



Le recouvrement de créances S'INFORMATISE

Conscientes des enjeux liés à l'amélioration de leur besoin en fonds de roulement, les entreprises s'intéressent de plus en plus à la gestion de leurs créances ainsi qu'à leur recouvrement. Afin de répondre aux attentes des entreprises en la matière mais également de les accompagner sur l'ensemble de la chaîne du traitement d'une facture, les professionnels du recouvrement renforcent l'éventail de leurs prestations.

[Extraits]



Détecter les litiges pour accélérer les processus de paiement

Si les grandes entreprises ont en amont d'un contrat commercial les moyens de vérifier la solvabilité de leur client, ce n'est en revanche pas toujours le cas des entreprises du mid-market. Néanmoins, conscientes des enjeux liés au recouvrement de créances, elles sont de plus en plus nombreuses à surveiller leurs cycles de facturation. «Les entreprises sont certes prêtes à faire des négociations commerciales, en particulier pour remporter des contrats, en revanche elles souhaitent désormais contrôler le processus de paiement et se faire payer dans les temps, indique Fabian Polisoidis, directeur commercial de Credatech. Elles doivent, à cet effet, être capables de déterminer le risque de retard de paiement ou d'impayé et rester vigilantes sur le comportement payeur de l'entreprise cliente tout en iden-

tifiant les causes de leur éventuel encours échou.» La relance client en amont d'une échéance n'est donc plus un tabou et tend à se démocratiser. D'ailleurs une gestion efficace, dynamique et préventive du recouvrement de créances est généralement bien perçue par les clients débiteurs. «Elle est notamment le signe de la qualité des relations commerciales et d'une maîtrise de la chaîne de la facturation par l'entreprise créditrice», souligne Patrick Deleau, président de Legal Suite SAS. Pour autant, la relance amont et/ou amiable peut vite devenir compliquée à gérer si l'entreprise émet des factures régulièrement et en volume. Les nouvelles technologies ont alors un important rôle à jouer et sont d'ailleurs de plus en plus plébiscitées par les entreprises.



Logiciels et plates-formes de recouvrement ont le vent en poupe

«Les technologies susceptibles d'accompagner les entreprises dans leurs démarches de recouvrement sont de moins en moins chères et de plus en plus efficaces, relève Fabian Polisoidis. De plus d'une centaine de milliers d'euros il y a encore quelques années, ces

applications sont passées à quelques dizaines de milliers d'euros aujourd'hui.» Certains prestataires, à l'image de Première Global Services avec sa plate-forme Collection Accelerator ou encore d'Esker au travers de son offre FlyDoc mettent à la disposition des entreprises des outils pour automatiser l'envoi, par différents médias (fax, message vocal, SMS ou mail) de documents de relance, notamment en amont des échéances. «Certaines entreprises seront plus sensibles à un mail, d'autres à un message vocal, note Emmanuel Gachet, responsable commercial chez Première Global Services. La diversité des médias est donc un atout. Par ailleurs, l'utilisation de ces moyens de communication est moins coûteuse qu'un envoi postal. Pour le tarif d'un courrier papier, nous pouvons ainsi faire jusqu'à cinq relances électroniques. Seule condition pour le succès de ces opérations, les entreprises doivent disposer d'un fichier clients qualifié.»

Au-delà de la relance amont, les logiciels de recouvrement sont également de plus en plus appréciés par les entreprises pour la

Patrick Deleau, président de Legal Suite SAS



« Une gestion efficace du recouvrement est le signe d'une maîtrise de la chaîne de la facturation par l'entreprise créditrice. »

gestion de toute la chaîne de traitement des créances. Tous disposent de systèmes d'alerte et de modules de gestion de la relance couvrant tout ou partie de la démarche de recouvrement, depuis les procédures amiables jusqu'à la gestion d'un contentieux. «En proposant de valoriser les risques de retards de paiement ou d'impayés, le module Contentieux de Legal Suite permet de garder une maîtrise complète de l'information et de mettre en place des garanties pour négocier les paiements, explique Patrick Deleau.