenir à le prédire, il est important de suivre et de surveiller le comportement de paiement des clients. Le comportement de paiement examine l'intervalle dans lequel les clients paient les factures, et le compare au délai de paiement qui avait été convenu. Si un client paie une facture en moyenne 7 jours après la date d'échéance, nous parlons d'un comportement de paiement de +7 jours.

De nombreux paramètres influencent et affectent le comportement de paiement d'un client : montant de la facture, date de la facture, date de paiement, profil de risque du client, probabilité de contester une facture, etc.

Le comportement de paiement en dit long sur un client, mais tout changement de comportement de paiement est également un facteur déterminant. Reconnaître tous ces modèles de paiement ne constitue pas une garantie pour l'avenir, mais vous pouvez en déduire un certain nombre d'informations.

L'un des avantages de l'IA est qu'elle apprend et s'améliore continuellement au fil du temps. Un algorithme peut prédire qu'un paiement interviendra demain. Et si le lendemain, le paiement n'est pas arrivé, alors l'algorithme enregistre l'information et ne prend plus ce critère en compte.

Personnalisation des stratégies de recouvrement

Grâce aux prévisions de trésorerie alimentées par l'IA, vous pouvez également déterminer ce qui influence un client au moment de payer. Peut-être que pour obtenir le paiement, mieux vaut ne rien faire. Si un client présente 80 % de chances de procéder au paiement, une action supplémentaire aura-t-elle un impact sur son comportement de paiement ?

Et si vous pouviez déterminer les procédures de recouvrement optimales et donner aux agents de recouvrement des informations sur les résultats de leurs actions ? Peut-être qu'appeler un client augmentera la probabilité de paiement de 20 %. Ou qu'appeler le client un mardi donnera les meilleurs résultats.

Une chose est sûre : la communication de l'agent de recouvrement joue un rôle essentiel. Certains agents obtiennent de

meilleurs résultats lorsqu'ils contactent les clients lors de la première phase du processus de recouvrement, tandis que d'autres excellent à une phase ultérieure. L'agent a donc un impact considérable sur le degré de réussite d'un portefeuille.

Et s'il était possible d'adapter la charge de travail de l'agent de recouvrement ? Peut-être convient-il de sauter une étape de la procédure si elle implique une charge de travail trop lourde pour l'agent et si son impact est insignifiant ?

La prise en compte de tous ces éléments par l'IA permet d'optimiser le processus de recouvrement. Au final, l'algorithme apprendra quelle procédure est la plus efficace, en fonction de la correspondance entre l'agent de recouvrement et le client, et de la charge de travail de l'agent.

Éviter les problèmes liés aux clients

Grâce à l'analyse par IA, vous pouvez anticiper les problèmes de paiement, générer un plan et obtenir des conseils étape par étape pour résoudre ces problèmes. Vous pouvez également simuler des

scénarios de recouvrement et la probable réussite du projet.

Au cours des années à venir, l'IA devrait jouer un rôle fondamental dans l'optimisation des recouvrements et de la gestion des créances.

ÉTAPE 4

Automatisez ce
que vous pouvez 

Avec la bonne configuration logicielle, accomplissez les tâches quotidiennes les plus chronophages en nettement moins de temps. Sans une solution logicielle efficace, vous risquez de consacrer 75 % de votre temps à des tâches de priorisation, d'analyse, de préparation... et seulement un quart de votre temps de travail aux véritables échanges avec vos clients.

Si vous disposez d'un logiciel de gestion automatisée des recouvrements et, par extension, d'un logiciel O2C (order-to-cash), cette tendance s'inverse : vous consacrez alors les trois quarts de votre temps à interagir personnellement avec vos clients. Les tâches répétitives passent en pilote automatique et les équipes peuvent se concentrer sur les interactions qualitatives, les enquêtes sur les irrégularités ou les tâches plus complexes.

Passer de tâches manuelles à des missions plus stratégiques peut considérablement améliorer les flux de travail. Vous optimisez

alors les actions et la communication avec vos clients de sorte à fournir un service personnalisé. Les agents de recouvrement ont ainsi un contrôle total sur leur journée de travail et les gestionnaires de comptes clients peuvent revenir à l'essentiel : communiquer avec les clients et encaisser les paiements.

Dans le même temps, certaines personnes de votre entreprise restent informées des sujets qui les concernent. Par exemple, le gestionnaire des créances peut explicitement demander à être tenu informé du traitement d'une réclamation particulière.

Sans une solution
logicielle efficace, vous
risquez de consacrer

75 %

de votre temps à des
tâches de priorisation,
d'analyse, de préparation...
et seulement

25 %

de votre temps de travail
aux véritables échanges
avec vos clients.

