

CollectFlow — Benutzerhandbuch

Forderungsmanagement für SAP Business One

OKTOBER 2026 • [SUPPORT.CSC-WORK.COM](https://support.csc-work.com)

Inhalt

Was CollectFlow leistet

Wer was sieht

Anmeldung

Das Dashboard

Die Arbeitsliste

Einen Kunden bearbeiten

Mahnwesen

Eine Zahlung buchen (*Manager und Admins*)

Liquiditätsprognose

Kreditmanagement

Kalender

Nachrichten

Das Kundenportal

CollectFlow-spezifisches Setup

Assign (*Admins und Manager*)

Integrations (*Admins; abhängig vom Tarif*)

Sales-rep access (*unter Setup → Users*)

Tipps

Was CollectFlow leistet

CollectFlow bietet Ihrem Kredit- und Forderungsmanagement-Team einen zentralen Ort, um jedes überfällige Konto in SAP Business One zu bearbeiten.

CollectFlow übernimmt Kunden, offene Ausgangsrechnungen, Ausgangsgutschriften und Zahlungseingänge aus SAP und macht daraus:

- eine **priorisierte Arbeitsliste**,
- **Mahnstufen** und Mahnschreiben,
- **Zahlungszusagen** und **Reklamationen**,
- eine vollständige **Aktivitätshistorie** je Kunde,
- ein **Kundenportal**, in dem Kunden bezahlen und antworten können, sowie
- Kennzahlen, eine **Liquiditätsprognose** und **Vorschläge für Kreditlimits**.

Von Ihnen entgegengenommene Zahlungen können als Zahlungseingänge nach SAP zurückgebucht werden.

Informationen zur Ersteinrichtung (Verbindung, Synchronisierung, Benutzer, E-Mail, Abrechnung) finden Sie im **Handbuch für Einrichtung und Administration**.

Wer was sieht

Rolle	Sieht	Darf
Collector	Nur die ihm zugeordneten Kunden	Anrufe, E-Mails und Notizen protokollieren; Zahlungszusagen und Reklamationen erfassen; Mahnungen und Rechnungskopien senden; Portal-Links kopieren
Manager	Das gesamte Team	Alles, was ein Collector darf, dazu Kunden zuordnen, Zahlungen buchen, Kreditmanagement. Setup: Assign, Email templates, Support
Admin	Alles	Alles, einschließlich des gesamten Setup-Bereichs
Sales rep (optional)	Rechnungen zu seinem eigenen SAP-Vertriebsmitarbeitercode	<i>View only, Light</i> (Ansicht + Notizen, Anrufe, Zahlungszusagen) oder <i>Full</i> , wie unter Setup → Users vergeben

Anmeldung

CF CollectFlow

by CSC WORK CSC-WORK

SIGN IN

Sign in to CollectFlow

Accounts receivable collections for SAP Business One.

