



# Facturer c'est bien, **encaisser c'est mieux !**

Une méthodologie et une solution pour gagner jusqu'à 30% de trésorerie  
et consacrer 2 fois moins de temps à vos relances client.

## Table des matières

<b>I. Délais de règlement : un enjeu majeur pour les PME</b>	<b>04</b>
Des constats mais pas de solutions	04
Les gains financiers attendus d'une bonne gestion de l'encaissement	05
Le marché des logiciels de gestion : "Facturer, c'est bien"	06
Les attentes du marché : "Encaisser, c'est mieux"	07
<b>II. Méthodologie pour réduire son encours clients et améliorer ainsi sa trésorerie</b>	<b>08</b>
Les règles à respecter en termes de suivi relance et paiements de factures	08
Le cercle vertueux se met en place	12
L'assurance de gains financiers rapides	13
<b>III. Clearnox, l'outil idéal de suivi, relance et paiement de factures</b>	<b>18</b>
Visibilité & Synthèse	19
Visibilité Clients	20
Visibilité - Prévion des encaissements	21
Communication - Les scénarios de relance	22
Collaboration - Partager l'information en interne	23
La solution pour gagner 50% de trésorerie et pour régler définitivement le problème des retards depaiement	24
<b>IV. Conclusion</b>	<b>25</b>

# Délais de règlement : un enjeu majeur pour les PME

## Des constats mais pas de solutions

En Belgique, le recouvrement de créances et le respect des délais de règlement constituent un enjeu majeur pour les PME/ETI, tous secteurs d'activités confondus. Actuellement, la plupart des entreprises ne disposent pas sur ce sujet de solutions satisfaisantes, qui leur permettent de comprendre, d'agir et de collaborer facilement sur leur encours en tenant compte des spécificités de leurs clients, de lister leurs diverses tâches ni d'identifier leurs points de risque.

Elles privilégient souvent l'utilisation d'une multitude d'outils non spécialisés (Balance Agée, Excel, email, logiciel de comptabilité, etc...), ne traitant que partiellement le sujet, de façon très chronophage et avec des résultats mitigés quant à la maîtrise des délais de règlement. Cette analyse est confortée par les nombreuses études qui sont publiées régulièrement à ce sujet, dont récemment :

**Le délai moyen de paiement dans le monde a atteint un niveau record en 10 ans.**

Étude Euler Hermes  
Mai 2018

**Le préjudice subi par les PME suite aux retards de paiements est estimé à 3000 milliards d'euros à l'échelle mondiale.**

Étude Plum Consulting & Sage  
Novembre 2017

**"En Belgique, le délai de paiement est normalement de 31 jours. Mais de nombreuses entreprises ne parviennent pas à respecter cette échéance. En moyenne, nous constatons que les factures ne sont payées que 21 jours après la date d'échéance. Au total, cela donne un délai de paiement de 52 jours. Il est frappant de constater que les entreprises belges paient souvent avec 3 semaines de retard, alors qu'aux Pays-Bas, ce retard n'est que de 10 jours. En moyenne, les entreprises néerlandaises sont même payées deux semaines plus tôt que leurs homologues belges". C'est ce qu'affirme Christophe Cherry, directeur général Belgique et Luxembourg d'Atradius.**

Magazine FD, 12 novembre 2019

## LES ACTEURS SONT UNANIMES SUR CE SUJET:

Une très grande majorité des entreprises en France est concernée par la problématique de réduction des délais de règlement et des impayés, à l'origine de pertes de trésorerie considérables.

Ce Livre Blanc présente, dans un premier temps, la méthodologie à mettre en œuvre afin de mieux suivre et relancer ses clients afin de s'assurer qu'ils honorent leurs factures. Une seconde partie est consacrée à la solution en ligne proposée par Clearnox, qui concentre toutes les fonctions nécessaires pour appliquer cette méthodologie et répondre à cette problématique.

## Les gains financiers attendus d'une bonne gestion de l'encaissement

Une meilleure maîtrise de la gestion de l'encaissement permet d'atteindre des gains financiers considérables.

En premier lieu, le **gain de trésorerie direct**, obtenu par la réduction de l'encours Clients permise par la baisse de délais de règlement, appelés également DSO.

Mais d'autres gains sont également à comptabiliser, plus indirects. Nous pouvons citer des:

- **Gains de temps** à réaliser grâce à un meilleur outil de suivi de relance ;
- **Gains de frais de financement** par la diminution du recours à des financements extérieurs pour financer le poste Client ;
- **Gains d'impayés** suite aux sommes mieux recouvrées, évitant ainsi les litiges, les contentieux et donc les non-paiements.

Dans le paragraphe suivant, vous trouverez une **simulation des gains**, réalisée sur une entreprise qui réalise un Chiffres d'Affaires de 10 M d'euros (HT), pour un encours moyen d'environ 1,5 M d'euros.

**"En Belgique, les pertes subies par les entreprises en raison de factures impayées correspondent généralement à 3 % de leur chiffre d'affaires", explique Edouard Beauvois, cofondateur et directeur général d'Aividens. C'est même légèrement plus que la moyenne européenne. Selon des études, environ un quart des faillites de PME sont dues à des factures impayées. Dans plus de la moitié des cas, ce client ne peut pas payer sa facture parce qu'il a des difficultés financières".**

De Tijd, 17 juin 2020

### Une gestion saine du poste Clients en amont du recours à un financement externe (affacturation)

L'affacturation permet de recevoir immédiatement des liquidités en cédant à l'établissement d'affacturation le droit de recouvrer les sommes dues par les clients.