Nous ne le répéterons jamais assez : la communication avec les clients est essentielle dans le processus de recouvrement. Et l'automatisation est une alliée précieuse.

Une fois les clients triés par segments et associés à une procédure spécifique, vous pouvez configurer un processus de communication très efficace. Par exemple, des modèles bien pensés vous permettent de vous adresser aux clients dans leur propre langue et de varier le ton employé en fonction de nombreuses variables, telles que la taille et le type de l'entreprise, le secteur dans lequel elle évolue et sa culture.

L'automatisation vous permet également de contacter les clients de votre portefeuille qui présentent un faible volume et une faible valeur financière, chose que vous ne feriez habituellement pas, par manque de temps. Grâce à la gestion automatisée des contacts, vous pouvez développer votre portefeuille tout en disposant du temps nécessaire pour vous

consacrer à des interactions plus stratégiques avec vos clients.

Mais tout repose sur la qualité du plan établi. En effet, la création d'un processus de recouvrement est très personnelle et dépend de l'entreprise, de la relation client et du profil client.

Comme nous l'avons déjà mentionné, les entreprises ne peuvent plus éviter l'IA et les données, deux aspects qui jouent aujourd'hui un rôle crucial dans les processus des entreprises. Grâce à l'automatisation, de nombreuses données peuvent être traitées et présentées aux employés dans un langage clair. Au lieu d'avoir à parcourir les milliers de cellules d'une feuille de calcul, les agents de recouvrement peuvent désormais identifier plus facilement les tendances qui se dégagent de la masse de données grâce au logiciel adapté.

Automatisation de l'attribution des clients à des procédures

Il est possible d'attribuer automatiquement des clients à certaines procédures. Cette attribution s'effectue en fonction d'informations issues de variables internes ou externes, ou d'une combinaison des deux.

Ce faisant, les procédures de relance peuvent être entièrement personnalisées, indiquant à quelle fréquence il convient d'envoyer des rappels. Les clients fiables ne recevraient qu'un seul rappel, dans le cas peu probable où ils paieraient leur facture en retard. Les clients qui paient habituellement en retard et nécessitent

un suivi plus rigoureux recevraient quant à eux des rappels plus tôt dans le processus, suivis d'autres rappels une fois la date d'échéance passée.

Si le niveau de risque d'un client évolue, les procédures peuvent changer et être adaptées en fonction de son profil et de ses préférences.

Vous pouvez choisir les clients pour lesquels vous souhaitez effectuer un suivi automatique et ceux que vous préférez suivre manuellement. C'est ce que nous appelons le pouvoir de la gestion par exception.

Adaptation des procédures au flux de travail correspondant

Utilisez l'automatisation pour attribuer le bon workflow aux clients à l'aide de critères prédéfinis et fournissez un service véritablement centré sur le client.

Les flux de travail vous permettent d'automatiser complètement les actions et la communication avec vos clients tout en leur fournissant un service sur mesure. Ils prennent en compte les souhaits de vos clients à l'égard des communications que vous envoyez en matière de recouvrement, qu'il s'agisse du contenu, du moment de l'envoi ou du canal utilisé.

Traditionnellement, les rappels de paiement sont envoyés à des créneaux fixes, souvent de façon groupée, par exemple une fois par mois. L'envoi simultané de nombreux rappels représente généralement une lourde charge de travail pour les équipes financières, avant et après l'envoi. Avant leur envoi, les lettres ou les e-mails qui se rapportent à certains statuts de relance doivent être vérifiés : le montant

indiqué fait-il l'objet d'un litige ? Le client s'est-il déjà engagé à régler la facture ?

Mais cette charge de travail se poursuit les jours et semaines qui suivent, quand les clients multiplient les réactions par e-mail et par téléphone, faisant peser une forte pression sur les employés. Et le mois d'après, tout recommence.

En automatisant l'intégralité du processus de recouvrement dans des workflows, en concevant des procédures et en travaillant à l'aide de listes quotidiennes de tâches, chaque agent de recouvrement sait quoi faire et à quel moment.

Autre avantage : lorsqu'ils sont conçus correctement, les procédures et les workflows réduisent considérablement la marge d'erreur. Fini les doublons de rappels ou les factures en attente ! En fournissant les informations de paiement et la facture à laquelle elles se rapportent, les risques d'erreur de paiement diminuent.

Liste de tâches prioritaires pour commencer la journée

L'agent de recouvrement doit mémoriser beaucoup de choses. En effet, des dizaines d'échanges ont lieu chaque jour avec les clients. Promesses de paiement, paiements partiels, litiges à traiter et comportements antérieurs des clients sont autant d'éléments à prendre en compte.