EMAIL

PASSWORD

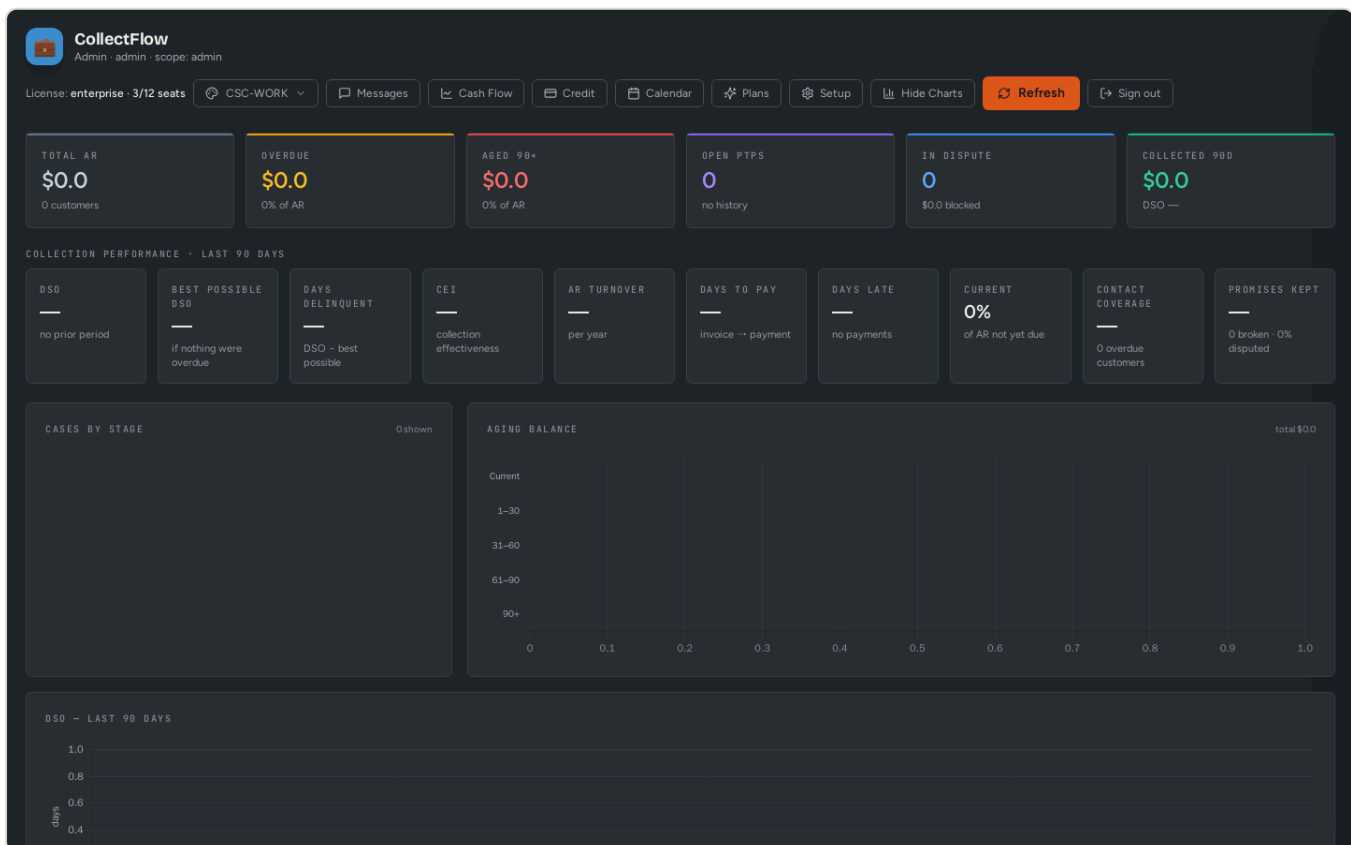
Sign in

Need help? support.csc-work.com · © CSC-WORK

ANMELDUNG BEI COLLECTFLOW.

Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und Ihr Passwort ein und klicken Sie auf **Sign in**, oder verwenden Sie die Single-Sign-on-Schaltfläche Ihres Unternehmens. Bei der ersten Anmeldung werden Sie aufgefordert, ein eigenes Passwort festzulegen.

Das Dashboard



DAS COLLECTFLOW-DASHBOARD.

Im Dashboard verbringen Sie Ihren Arbeitstag.

- **Obere Leiste:**
 - Ihre Lizenzübersicht,
 - die Umschaltung des Farbschemas,
 - **Messages** (Posteingang),
 - **Cash Flow, Credit, Calendar** und **Plans**,
 - **Setup** (Manager und Admins),
 - **Show / Hide Charts, Refresh** und **Sign out**.
- **Kennzahlenkacheln:**
 - **Total AR, Overdue, Aged 90+, Open PTPs, In Dispute, Collected 90d.**
 - Klicken Sie auf eine Kachel, um die Arbeitsliste danach zu filtern.
- **Leistungszeile:**
 - **DSO** und **Best possible DSO**,
 - **Days delinquent** (Tage im Verzug),
 - **CEI** (Collection Effectiveness Index, Einzugseffizienz),
 - **AR turnover, Days to pay, Days late, Current**,
 - **Contact coverage** und **Promises kept**.
- **Diagramme:**
 - Cases by Stage, Aging balance, DSO trend und Overdue by collector.
 - Eine *Today*-Karte mit Erkenntnissen und eine Rangliste.