Les établissements bancaires se sont emparés de cette problématique afin de proposer des offres de factoring. Constituées de différents services, ces offres permettent de financer les créances, de recevoir en argent frais le montant des factures cédées au factor.

En cédant ses créances à un factor, l'entreprise dispose immédiatement de liquidités, sans attendre l'échéance du règlement.

Cette solution séduisante sur le papier présente néanmoins certains inconvénients :

- Son coût, pouvant atteindre plusieurs % de votre Chiffre d'Affaires
- Une possible dégradation de la Relation Clients, 1) en perdant le lien direct avec votre client et ses éventuelles remarques sur la qualité de vos produits ou services, 2) en laissant le soin à un tiers de relancer à votre place avec des communications pas toujours adaptées, 3) en risquant de faire naître un doute chez vos clients concernant la santé financière de votre entreprise, puisque vous faites appel à un financeur
- En cas de non paiement suite aux quelques relances du factor, la créance vous est retournée et vous devrez à la fois rembourser le factor et gérer vous-même le recouvrement

L'affacturation reste une solution intéressante en terme de financement, mais ne doit intervenir qu'après une gestion saine du poste Clients, avec une bonne méthodologie de suivi et de relance.

## Le marché des logiciels de gestion : “ Facturer, c’est bien ”

En raison de nombreuses contraintes réglementaires, fiscales et juridiques, historiques et actuelles, la plupart des entreprises françaises sont, depuis de nombreuses années, équipées de logiciels de comptabilité et de gestion commerciale standards du marché, proposés par des éditeurs comme Sage, Cegid, Microsoft Navision ou SAP...

Ces solutions de facturation, de comptabilité et de gestion (ERP) permettent de bien traiter toute la chaîne, du devis à la facturation. Cependant elles ne proposent que peu de fonctions permettant une gestion efficace de l’encours Clients, ces solutions n’étant pas spécialisées sur le sujet.

Ces solutions proposent un premier niveau de réponse dans leur produit, utilisé depuis longtemps par leurs clients mais avec un impact limité sur le DSO qui nécessite donc de consacrer beaucoup de temps à effectuer des tâches manuelles en termes de suivi, de relance et de collaboration.



## Les attentes du marché : “ Encaisser, c’est mieux ”

Au quotidien, les entreprises font face à 3 enjeux majeurs :

- **la maîtrise de leur trésorerie**
- **le développement de leur chiffre d’affaires**
- **le contrôle de leurs charges.**

Tous secteurs confondus, les entreprises de toutes tailles (TPE, PME, ETI) ont en commun ce souci permanent de recouvrement de créances. Elles cherchent des solutions alternatives comme la gestion des contentieux, la relance des impayés, l’affacturation, etc... De fait, elles érodent une grande partie de leurs marges, déjà difficiles à réaliser, en misant sur des solutions palliatives très onéreuses... Sans trouver de solutions efficaces à leurs problèmes de fond. Il apparaît, à l’issue de l’analyse de ces problématiques, que les entreprises ne sont pas confrontées à un seul problème de recouvrement d’impayés, mais à une série de problématiques sur :

- **la visibilité à avoir sur leurs encours Clients**
- **les méthodes et processus à privilégier, ainsi que la communication à adopter pour la relance des factures impayées**
- **l’implication des équipes opérationnelles et de la direction**, l’organisation des tâches entre les collaborateurs et le reporting à fournir
- **la nécessité de conserver une bonne Relation Clients**, de renvoyer une bonne image et de faciliter la vie du client

Une solution  
logicielle,  
intelligemment  
construite, a  
naturellement  
toute sa place pour  
répondre à ces  
problématiques.

Attendre d’être relancé avant d’honorer sa facture est malheureusement une pratique largement répandue chez les clients. Cette mauvaise habitude conduit de nombreuses entreprises à mobiliser des ressources importantes (temps, énergie) afin de mener à terme leurs travaux de suivi et de relance de factures, sans disposer nécessairement des outils adéquats.

À l’heure où ces mauvaises pratiques sur les délais de paiement perdurent, laissant de nombreuses entreprises sans alternative satisfaisante, une solution logicielle, intelligemment construite, a naturellement toute sa place pour répondre à ces problématiques.

# Méthodologie pour réduire son encours clients et améliorer ainsi sa trésorerie



RÈGLE n°1

**Disposer d'une visibilité parfaite**



RÈGLE n°3

**Installer une collaboration simple**



RÈGLE n°2

**Mettre en place une communication qualitative et efficace**



RÈGLE n°4

**Faciliter la vie de vos clients**

## Les règles à respecter en termes de suivi, relance et paiement de factures

### RÈGLE n°1

#### Disposer d'une visibilité parfaite

Le suivi du paiement des factures passe par un suivi détaillé :

- **des sommes et des clients à relancer** (que les échéances soient passées ou non) ;
- **des sommes dues**, après retrait des comptes créditeurs ;
- **des principaux comptes débiteurs** et de l'intégralité de votre encours Clients ;
- **des actions menées et à mener** qui vous indiquent les sommes que vous pouvez recouvrer ;
- **des sommes dues par nature de paiement**. En effet, on communique différemment vers des clients qui règlent en prélèvement ou d'autres qui privilégient le règlement par virement ou par chèque ;

- **des sommes dues par profil de client**. Le mode de communication diffère selon qu'il s'agit d'un grand compte, d'une PME, d'un indépendant ou d'un particulier ;
- **des sommes dues par les clients** de chaque commercial ;
- **des flux internes** (sociétés mères, filiales) ;
- **des scorings de comportements** de paiement passés, pour identifier plus facilement les mauvais payeurs ;
- **des clients importants et des mauvais payeurs** en particulier, à la fois sur ce qui est à venir, en cours ou déjà passé ;
- **des promesses de paiement** que vos clients vous ont communiquées ;
- **des litiges** et des clients à ne pas relancer ;

- **des absences d'adresses** emails ou postales ;
- **des encaissements reçus** ;
- **des prévisions d'encaissement**, soit par rapport à la date d'échéance attendue, soit par rapport à ce que vos clients vous ont indiqué.