Les agents de recouvrement doivent donc conserver un grand nombre de notes, et il est souvent difficile pour eux de travailler sur les comptes d'un collègue.

Les nouvelles solutions logicielles leur offrent un moyen plus efficace de travailler. Un logiciel de recouvrement automatisé sert de dépôt pour toutes les informations qui concernent les comptes. Les processus alimentés par l'IA génèrent ensuite

des listes de tâches quotidiennes que les agents de recouvrement peuvent suivre.

Ces listes sont créées selon les bonnes pratiques approuvées par la direction. Elles guident les agents dans leurs activités quotidiennes, les invitant à enregistrer leur progression et à générer des informations pour leurs supérieurs.

Les actions qui figurent dans les listes sont variées : relevés de compte, lettres et e-mails de rappel, avertissements, mesures en interne et actions d'externalisation...

Pour gagner du temps, certaines peuvent être programmées automatiquement, comme par exemple l'envoi d'un rappel à l'heure et la date que vous avez prédéfinies dans les paramètres de la procédure.

L'automatisation des rappels de paiement est la solution idéale. Pour ce faire, il vous faut créer et utiliser des modèles.

Création de modèles réutilisables

Nombre d'agents de recouvrement le savent : un simple rappel indiquant qu'un paiement est en retard ou arrive à échéance suffit pour que le client effectue le règlement. Mais contacter le client par e-mail ou par téléphone prend du temps à l'agent de recouvrement. Par conséquent, la plupart des agents donnent la priorité aux comptes les plus importants ou les plus en défaut.

L'automatisation des rappels de paiement est la solution idéale. Pour ce faire, il vous faut créer et utiliser des modèles.

Utilisez des modèles pour traiter toutes les actions de communication par défaut. Une fois que vous avez créé des modèles pour différents canaux de communication, vous pouvez les ajouter aux workflows qui conviennent.

Connexions fluides avec les API

Les interfaces de programmation d'applications (API) permettent au logiciel de recouvrement, aux ERP et aux logiciels de comptabilité de communiquer entre eux et d'échanger des données. Les API relient différentes parties de la chaîne de valeur des données et ce, même si les composants sous-jacents reposent sur divers systèmes ou technologies, ou s'ils sont fournis par différents prestataires.

Si un client ne règle pas ses factures et que vous devez cesser temporairement de lui fournir des biens ou des services, il vous suffit de mettre cette information à jour

dans votre logiciel de recouvrement, lequel va automatiquement se mettre en relation avec vos autres solutions (ERP, CRM ou logiciel de comptabilité). Avec les API, tous ces systèmes communiquent entre eux et mettent à jour les informations en conséquence. La saisie et la surveillance manuelles ne sont plus nécessaires.

Il en va de même pour les règlements et les plans de remboursement. Si un client effectue un paiement, ce dernier s'enregistre dans le logiciel de comptabilité et votre solution de recouvrement actualise l'information.

ÉTAPE 5

Un processus de
recouvrement
que vos clients
vont adorer 

La communication avec vos clients constitue une étape importante de votre processus de recouvrement.

Si vous pouvez contacter le client directement et communiquer de manière cohérente et personnalisée, cela peut grandement simplifier l'ensemble du processus de recouvrement et en augmenter les résultats.

En mettant en place un processus de communication sur mesure, vous optimisez votre relation client. En matière de recouvrement, les actions nécessaires peuvent être prises en fonction de procédures prédéfinies, qu'il s'agisse d'un e-mail automatique, d'un courrier postal, d'un SMS ou d'un appel téléphonique.

Personnalisation des communications avec les clients

Chaque client a ses propres exigences, attentes et habitudes de paiement. Mais si vous ne disposez pas de données, il vous est impossible de faire correctement votre travail en tant qu'agent de recouvrement. Il faut créer des profils de clients et conserver des historiques de la clientèle. Ceux-ci doivent notamment inclure l'historique du comportement de paiement et l'évolution des scores de crédit, que vous obtenez de sources externes.

Bien souvent, les ERP et les logiciels de comptabilité offrent une communication plutôt rudimentaire avec les clients. Les lettres de rappel ou de relance doivent toujours correspondre parfaitement au client ou à son profil. De cette façon, vous communiquez avec eux de façon agréable et appropriée.