Die Arbeitsliste

Die Tabelle listet alle Kunden auf, für die Sie zuständig sind. Sie zeigt **Customer, Balance, Overdue, Oldest OD** (älteste Überfälligkeit in Tagen), **Stage, Priority, Collector** und **Open items**.

- **Suchen** Sie nach Kundencode oder Name.
- **Filtern** Sie nach Stufe, Priorität (Urgent, High, Medium, Low), Collector oder Vertriebsmitarbeiter. Aktivieren Sie **Hide zero-balance**, um ausgeglichene Konten auszublenden.
- **Sortieren** Sie nach Überfälligkeit, Saldo, ältester Überfälligkeit in Tagen oder Name.
- **Ansichten:** *Customers, By sales rep* und *By collector*.
- **Über- und untergeordnete Konten** (SAP-Konsolidierung) lassen sich aufklappen.
- **Bewegen Sie den Mauszeiger** über eine Zelle, um eine kurze Aufschlüsselung des Saldos zu sehen.
- **Klicken** Sie auf eine Zeile, um den Kunden zu öffnen. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** auf eine Zeile, um Schnellaktionen aufzurufen.

Aktionen per Rechtsklick

Log call · Log email · Log note · Add Promise to Pay · Open dispute · Send dunning... · Post payment... · Share in chat... · Copy customer code · Copy primary contact email · Assign

Einen Kunden bearbeiten

Klicken Sie auf einen Kunden, um die **Kundenseitenleiste** zu öffnen.

Die Kopfzeile zeigt **Balance**, **Overdue**, **Oldest OD** und **Credit limit**. Folgende Bereiche stehen zur Verfügung:

Bereich	Verwendung
AI	Lesen Sie eine Kontoanalyse und entwerfen Sie eine E-Mail in einem von drei Tonfällen: <i>Reminder — light touch</i> , <i>Past due — firm</i> oder <i>Final notice — escalate</i> . Sie können den Entwurf kopieren (Copy) oder senden (Send).
Open items	Zeigt jede offene Rechnung mit Fälligkeitsdatum, Altersklasse, Stufe und Saldo. Hier können Sie die Stufe eines Postens ändern oder eine Rechnungskopie per E-Mail senden.
History	Zahlungsverhalten: <i>Avg days to pay</i> , <i>On-time %</i> , <i>Median days</i> , <i>Worst days late</i> . Als CSV herunterladbar.
Activity	Protokollieren Sie einen Anruf (Call), eine E-Mail (Email) oder eine Notiz (Note) und klicken Sie dann auf Add .
Promises	Erfassen Sie mit Add PTP eine Zahlungszusage (Betrag und Datum). Markieren Sie sie später als <i>kept</i> (eingehalten) oder <i>broken</i> (gebrochen).
Disputes	Erfassen Sie eine Reklamation zu einer einzelnen Rechnung oder zum gesamten Konto, mit Grund und Betrag.
Contacts	Fügen Sie Ansprechpartner hinzu (Name, E-Mail, Telefon, Funktion). Mit Portal access kopieren Sie einen Anmeldelink für das Kundenportal.
Chat	Senden Sie Nachrichten an die Ansprechpartner des Kunden – an einen einzelnen oder an alle.
Team notes	Interne Notizen; mit @name erwähnen Sie einen Kollegen.

Das Menü **Outlook** lädt eine vorbereitete E-Mail (.eml) herunter, die Sie in Outlook öffnen können. Zur Auswahl stehen *Account statement*, *Friendly reminder*, *Follow-up*, *Escalation*, *Final notice / legal* oder *Blank reply*.