Tous ces points de visibilité doivent être à la fois accessibles de manière globale et détaillées par client, par commercial, par agence, par société... afin de pouvoir personnaliser ce suivi pour chaque client.

La première étape consiste donc à :

- **disposer d'une vue synthétique** sur les sommes à relancer par profil Clients et par type d'échéance (en retard ou non-échues)
- **bénéficier d'une catégorisation des clients** très précise afin d'isoler les mauvais payeurs des bons, les clients grands comptes des PME, les clients qui règlent par virement ou prélèvement des autres, etc...

Il convient donc de bénéficier d'une visibilité synthétique et personnalisée par client, tant sur les actions réalisées que sur les prévisions.

Cette première étape nécessite une **synchronisation parfaite avec votre logiciel de comptabilité**.

### RÈGLE n°2

#### Mettre en place une communication qualitative et efficace

Une fois cette classification menée à bien, la règle d'or consiste à communiquer de façon exhaustive, variée et qualitative auprès d'un maximum de clients. Cette communication doit être mise en place de manière systématique et ordonnée, en adoptant un niveau de discours et de proximité qui sera personnalisé selon chaque profil de client.

Pour ce faire, vous devez concevoir vos scénarios de relance afin de pouvoir organiser, hiérarchiser et structurer l'ensemble de vos cycles de communication selon le profil de clients.

Ces scénarios de relance vont vous permettre d'adresser le bon message au bon client et au bon moment, avec une précision et une qualité de communication qui seront les garants de votre réussite. Vous gagnerez un temps précieux dans l'exécution de ces tâches fastidieuses, et ce vers l'ensemble de votre portefeuille Clients, en concentrant vos appels téléphoniques sur des niveaux de relance et profils de clients choisis.

Pour chaque profil Clients, vous devrez personnaliser à la fois chacune des étapes, les expéditeurs, les modèles d'emails et de courriers automatiques en différenciant, par exemple, les clients pouvant et/ou souhaitant être contactés par email de ceux qui ne le peuvent et/ou ne le souhaitent pas.

La communication à instaurer auprès du client s'appuie d'abord, et avant tout, sur une mécanique simple qui se résume en trois étapes :

- **Prévenance**
- **Relance**
- **Remerciement**

Vos scénarios de relance de paiement doivent respecter l'ordre de ces trois étapes afin, tout d'abord, de prévenir un client qu'une échéance approche : c'est la phase de **Prévenance**.

Cette méthode permet d'initier une communication avec son client en amont de l'échéance à venir. La mise en place de ce processus garantit l'optimisation du suivi des encours Clients, et ce service vient également, par sa modernité, valoriser l'image de l'entreprise. Cette phase qui repose sur l'anticipation, permet également de déclarer, en amont, les litiges potentiels, ce qui réduit le risque qu'ils ne se transforment en contentieux.

Viennent ensuite les étapes de **Relances** traditionnelles, échelonnées dans le temps.

Ces étapes de relance doivent comporter des relances automatiques par email, mais également des étapes de relances téléphoniques, à privilégier notamment vers les mauvais payeurs identifiés. La personnalisation, de ces messages comme modes de communication privilégiés (pour chaque facture impayée, chaque client), constitue un levier de la réussite dans la relance de paiement.

Enfin la dernière étape de **Remerciement** permet de revenir à un discours très orienté Clients, gage de votre sérieux et de la qualité de votre communication, a fortiori sur un sujet délicat comme le recouvrement de créances Clients. Ce remerciement sera adressé dans les jours suivants la réception d'un paiement effectué en temps et en heure.

### RÈGLE n°3

#### Installer une collaboration simple

Pouvoir communiquer en interne dans l'entreprise, en temps réel, avec tous les services (Direction, Commerciaux, Services Opérationnels...) par le biais d'un outil unique et fiable est la clé d'un système efficient dédié au suivi, à la relance et au paiement de factures.

Tous les collaborateurs de l'entreprise bénéficient du même niveau d'information sur tous les clients. Cela permet de s'appuyer en interne sur cet outil à l'instar d'un juge de paix, garant de l'exactitude des informations sur les encours Clients, leurs échéances, et ce jusqu'aux litiges déclarés. L'information concernant le suivi et la relance de factures doit être accessible à tout moment et en tout point : un dirigeant doit pouvoir, à l'aéroport, consulter l'état de son encours comme des actions et promesses en cours. L'information doit être accessible, de manière interactive, soit directement au sein de l'application, soit en recevant par email des synthèses précises et exhaustives.

Les commerciaux doivent jouer un rôle majeur dans l'encaissements des factures de leur portefeuille Clients, ils sont en contact permanent avec leurs clients et ont besoin de connaître les retards de paiement ainsi que les factures non échues pour, non seulement relancer leurs clients, mais aussi pouvoir déceler des insatisfactions, et le cas échéant, ne pas autoriser de nouvelles commandes de la part de ce client.

Bien entendu, cette optimisation de votre communication interne nécessite l'implication et l'engagement des différents acteurs de l'entreprise. Leur adhésion garantira un partage de l'information qui sera bénéfique à tous, à court comme à long terme.

