

IA et Order to Cash (O2C) : optimiser le processus de la commande à l'encaissement – Blended learning

Utiliser l'intelligence artificielle pour accélérer les encaissements, fiabiliser les données et prendre de meilleures décisions clients

PUBLIC

Comptables clients / auxiliaires –
Gestionnaires comptes clients –
Chargés de recouvrement – Credit managers – Équipes facturation –
Administration des ventes (ADV) –
Toute personne impliquée dans le process O2C ayant des connaissances de base en comptabilité clients ou recouvrement

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis technique en IA.
Une connaissance de base du cycle client ou de la comptabilité clients est recommandée

NIVEAU D'EXPERTISE

Perfectionnement

LES POINTS FORTS

Fil rouge de la journée : cas fictif d'une entreprise B2B avec un portefeuille diversifié, une balance âgée tendue et deux litiges en cours, avec mesure « avant / après IA » à chaque étape

Activités avec les outils habituels des participants

Formation compatible avec tous les outils IA du marché – aucun changement logiciel requis

Chaque participant repart avec ses propres outils finalisés : prompts, templates, plan d'action

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant

Code
703247

Durée
1 jour / 7 heures

Tarif Inter*
1130 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

Objectifs pédagogiques

- S'approprier les concepts de base de l'IA dans le cycle O2C
- Appliquer les outils d'IA pour accélérer le cash au quotidien au travers de use-case spécifiques au cycle O2C

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant :

Complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

Consultez les modules e-learning : " IA : les essentiels de l'IA générative (45 mn) " et " IA : maîtriser le prompting (25 mn) "

Remarque : la formation nécessite que chaque participant se munisse de son propre ordinateur disposant des droits suffisants et d'un accès à un outil d'IA : Copilot, ChatGPT, Claude ou Gemini (aucune licence spécifique requise)

S'approprier les concepts de base de l'IA dans le cycle O2C

Clarifier les notions et les bonnes pratiques

- IA générative : fonctionnement simplifié, ce qu'elle fait réellement et ses limites concrètes
- Cartographie des usages à fort ROI dans le cycle O2C : relances, litiges, analyse, prévention
- Différences entre automatisation ERP, outils de recouvrement et IA générative
- Données sensibles : comment anonymiser un fichier Excel avant de le soumettre à une IA
- Comment vérifier les résultats de l'IA – le réflexe de fact-checking indispensable en environnement financier
- Quiz interactif : « Humain ou IA ? »

Structurer ses demandes pour obtenir des résultats fiables

- Framework RCOTF : une méthode simple et réutilisable
- Transformer une tâche quotidienne en instruction claire et exploitable

l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
 - ▶ A froid, 40 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Techniques d'itération : affiner, reformuler, améliorer les résultats en quelques échanges
- Exemples appliqués au cycle client : relance, analyse de situation, résumé d'échange complexe
- Cas fil rouge 1/5 : Transformer une situation métier en prompts opérationnels

Appliquer les outils d'IA pour accélérer le cash au quotidien au travers de use-case spécifiques au cycle O2C

Sécuriser le cycle en amont – risque client et facturation

- Analyse du risque client et comportement de paiement
- Vérification des conditions de paiement et des anomalies de commande
- Analyse et sécurisation des clauses contractuelles et signaux faibles
- Contrôle de conformité facture : commande, livraison, données
- Détection des erreurs et causes de litiges
- Checklist de sécurisation « facture sans litige »
- Veille sur les défaillances clients : quand une information externe alerte sur un client (presse, TV, rumeur marché), évaluer rapidement l'exposition et décider des actions immédiates avec l'aide de l'IA
- Cas fil rouge 2/5 : analyser un dossier client et auditer une facture avec l'IA

Piloter les encours et prioriser les actions

- Analyse de balance âgée et identification des leviers cash
- Segmentation clients et priorisation des actions
- Distinction entre urgences réelles et bruit opérationnel
- Enrichir l'analyse avec les données des outils existants (ERP, banque, logiciel de recouvrement)
- Cas fil rouge 3/5 : analyser une balance âgée fictive avec un outil d'IA : identification des priorités et segmentation en temps réel

Accélérer le recouvrement et traiter les échanges clients

- Relances personnalisées et adaptation du ton selon profil client
- Scénarios de relance multi-niveaux
- Contrôle qualité des communications avant envoi
- Analyse des fils d'emails complexes : extraire le problème réel et identifier les blocages
- Scripts d'appel adaptés au profil et au contexte client
- Réalisation de la synthèse d'un contrat et extraction des clauses de paiement, délais et pénalités
- Cas fil rouge 4/5 : rédiger 5 relances en 10 minutes + transformer un échange email en script d'appel

Gérer les litiges, alertes internes et communication multi-parties

- Analyse des litiges : faits, responsabilités, enjeux
- Rédaction de réponses clients et notes de synthèse internes



- Prévention des litiges et amélioration des processus
- Rédaction d'une alerte interne sur un client à risque
- Réalisation d'une synthèse hebdomadaire des clients à risque à destination des responsables impliqués dans le cycle O2C
- Rédaction d'une synthèse sur une situation client de façon accessible pour des interlocuteurs non-financiers (livreurs, techniciens, commerciaux) afin de coordonner l'action
- Cas fil rouge 5/5 : traiter un cas réel de litige avec un outil d'IA

Interpréter les écarts, estimer les encaissements probables et lire les indicateurs cash

- Identification et interprétation des écarts de rapprochement : libellés obscurs, paiements partiels, remises non signalées
 - Préparation du travail de rapprochement en formulant des hypothèses d'affectation
 - Estimation des encaissements probables à partir du comportement de paiement client et des litiges en cours
 - Lecture et interprétation des indicateurs de performance cash : DSO, encours, retards
 - Atelier en groupe : lecture d'un tableau de bord et estimation des encaissements probables sur un cas fictif
 - Atelier individuel : établir sa propre feuille de route d'intégration de l'IA dans ses pratiques à partir de 3 cas d'usage prioritaires selon son rôle et ses tâches les plus chronophages. Estimer son gain de temps hebdomadaire : « Je passe de X heures à Y minutes sur cette tâche »
- Evaluation finale de vos acquis de la formation, via un questionnaire en ligne

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel.

LIVRABLES REMIS AUX PARTICIPANTS :

Guide de bonnes pratiques IA en environnement financier (usages, limites, anonymisation)

Bibliothèque de prompts métier (cycle client / AR)

Templates de relance multi-niveaux prêts à l'emploi

Matrice de priorisation des actions clients

Méthode d'analyse des échanges clients « email => décision »

Modèles de scripts d'appel de relance

Checklist « facture sans litige »

Framework de gestion des litiges + modèle de note de synthèse interne

Plan d'action à 30 jours (cas d'usage + prompts + routine + ROI estimé)

Guide d'interprétation des écarts de rapprochement et d'estimation des encaissements

Modèles d'alertes internes et de synthèses de reporting pour parties prenantes

A noter

...

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Prochaines sessions

...

PARIS

- 16 Oct. 2026
- 14 Déc. 2026

A DISTANCE

- 16 Oct. 2026
- 14 Déc. 2026