Mahnwesen

Jede offene Rechnung durchläuft die Stufen automatisch, abhängig davon, wie viele Tage sie überfällig ist:

Stufe	Tage überfällig
Current	0 oder noch nicht fällig
First notice	1–30
Follow-up	31–60
Escalated	61–90
Legal	mehr als 90

Die Stufe eines Kunden ist die **höchste Stufe unter seinen offenen Rechnungen**. Die Stufe einer einzelnen Rechnung können Sie unter **Open items** übersteuern.

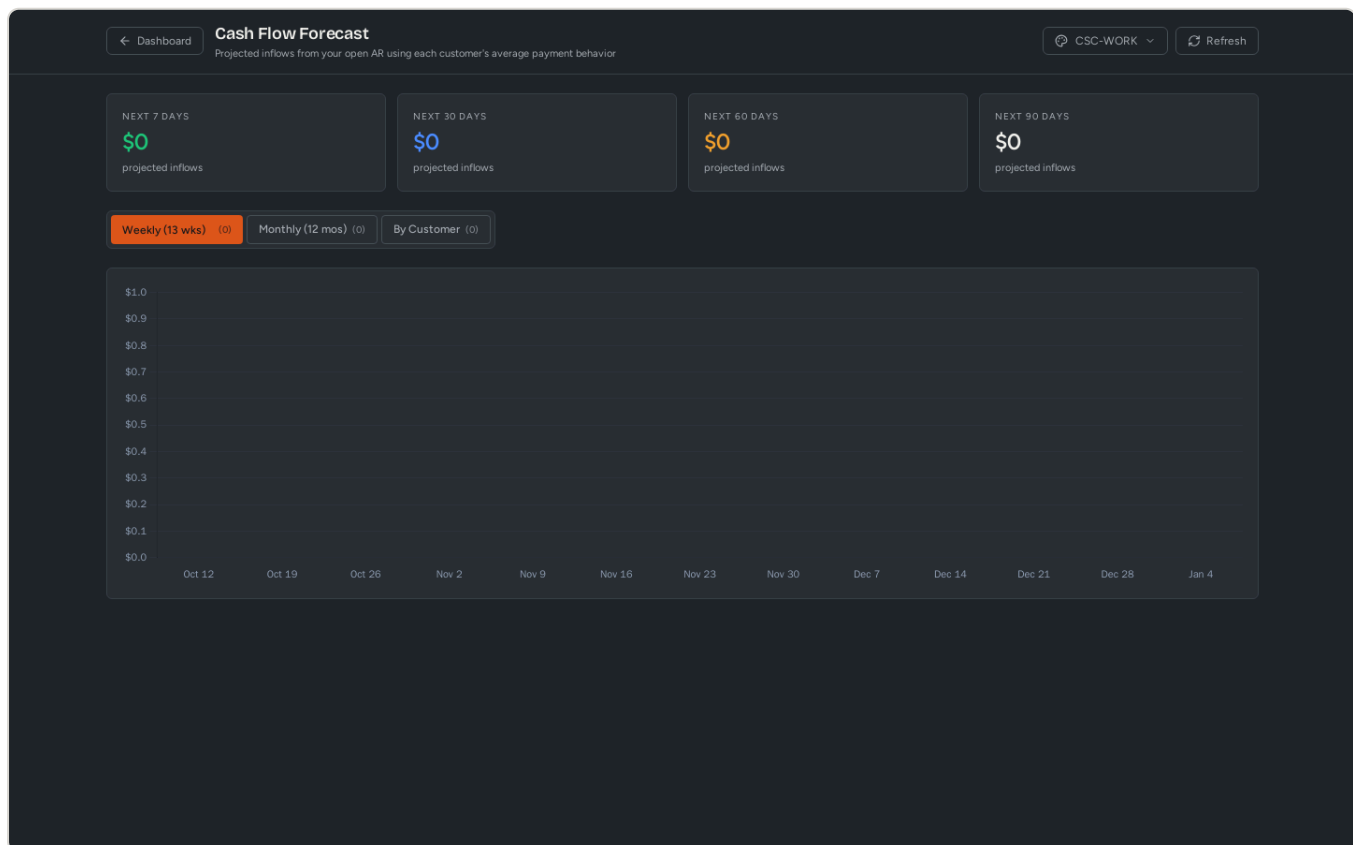
So senden Sie ein Mahnschreiben:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Kunden und wählen Sie **Send dunning...**
2. Prüfen Sie das Schreiben in der **Dunning preview** (Mahnvorschau). Es verwendet Ihr Branding und den Wortlaut aus Setup → Email templates.
3. Klicken Sie auf **Send now**. Die E-Mail wird in der Aktivität des Kunden protokolliert.