### RÈGLE n°4

#### Faciliter la vie de vos clients

Afin de réduire l'encours et les délais de règlement de vos clients, il apparaît particulièrement important de leur apporter des services qui viendront leur faciliter la vie.

Proposer une information régulière et qualitative dédiée à chaque client optimisera la gestion de vos encours. Un tableau récapitulatif des sommes dues dans les emails de prévenance et de relance, actualisé régulièrement, permet de garantir un suivi personnalisé et de répondre précisément à chaque client.

Une communication plus directe et dédiée à chaque client, par email, leur fera gagner un temps précieux, ce qui les incitera à honorer leurs factures plus rapidement. De plus, en leur donnant un accès facilité au détail des pièces liées à la gestion de leur encours, ils n'auront plus besoin de solliciter d'autres ressources, ni en interne ni en externe, pour régler rapidement leurs factures.

Pour augmenter ses chances d'être payé plus facilement et plus rapidement, il est important de proposer des solutions rapides de paiement, adaptées aux besoins comme aux profils des clients.

Il existe d'autres modes de paiement qui peuvent être proposés au client comme les traites, méthode de paiement qui tend à disparaître, permettant de fixer via un calendrier les différentes échéances de paiement.

Ensuite, bien entendu le règlement via un virement bancaire peut être proposé.

Une fois qu'aura été défini le mode de règlement à privilégier auprès du (des) client(s), il reste indispensable que ces procédures de paiement soient systématiquement proposées dans le cadre des relances et messages de communication adressés aux clients.

## Le cercle vertueux se met en place

La synthèse de ces règles nous apprend que :

- **non seulement vous relancez et communiquez** beaucoup mieux et vers l'ensemble de votre portefeuille Clients ;
- **vous traitez très tôt les éventuels problèmes** grâce à la boucle de prévenance, ce que vous ne faisiez pas auparavant ;
- **vous traitez automatiquement** les premiers niveaux de relance sur la majorité de vos clients en retard, vous permettant de vous concentrer sur les cas particuliers, les grands comptes, les litiges ;
- **vous investissez moins de temps et d'énergie** dans le suivi et la relance ;
- **vous impliquez les collaborateurs** dans l'entreprise, leur apportez une meilleure visibilité et observerez une diminution des litiges tout en réduisant les risques ;
- **vous donnez une image moderne**, de qualité et de sérieux sur un sujet souvent épineux dans les relations Clients/ Fournisseurs.

**En seulement quelques mois, un cercle vertueux s'installe : vos clients prennent l'habitude des prévenances, des relances... et prennent progressivement le parti de payer plus rapidement. Vous gagnez ainsi 50% de trésorerie grâce à la méthodologie Clearnox !**

## L'assurance de gains financiers rapides

### COMMENT MESURER L'IMPACT FINANCIER DE LA RÉDUCTION DES DÉLAIS DE PAIEMENT ?

La première chose à faire : calculer le délai moyen de règlement, à l'aide du Chiffre d'Affaires TTC et du montant de l'encours Clients, grâce à la formule suivante:

$$\text{ENCOURS CLIENTS TTC} / \text{CA TTC} * 360$$

Prenons l'exemple d'une société réalisant un Chiffre d'Affaires de 10 M€ HT, soit 12 M€ TTC et disposant d'un encours Clients d'environ 15% par rapport à son CA HT. Le montant de l'encours TTC sera alors d'environ 1,5 M€, et le délai de règlement se calcule ainsi :

$$(1,5\text{M€} / 12\text{M€}) * 360 = 45$$

Le délai de règlement moyen sera donc de **45 Jours**.

### Exemple de portefeuille de clients

Prenons un échantillon parmi les clients de cette société :

Client	Délai de règlement moyen
Client 1	60 j
Client 2	60 j
Client 3	50 j
Client 4	50 j
Client 5	50 j
Client 6	40 j
Client 7	35 j
Client 8	35 j
Client 9	35 j
Client 10	35 j
<b>Total</b>	<b>450 j</b>
<b>Moyenne</b>	<b>45 j</b>

## Les effets bénéfiques de la méthodologie

Clearnox vous permettra de diminuer les délais de règlement de ces clients, grâce à 4 règles clés :

### RÈGLE n°1

Disposer d'un suivi précis des sommes et des clients à relancer, ainsi que de leurs caractéristiques (mode de règlement, bon ou mauvais payeur) ;

### RÈGLE n°2

Communiquer auprès d'un maximum de clients de manière systématique et ordonnée, en utilisant différents discours et canaux. Envoyer systématiquement une communication aux clients avant la date d'échéance et les relancer de façon régulière ;

### RÈGLE n°3

Échanger en interne et diffuser l'information sur les actions effectuées et à effectuer en impliquant d'autres collaborateurs ;

### RÈGLE n°4

Faciliter la vie de vos clients, en donnant régulièrement une information claire et lisible à vos clients.

