

# Quels sont les enjeux liés au choix d'un progiciel de gestion du poste clients ?

**Olivier de la PONTAIS**  
Département Grands Comptes,  
Assurance Universelle



Lancement de nouveaux produits, extension de gamme, nouvelles versions disponibles en « Cloud Computing », les progiciels de gestion du poste clients évoluent rapidement et font régulièrement l'actualité des magazines spécialisés. Ces outils existent pourtant depuis des années et la plupart des acteurs bénéficient d'une expérience et d'une antériorité reconnues sur le marché. Deux explications possibles au fait que les plateformes de gestion du poste client occupent le devant de la scène : des innovations majeures et l'arrivée de nouvelles solutions intégrées associant des assureurs crédit, des fournisseurs de solutions informatiques et des sociétés de financement (affacturage, titrisation).

## ■ DES INNOVATIONS MAJEURES

Les possibilités offertes par les technologies de « cloud computing » ont contribué à révolutionner les modèles utilisés par ces progiciels à la fois en termes économiques et tarifaires, mais aussi contractuels, organisationnels et fonctionnels. Associé au développement des solutions SAAS (Software As A Service), disponibles sous forme d'abonnement par utilisateur, les innovations permises par le cloud computing offrent souplesse et agilité pour les entreprises qui souhaitent bénéficier des dernières technologies et ajuster leurs coûts informatiques à leurs besoins. Désormais la majorité des plateformes de gestion du poste client sont donc disponibles en mode abonnement avec possibilité pour les utilisateurs d'accéder à leur outil directement via leur navigateur internet, les données étant hébergées « dans les nuages » de manière sécurisée. Autre innovation majeure, l'arrivée des technologies mobiles et la multiplication des outils dits « collaboratifs ». Certaines fonctionnalités sont ainsi disponibles et

accessibles depuis tablettes ou smartphones et les informations peuvent être partagées en temps réel avec les filiales mais aussi entre départements commerciaux et financiers par exemple.

## ■ DES SOLUTIONS INTÉGRÉES

Le marché des progiciels de gestion du poste client a connu des évolutions importantes en 2013, les acteurs se sont repositionnés et d'autres sont apparus avec, phénomène inédit, deux nouvelles solutions : Credit Power et EHI. Credit Power associe Atradius et Aston Trade Finance, EHI est le produit d'une collaboration entre Euler Hermes France et Sidetrade. Les deux plateformes misent largement sur les innovations évoquées précédemment. Elles ont toutes les deux été développées par des acteurs reconnus mais présentent quelques différences à la fois dans leur couverture fonctionnelle, leur mode de tarification et la taille des entreprises ciblées. Point commun et valeur ajoutée majeures de ces deux offres, elles offrent des fonctionnalités automatisées de

“ *les progiciels de gestion du poste clients évoluent rapidement et font régulièrement l'actualité des magazines spécialisés* ”

gestion des contrats d'assurance crédit. Ce sont donc des solutions intégrées de gestion du poste client qui (entre autres) rapprochent l'encours comptable avec la garantie de l'assureur, et proposent en cas d'écart, d'ajuster le montant de la demande automatiquement en envoyant une requête à l'assureur crédit. En ce sens elles se distinguent fondamentalement des autres progiciels et notamment des outils centrés sur le recouvrement ou la gestion de trésorerie.

### ■ LES ENJEUX D'UN CHOIX DE SOLUTION

Fait significatif, ces deux solutions sont le produit d'un partenariat. Cette collaboration témoigne d'un recentrage stratégique des différents acteurs impliqués. Du côté des prestataires informatiques, la stratégie est clairement de capitaliser sur un métier encore peu équipé et donc de prendre des parts de marché. Du côté des assureurs la volonté est d'une part, d'accélérer le partage d'informations, de simplifier la gestion des contrats et d'optimiser le pilotage pour les assurés mais aussi de s'attacher et de fidéliser les clients. Certes le retour sur investissement et les gains de productivité liés à la mise en place de ces solutions sont réels et quantifiables. Ils sont le résultat de l'automatisation des tâches réalisées au sein des unités de recouvrement et de crédit management, de la baisse du DSO, de l'optimisation des couvertures et donc du coût de l'assurance crédit. Dans le cas de Credit Power, les fonctionnalités sont étendues au financement et l'outil permet également d'accélérer et d'optimiser les demandes auprès des factors. Mais ces fonctionnalités à valeur ajoutée sont réservées aux clients d'Euler Hermes ou Atradius. La stratégie est claire, il s'agit de fidéliser les clients en associant l'utilisation de ces outils avec les contrats d'assurance crédit. En effet dès lors que l'entreprise a investi ressources et moyens financiers dans le déploiement d'une de ces solutions, elle est techniquement engagée dans la durée et donc avec l'assureur !



Partant de ce constat, le choix d'une solution intégrée mérite une réflexion bien entendue technique mais au-delà véritablement stratégique. Bien entendu le périmètre fonctionnel est le point d'entrée, il doit inclure la structure organisationnelle de l'entreprise notamment la dimension groupe, filiales, sites en France et au besoin à l'international. L'objectif d'une plateforme est en effet, de pouvoir consolider les informations afin d'avoir la visibilité sur les indicateurs financiers de l'entreprise sur différents paliers de consolidation.

Autre point clef à ne pas sous estimer : la charge de travail des différents départements qui seront impliqués (commercial, financier, recouvrement, informatique ...) et les impacts en termes d'organisation et d'évolution des processus financiers et commerciaux. La mise en place d'une solution est structurante dans la mesure où elle est basée sur des processus standardisés qui ne correspondent pas forcément à ceux de l'entreprise. L'intérêt est bien de rester sur ces standards et d'éviter le

« sur-mesure » non seulement pour des questions de coûts mais aussi de mises à jour qui sont automatisées et centralisées sur des versions « cloud » et donc n'intègrent pas les fonctionnalités spécifiques. Parmi les derniers points d'attention, il s'agit d'évaluer les modes de tarification proposées (sur le chiffre d'affaires, sur les encours garantis...), les références communiquées par les différents prestataires, les questions de sécurité et de propriété des données et les interfaces à prévoir avec l'ERP de l'entreprise et son système comptable.

Déployer une solution de gestion du poste clients est bien un vrai projet d'entreprise qui doit être supporté par la Direction Générale. Le préalable indispensable est l'analyse fonctionnelle et la rédaction d'un cahier des charges, étape pour laquelle il peut s'avérer pertinent d'être accompagné par des experts de la gestion du poste clients, qui pourront également vous assister dans l'aide au choix de la solution la plus adaptée aux spécificités de votre entreprise.