Eine Zahlung buchen (*Manager und Admins*)

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Kunden und wählen Sie **Post payment....**
2. Geben Sie den Betrag unter **Amount** ein.
3. Behalten Sie unter **Allocate against** entweder *oldest overdue first* (älteste Überfälligkeit zuerst) bei oder wählen Sie die Rechnungen aus.
4. Klicken Sie auf **Post payment**. Bei aktivierter Live-Buchung wird in SAP ein Zahlungseingang angelegt.

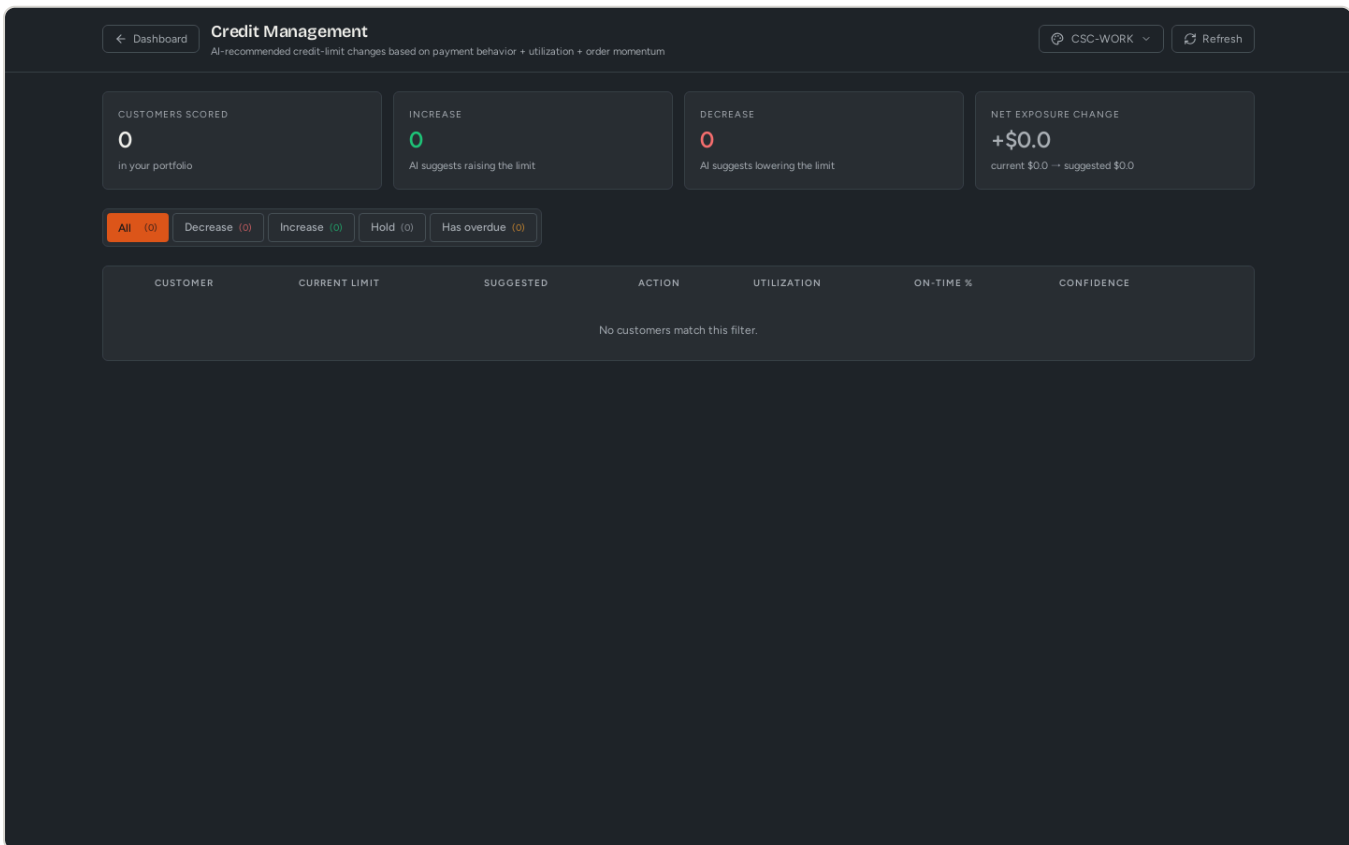
Liquiditätsprognose



CASH FLOW FORECAST.

Cash Flow prognostiziert anhand des durchschnittlichen Zahlungsverhaltens jedes Kunden, wann Ihre offenen Forderungen bezahlt werden. Die Kacheln zeigen die nächsten 7, 30, 60 und 90 Tage. Wechseln Sie zwischen **Weekly (13 weeks)**, **Monthly (12 months)** und **By Customer**.