	Client	Délai de règlement moyen	Délai avec Clearnox	Gain avec Clearnox
<b>Premier cas de figure : effet global</b>				
On observe que les mauvais payeurs payent désormais dans des délais plus raisonnables (40J en moyenne) et que les autres ont pris l'habitude de régler plus rapidement les factures.  Grâce à ces actions, le délai moyen de règlement est maintenant de 35J, les clients payent donc 10 jours plus tôt qu'auparavant.	Client 1	60 j	40 j	20 j
	Client 2	60 j	40 j	20 j
	Client 3	50 j	35 j	15 j
	Client 4	50 j	35 j	15 j
	Client 5	50 j	30 j	20 j
	Client 6	40 j	30 j	10 j
	Client 7	35 j	35 j	0 j
	Client 8	35 j	35 j	0 j
	Client 9	35 j	35 j	0 j
	Client 10	35 j	35 j	0 j
<b>Total</b>		<b>450 j</b>	<b>350 j</b>	<b>100 j</b>
<b>Moyenne</b>		<b>45 j</b>	<b>35 j</b>	<b>10 j</b>

**Le délai de règlement moyen est donc égal à 35 jours.**

	Client	Délai de règlement moyen	Délai avec Clearnox	Gain avec Clearnox
<b>Autre cas de figure : effet sur les mauvais payeurs uniquement</b>				
Si vous avez 2 clients qui payaient auparavant à 90 jours, et qui aujourd'hui payent à 40 jours, vous gagnerez de la même façon 100 jours de délai de règlement, soit un gain total de 10 jours sur la moyenne, comme dans le cas précédent	Client 1	90 j	40 j	50 j
	Client 2	90 j	40 j	50 j
	Client 3	40 j	35 j	0 j
	Client 4	40 j	35 j	0 j
	Client 5	35 j	30 j	0 j
	Client 6	35 j	30 j	0 j
	Client 7	30 j	35 j	0 j
	Client 8	30 j	35 j	0 j
	Client 9	30 j	35 j	0 j
	Client 10	30 j	35 j	0 j
<b>Total</b>		<b>450 j</b>	<b>350 j</b>	<b>100 j</b>
<b>Moyenne</b>		<b>45 j</b>	<b>35 j</b>	<b>10 j</b>

**Le délai de règlement moyen est donc égal à 35 jours.**

**Cela signifie qu'il n'est pas nécessaire que l'intégralité de vos clients vous payent plus rapidement pour constater des résultats significatifs sur les délais de règlement au niveau global.**

## Recalculer l'encours pour mesurer le différentiel

Recalculons maintenant l'encours Clients afin d'obtenir le gain financier de cette réduction des délais de règlement :

$$x / 12 * 360 = 35 J$$

$$x = (35 * 12) / 360$$

$$x = 1,16 M€$$

L'encours est maintenant de 1 160 000€, contre 1,5 M€ auparavant.

**Clearnox a donc permis de réduire l'encours de 340 000€, soit 22% de l'encours initial, somme qui vient s'ajouter à la trésorerie de l'entreprise.**

**Par voie de conséquence, si vous réduisez vos délais de règlement de 22%, vous réduirez votre encours de 22%, ce qui peut représenter, comme vu dans notre exemple, des économies considérables.**

Toutes nos solutions sur  
[www.clearnox.be](http://www.clearnox.be)

## Synthèse de l'ensemble des gains attendus

En bénéficiant d'une méthodologie et d'un outil adapté, vous pouvez espérer obtenir des résultats concrets rapidement, tant dans l'optimisation du suivi, de la relance et du paiement de factures que sur le plan financier. Vous pourrez réaliser des gains considérables comme le démontre l'exemple suivant :

**Exemple d'une entreprise de 10 M€ HT de Chiffre d'Affaires disposant d'un encours Clients moyen de 1,5 M€ TTC**

Gains	Montant	Valeur	Comment
Gain de trésorerie direct	20% de l'encours	300 k€	Améliorer les délais de règlement
Gain de temps	1/2 ETP économisé (ETP : Équivalent Temps Plein)	1 500 €/mois	Simplifier et automatiser la visibilité, l'exécution des relances et la collaboration
Gain de frais de financement externe	Taux d'intérêt : 6% (on économise les intérêts liés à un découvert ou gain d'encours)	1 500 €/mois	Diminution du découvert bancaire donc des frais de découvert liés à l'encours clients
Gain d'impayés (les impayés sont estimés à 1,7% du CA d'une entreprise)	15 % de baisse (on économise 15% d'impayés sur un total d'impayés estimés à 1,7% du CA)	2 125 €/mois	Détection en amont des litiges

Soit un gain de trésorerie de 300 000€ et une économie sur les charges de 5 125 €/mois.



## “Le saviez-vous ?”



Vous êtes déjà équipé d'une solution de gestion comptable, **Clearnox s'interface simplement et rapidement à votre solution.**

Clearnox permet simplement et facilement l'intégration avec tous les acteurs du marché. Prenez contact avec votre conseiller Isabel Group pour plus d'informations.

# Clearnox, l'outil idéal de suivi, relance et paiement de factures

Avec Clearnox et sa solution en ligne de suivi, relance et paiement de factures, découvrez comment, en vous connectant à votre logiciel de comptabilité, vous pouvez simplement et rapidement appliquer les bonnes pratiques en matière de gestion de votre encours Clients.

**Clearnox permet de mettre en application sa méthodologie en apportant une réponse adaptée, simple et efficace sur les 4 leviers (Visibilité, Communication, Collaboration, Faciliter la vie du client).**

Clearnox vous donne un aperçu de ses fonctionnalités majeures :

- Le **Tableau de Bord** de la solution, pour tout savoir et tout piloter d'un clic ;
- La **Fiche Client**, qui expose clairement les encours, les actions menées et à mener, ses promesses de paiement et les éventuels litiges ;
- La **Prévision des Encaissements**, afin de pouvoir piloter sainement votre entreprise en disposant d'une visibilité parfaite sur les paiement attendus, semaine par semaine, en fonction des dates d'échéances et des promesses de paiement de vos clients ;
- Les **Scénarios de Relance**, permettant d'envoyer à la globalité de vos clients le bon message au bon moment avec un grande efficacité ;
- Le **Reporting** par email qui assure à tous les services d'être informés du suivi et des relances.