Il est conseillé de personnaliser le moindre des rappels que vous envoyez. Essayez de

personnaliser le format de communication avec votre client, de même que la langue employée et le moment idéal pour effectuer le rappel. Par exemple, le contenu et le ton d'un premier e-mail de rappel doivent être différents de ceux du dernier rappel. De même, un SMS ne se présente pas de la même façon qu'un e-mail. Et le courrier que vous adressez à une multinationale n'est pas le même que celui que vous envoyez à un consommateur qui souscrit vos services. Pour vous aider à chaque étape, un bon logiciel de recouvrement doit vous proposer plusieurs modèles afin de partir sur de bonnes bases.

N'oubliez pas de tenir compte de l'historique du client, afin qu'une action qui s'est avérée efficace par le passé puisse être reproduite. Au bout du compte, une telle approche vous assurera des paiements plus rapides.

Si vous ne disposez pas de données, il est impossible de faire correctement votre travail en tant qu'agent de recouvrement.

Notifications de courtoisie avant échéance

Le succès des recouvrements repose également sur la proactivité. Traditionnellement, les rappels ne sont envoyés qu'après l'échéance du paiement. L'envoi d'un rappel quelques jours avant l'échéance peut réduire les défauts de paiement.

Lorsqu'ils reçoivent des notifications de courtoisie avant l'échéance, vos clients apprécient votre transparence. Ils peuvent ainsi prendre les devants en cas de facture manquante ou de litige.

Donner aux clients les outils pour agir

Permettez à vos clients de prendre eux-mêmes des mesures quant aux factures qu'ils doivent régler. Offrez-leur la possibilité de payer immédiatement, mais aussi de faire une réclamation ou une promesse de paiement, ou encore de demander un plan de remboursement.

Finalement, vous rendez le processus de paiement aussi rapide et simple que possible pour vos clients. C'est pratique pour eux, et bénéfique pour vous.

Les réclamations concernant les livraisons ou les factures sont à l'origine de nombreux retards ou non-paiements. C'est pourquoi il est préférable de résoudre les litiges le plus rapidement possible. Suivre et classer les réclamations est difficile, mais il est frustrant pour les clients qu'elles ne soient

pas traitées, et que les rappels de paiement, par exemple, se poursuivent malgré des contacts répétés.

Il en va de même pour les accords ou les promesses de paiement que vous établissez avec votre client. Si un accord ou un plan de remboursement doivent être convenus, vous devez enregistrer cette information et en automatiser le suivi.

Cela permet de savoir sans le moindre doute ce qui va se produire et quand. Par exemple, si un client promet de payer sous cinq jours, le logiciel effectue le suivi et vous informe si le paiement n'est toujours pas réalisé.

En donnant à vos clients les outils dont ils ont besoin, vous renforcez les relations que vous entretenez avec eux.

Conclusion

En fin de compte, n'oubliez pas que les recouvrements ne sont qu'une partie de la gestion d'une entreprise.

Aussi, s'il est essentiel de contrôler vos créances, gardez la tête froide. Avec un peu d'organisation et quelques efforts, vous pourrez maîtriser vos comptes débiteurs.

Besoin d'autres conseils pour garder vos comptes clients en ordre ? Rien n'est plus efficace qu'un logiciel de recouvrement

automatisé, en particulier si vous disposez d'une équipe dédiée.

Contactez-nous pour en savoir plus sur la solution Billtrust Collections, qui vous permettra de revenir à l'essentiel : gérer votre entreprise.



En savoir plus

Rendez-vous sur billtrust.com ou contactez notre équipe commerciale.

À PROPOS DE BILLTRUST

Billtrust est un important fournisseur de logiciels cloud et de solutions intégrées de traitement des paiements qui simplifient et automatisent le commerce entre entreprises. La gestion des créances est désorganisée et repose sur des processus classiques qui sont dépassés, inefficaces, manuels et en grande partie basés sur le papier. À l'avant-garde de la transformation numérique dans ce domaine, Billtrust propose des solutions stratégiques qui couvrent la décision et le suivi en matière de crédit, les commandes en ligne, la délivrance des factures, la saisie des paiements et des versements, la facturation ou encore les demandes de liquidités et les recouvrements.



SIÈGE

1009 Lenox Drive, Suite 101
Lawrenceville, New Jersey 08648
États-Unis

HAMILTON

11 South Gold Drive, Suite D
Hamilton, New Jersey 08619
États-Unis

SACRAMENTO

2400 Port Street
West Sacramento, California 95691
États-Unis

GAND

Moutstraat 64 bus 501
9000 Ghent
Belgique

AMSTERDAM

H.J.E. Wenckebachweg 200-III
AS 1096 Amsterdam
Pays-Bas

CRACOVIE

ul. prof Michała Życzkowskiego 19
3 piętro
Kraków 31-864
Pologne