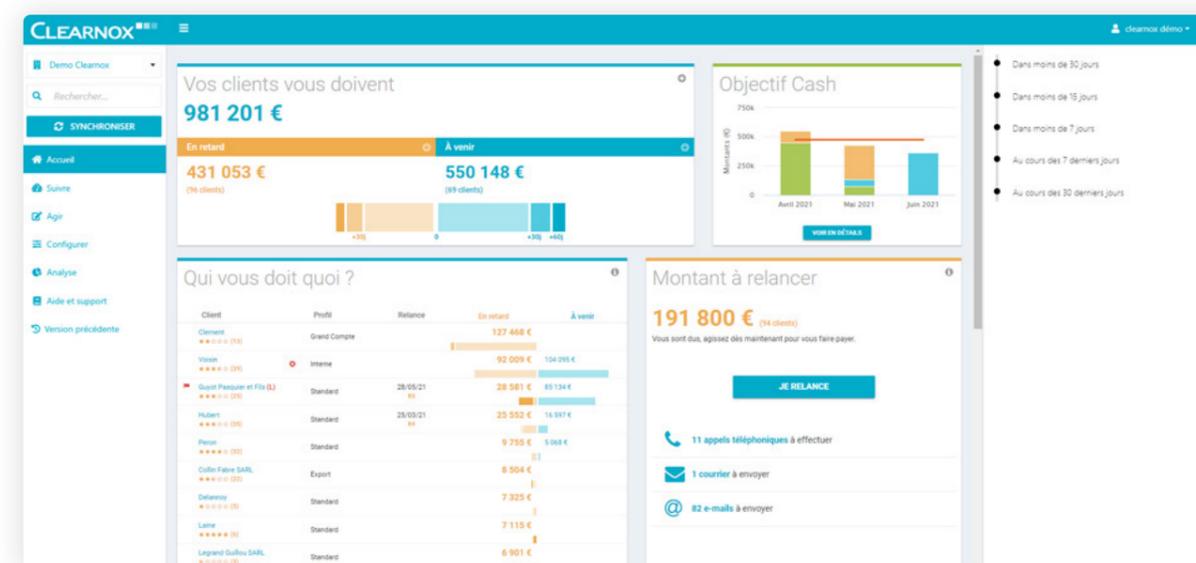
## Visibilité & Synthèse

Le Tableau de bord : une interface à l'ergonomie conviviale, "user friendly", qui vous permet instantanément de tout savoir, tout comprendre, de façon simple et efficace en identifiant :

- **les montants dus par vos clients**
- **les points de vigilance**
- **les actions à mener par ordre de priorité**

### Fonctions de la solution :

- Suivi intelligent des encours Clients
- Tableaux de bord
- Scoring et marquage des clients
- Identification des mauvais payeurs
- Timeline
- Profil Client
- Alertes
- Vision multi-sociétés
- Analyse multi-dimensionnelles



## Visibilité Client

La Fiche Client de Clearnox :

**Simplicité et clarté de vision sur les informations dédiées à chaque client, permettant la compréhension de son encours et des actions déjà menées.**

**Possibilité d'une communication personnalisée avec le client par email et courrier, qui intègre l'historique des relances téléphoniques, des promesses de paiement comme des prévisions d'encaissement attendantes.**

### Fonctions de la solution :

- Synchronisation avec le logiciel comptable (tiers et écritures) ;
- Prévenance, Relance, Remerciement ;
- Relances personnalisées par email, courrier postal et téléphone ;
- Promesses de paiement ;
- Gestion des litiges et des clients à ne pas relancer ;
- Envoi d'emails et de courriers qualitatifs.

The screenshot shows the Clearnox interface for a client named 'La Montre du Quartier'. At the top, it displays the company name and a star rating. Below this, there are summary statistics: 'Somme due : 65 675,56 €' and '197 026,68 €'. A table shows 'En retard' (65 675,56 €), 'À venir' (197 026,68 €), and 'Payé' (0,00 €). The 'Activité' section includes 'Prévenance', 'Relance', and 'Remerciement' with status indicators. The 'Client' section provides contact details like email, phone, and address. At the bottom, there are communication options: 'COMMUNIQUER PAR EMAIL', 'COURRIER', 'TÉLÉPHONE', and 'AUTRE MÉDIA', along with 'PRÉVISION' and 'PROMESSES' buttons.

## Visibilité - Prévision des encaissements

Prévisions des Encaissements avec Clearnox :

**Ces informations vous permettent d'anticiper les montants que vous pourrez créditer sur vos comptes bancaires dans les semaines à venir.**

### Fonctions de la solution :

- Vision calendaire et évolutive sur les prévisions d'encaissement ;
- Repositionnement possible de l'échéance initiale par date de paiement prévue ;
- Interface intuitive et déplacement par drag & drop ;
- Visualisation des sommes en retard et non-échues ;
- Gestion des litiges et des clients à ne pas relancer ;
- Intégration des promesses de paiement.

The screenshot shows the 'Suivre' page in Clearnox, titled 'Votre prévision d'encaissement'. It features a table with columns for 'Code client', 'Clients', 'Somme due', 'A prévoir', and a grid of weeks from Sem 21 to Sem 26. The table lists various clients and their predicted collection amounts for each week. For example, 'CLIENTS SALON' has a predicted amount of 1 413,17 € for Sem 21. The interface includes a search bar, a 'SYNCHRONISER' button, and a footer with '© CLEARNOX 2014-2021' and 'services@clearnox.com'.

## Communication - Les scénarios de relance

Clearnox et ses scénarios de relance pré-formatés :

**Les scénarios de relance vous permettront d'adresser le bon message au bon client, au bon moment, avec une précision et une qualité de communication sans égal. Vous allez gagner un temps précieux dans l'exécution de ces tâches fastidieuses, et ce vers l'ensemble de vos clients, en concentrant vos appels téléphoniques sur des niveaux de relance en fonction des profils de clients choisis.**

### Fonctions de la solution :

- Synthèse des actions à mener par scénarios et profils de clients ;
- Capacité à réaliser en un seul clic l'ensemble des actions de relance ;
- Paramétrage des scénarios de communication à privilégier avec le client ;
- Communication adaptée par profils de clients ;
- Scénarios prêts-à-l'emploi ;
- Personnalisation des étapes, des profils de clients, des modèles d'emails et de courriers ;
- Gestion différenciée des clients avec email et sans email ;
- Chargés de recouvrement et gestion d'équipe Gestion des niveaux de relance ;
- Automatisation des relances par email ;
- Relance courrier dématérialisées.

The screenshot shows the Clearnox software interface. On the left is a navigation menu with options like 'Accueil', 'Suivre', 'Agir', 'Par client', 'Par scénario', 'Par critère', 'Configurer', 'Analyse', 'Aide et support', and 'Version précédente'. The main area is titled 'Agir' and 'Par Scénario'. It displays a summary of actions: '11 appels à effectuer', '1 courrier à envoyer', and '82 emails à envoyer'. Below this, there are several relance scenarios with counts, such as 'Relance 2 à Relance 1 + 8' (110), 'Prévenance à J-8' (3), 'Relance 1 à J-8' (62), 'Remerciement à J-8' (11), and 'Relance 1 à J-8' (11). At the bottom, there is a table titled 'Prévenance à J-8 - Clients "Standard" avec email' with columns for 'Client', 'N', 'Action à faire depuis', and 'ENVOYER...'. The table lists three clients: 'Buisson SA (411BURSSONGA)' with 4 603,33 €, 'Canus Lève et Fils (411CARMUSLEUEUTRIS)' with 1 894,52 €, and 'Lemaire SARL (411LEMAIRESARL)' with 569,03 €.

## Collaboration - Partager l'information en interne

Informez tous les collaborateurs de l'entreprise sur le suivi et la relance :

**Clearnox vous permet de collaborer instantanément avec tous les collaborateurs de l'entreprise qui peuvent être impliqués, directement ou indirectement : Dirigeants, Service Comptable, Commerciaux, Service Clients, Support... Un email leur est adressé périodiquement pour partager les points majeurs sur les niveaux d'encours, les actions menées et à mener.**

### Fonctions de la solution :

- Profils utilisateurs : Dirigeants, Service Comptable, Commerciaux, Service Clients, Support... ;
- Fonctionnement collaboratif simplifié ;
- Accès en tout lieux, à toute heure, via votre navigateur web (solution Cloud) ;
- Reporting périodique par email ;
- Filtres par profil d'utilisateur : commercial et chargé de compte ;
- Export Excel ;
- Intégration CRM et Business Intelligence.

The screenshot shows a summary of client encours. At the top, it says 'Vos clients vous doivent 358 123 €'. Below this, there are two bars: 'En retard' (74 813 € for 33 clients) and 'À venir' (283 310 € for 27 clients). A note below the bars states: '\*Si on ajoute vos comptes clients créditeurs (-388 €), votre encours clients est de 357 735 €.\*' Below the summary is a table titled 'Qui vous doit quoi ?' with columns: 'Client', 'Profil', 'Relance', 'En retard', and 'À venir'. The table lists several clients with their respective relance dates and amounts.

Client	Profil	Relance	En retard	À venir
ALTILOIRE	Partenaire		5 621 €	
Finance Active	Standard	20/01/2021 1	5 443 €	
Ambre	Standard	02/02/2021 2	5 233 €	
PP Yarns & Co	Standard	02/02/2021 2	5 026 €	
Alpha Services	Standard	03/02/2021 2	5 026 €	
MC3	Standard	22/01/2021 2	5 026 €	
REVELACIO	Standard	09/01/2021 1	4 486 €	

## Vos clients ne vous payent pas en temps et en heure ?

**Avec Clearnox, gagnez de la trésorerie, gagnez du temps, réduisez vos frais de découvert et impayés, limitez vos recours à des financements extérieurs (affacturation, sociétés de recouvrement) et minimisez vos impayés par une relance proactive et structurée.**

### Clearnox - la solution clé en main pour gagner 50% de trésorerie et régler définitivement le problème des retards de paiement

Clearnox permet, avec sa solution clé en main, prête à l'emploi, de garantir l'accès rapide et simple au cercle vertueux du suivi, de la relance et du paiement de factures.

Vous mettez en place la méthodologie de ce Livre Blanc dans Clearnox avec une aisance et une facilité qui vous laisse le temps d'optimiser la gestion de votre encours Clients.

Avec Clearnox, l'image de votre entreprise gagne en modernité et en efficacité auprès de vos clients, qui constatent combien vous avez su optimiser le suivi et la relance de vos factures, un sujet souvent délicat mais pourtant central pour le développement de toute entreprise.

En interne, vos équipes se concentrent sur l'essentiel de leurs tâches et se laissent guider par les scénarios, tout en gagnant un temps précieux.

La problématique est bien partagée par les personnes clés en interne et par toutes les personnes ayant un point de contact avec les clients.

Votre client voit sa vie simplifiée, en particulier grâce à des processus de paiement directs, qui lui permettent de donner son accord en ligne en un seul clic pour régler ses factures, tout en vous permettant d'encaisser son règlement par le biais de moyens modernes et interactifs.

## Conclusion

Clearnox est la première solution en ligne de gestion de l'encours Clients dédiée aux PME/ETI : à un prix accessible, elle est simple à activer et à utiliser, en plug and play avec les principaux logiciels de comptabilité du marché et disponible sur simple abonnement en ligne.

Si l'édition de factures est une tâche aisée et courante pour toute entreprise, leur encaissement reste une problématique délicate, chronophage, qui mobilise des moyens internes importants, tant en termes de temps consacré que d'énergie investie de la part des collaborateurs impliqués.

En apportant une visibilité optimisée sur vos encours Clients ainsi que sur les actions à prioriser, Clearnox répond avec efficacité à cette problématique dont les enjeux sont primordiaux pour les entreprises.

Sur ce sujet du recouvrement de créances, une communication qualitative et adaptée au client est la clé de la réussite : la solution en ligne Clearnox permet concrètement de communiquer avec ses clients de manière personnalisée, structurée, proactive et réactive, et ce avec l'ensemble de votre portefeuille Clients. Grâce à des modes de paiement innovants comme le paiement en ligne, Clearnox facilite également la vie de vos clients, qui apprécieront la qualité de ces services, gage de votre professionnalisme et de votre modernité.

**Le cercle vertueux ainsi mis en place, agit sur les retards de paiement et les délais de règlement, permettant d'optimiser l'encours Clients de manière globale. La solution présente également l'avantage de réduire du même coup les risques de litige, de contentieux, d'impayés comme le recours à des financements externes (affacturation). Les clients de Clearnox ont gagné en moyenne 50% de trésorerie et économisé 50% de leur temps dédié à la gestion de leurs encours Clients.**

N'attendez plus pour faire confiance à Clearnox, leader dans les solutions de suivi, relance et paiement de factures.

## Nos clients témoignent :

**“Je recommande sans hésiter Clearnox pour cette simplicité de mise en place et de déploiement et son retour sur investissement rapide.”**

Karine Brignaud,  
secrétaire générale et DRH d'Ynov Campus

**“Clearnox est une solution à la fois performante et conviviale qui nous a permis d'améliorer nettement notre gestion de l'encours Clients.”**

Geneviève Simon-Thomas,  
responsable Gestion et Organisation de  
l'Association Française des Trésoriers  
d'Entreprise

**“Grâce à Clearnox nous avons moins de retards dans les règlements et sommes plus rigoureux sur les impayés restants. C'est un cercle vertueux qui nous a déjà permis de diviser par 2 notre encours Clients !”**

Bruno Mocher,  
Dirigeant Fondateur de Generikd'Entreprise

**“Clearnox, une solution révolutionnaire !”**

Sandrine Saccault,  
responsable comptabilité de Freegun-Textiss

Retrouvez toutes les informations relatives  
à l'offre Clearnox et à notre actualité sur notre site :  
**www.clearnox.be**

## Glossaire

### Cash Management :

Le Cash Management est l'ensemble de méthodes dont dispose une société pour améliorer la gestion de sa trésorerie. Le Cash Management, ou pilotage des liquidités, permet de mieux contrôler les flux financiers et les flux de trésorerie, et d'améliorer la collecte d'informations. Dans le cadre d'un groupe d'entreprises, le Cash Management permet de gérer différents risques comme les risques de liquidités. Il permet également de contrôler les taux d'intérêt ou les taux de change qui pourraient affecter l'entreprise.

### DSO :

Le DSO (Days of Sales Outstanding) correspond au délai moyen de recouvrement (DMP - Délai Moyen de Paiement Clients ou NJC - Nombre de Jours de Crédit Clients). Ce DSO va déterminer le délai moyen (en jours de Chiffre d'Affaires) des encaissements Clients. Cet indicateur de performance de l'entreprise et de sa fonction crédit va déterminer le besoin de trésorerie nécessaire pour financer ce décalage entre l'émission de la facture et son encaissement.

### Encours :

Ensemble d'actifs détenus à un moment donné. On parle d'encours pour les stocks, pour les crédits aux clients dans une banque. Les encours Fournisseurs sont les crédits en cours des entreprises au profit de leurs fournisseurs. Les encours Clients sont les crédits en cours émis par les entreprises sur leurs clients. Il y a encours Clients chaque fois qu'un fournisseur accorde un délai de paiement (30, 60, 90 jours ou plus) à son ou ses clients. Le montant des sommes à encaisser par le fournisseur constitue l'encours à recevoir. Pour calculer l'encours moyen d'une entreprise sur ses clients, il faut prendre le Chiffre d'Affaires annuel et le rapporter au délai de paiement moyen des clients.

### Pénalités de retard :

Cette sanction s'applique à l'acheteur qui ne paie pas son dû dans les délais fixés dans les conditions générales de vente. Les pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

### Recouvrement :

Le recouvrement désigne le fait d'utiliser l'ensemble des moyens existants pour inciter et/ou contraindre un débiteur à procéder au remboursement d'une dette due à un créancier. Ces moyens utilisés peuvent être des moyens amiables et/ou judiciaires. On emploie l'expression de recouvrement de créances. En France, le recouvrement est une activité extrêmement réglementée. Les sociétés de recouvrement doivent ainsi respecter un certain processus (procédure de recouvrement) et des étapes obligatoires pour pouvoir procéder au recouvrement. Un créancier souhaitant récupérer ses fonds peut faire appel à une société de recouvrement ou gérer lui-même cet exercice. Un recouvrement passe d'abord par un arrangement amiable, puis par une mise en demeure, une instance de paiement ou la mise en œuvre d'une procédure d'exécution.



Boulevard de l'Impératrice 13-15  
1000 Bruxelles

[clearnox.be](http://clearnox.be)



isabel  
group