Kreditmanagement

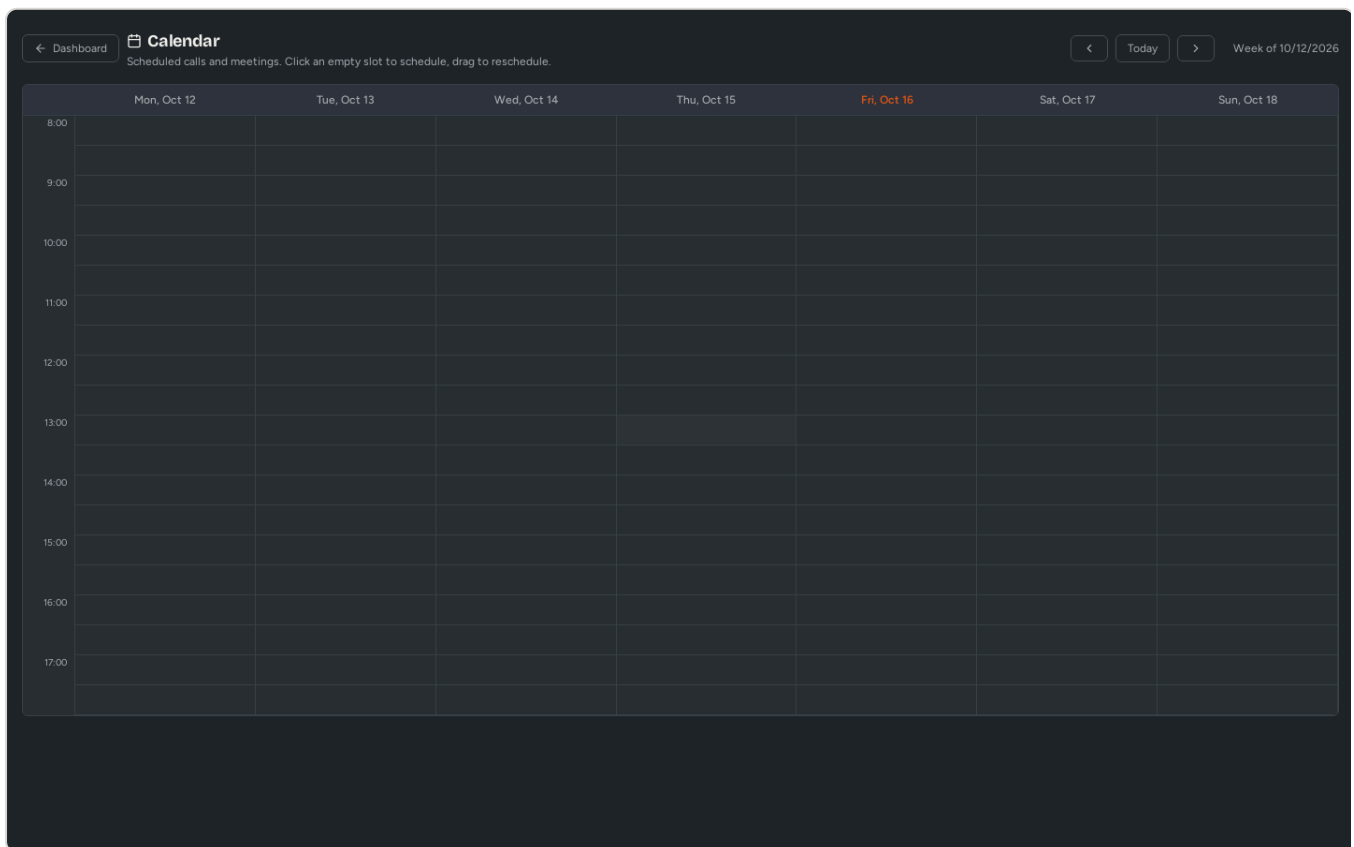


KREDITMANAGEMENT.

Credit bewertet jeden Kunden und schlägt vor, sein Kreditlimit zu **erhöhen**, zu **senken** oder **beizubehalten**. Angezeigt werden das aktuelle Limit jedes Kunden, das vorgeschlagene Limit, die Auslastung, der Anteil pünktlicher Zahlungen und wie belastbar der Vorschlag ist.

- Klicken Sie auf eine Zeile, um **Why this recommendation** (Begründung) und die verwendeten Signale (**signals used**) zu sehen.
- Klicken Sie auf **Apply**, um einen Vorschlag zu übernehmen.

Kalender



KALENDER.

Planen Sie Anrufe, E-Mails und Termine mit Kunden.

- Klicken Sie auf einen freien Zeitraum und wählen Sie **Customer**, **Kind** (Art) und **Duration** (Dauer, 15 Minuten bis 2 Stunden). Fügen Sie bei Bedarf eine Notiz hinzu und klicken Sie dann auf **Schedule**.
- Ziehen Sie einen Eintrag, um ihn zu verschieben.

Nachrichten

Der Bereich **Messages** enthält Unterhaltungen mit Kunden (**Customers**), mit Kollegen (**Employees**) und in Team-Kanälen (**Channels**).

- Unter **My mentions** sehen Sie, wo Sie per @ erwähnt wurden.
- **New channel** legt einen Team- oder Projektkanal an. Dieser kann privat sein.
- Videoanrufe starten Sie aus einer Unterhaltung heraus.

Das Kundenportal

Ihre Kunden können sich unter `/portal` über einen Link, der an ihre E-Mail-Adresse gesendet wird, an einem Self-Service-Portal anmelden. Sie können auch unter **Contacts → Portal access** einen Link für sie kopieren.

Im Portal kann ein Kunde:

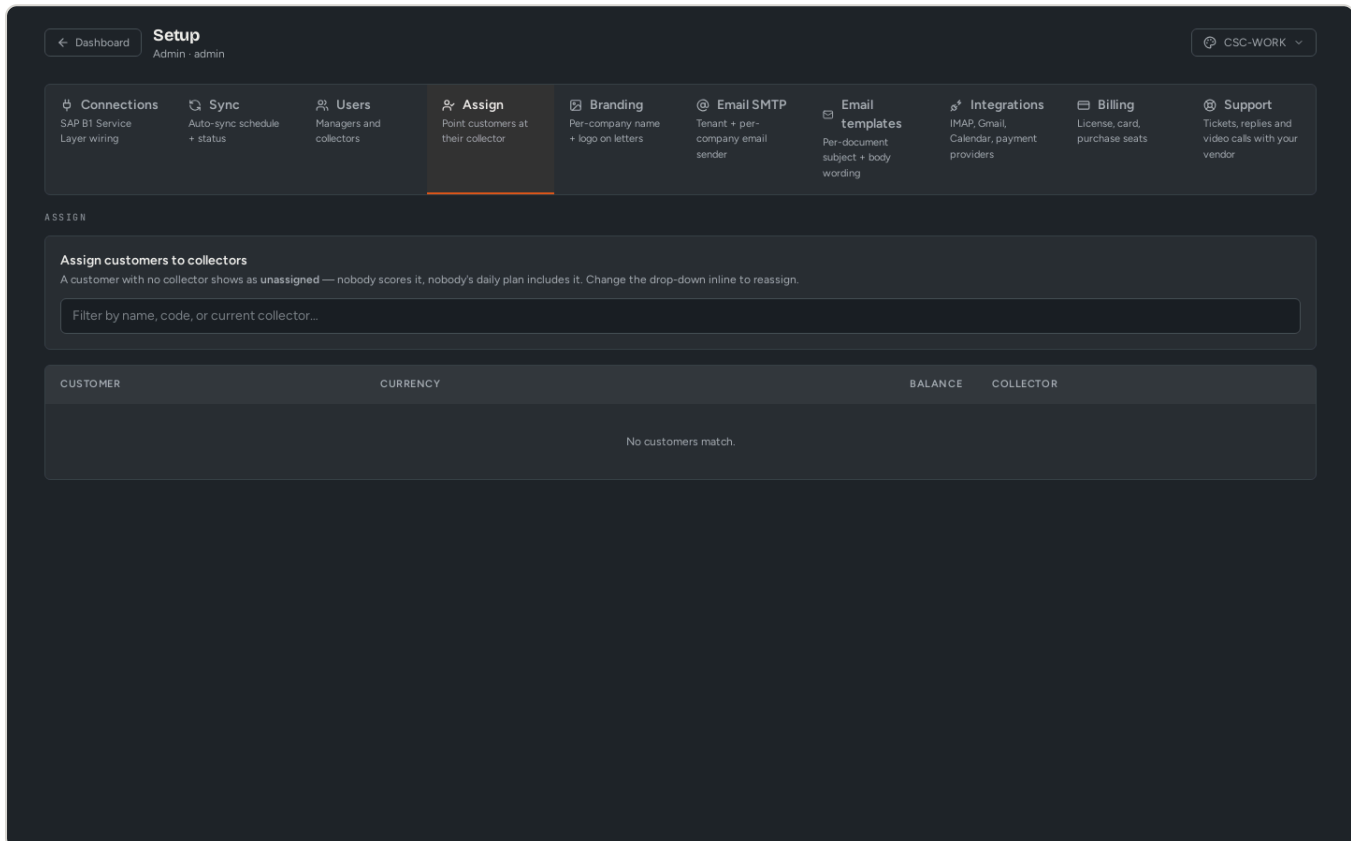
- seinen **Total due** (Gesamtbetrag fällig) und seine **Open items** (offenen Posten) einsehen,
- mit **Pay now** bezahlen, ausgewählte Rechnungen bezahlen oder eine Zahlung planen (**schedule a payment**),
- eine **Promise to pay** (Zahlungszusage) abgeben,
- einen Posten **reklamieren**,
- Ihrem Team eine **Nachricht** senden und
- dem **Account assistant** Fragen zu seinem Konto stellen.

Alle Aktionen des Kunden erscheinen in CollectFlow in der Aktivität des Kunden.

CollectFlow-spezifisches Setup

Die folgenden Registerkarten gibt es nur in CollectFlow. Die Standardregisterkarten sind im Handbuch für Einrichtung und Administration beschrieben.

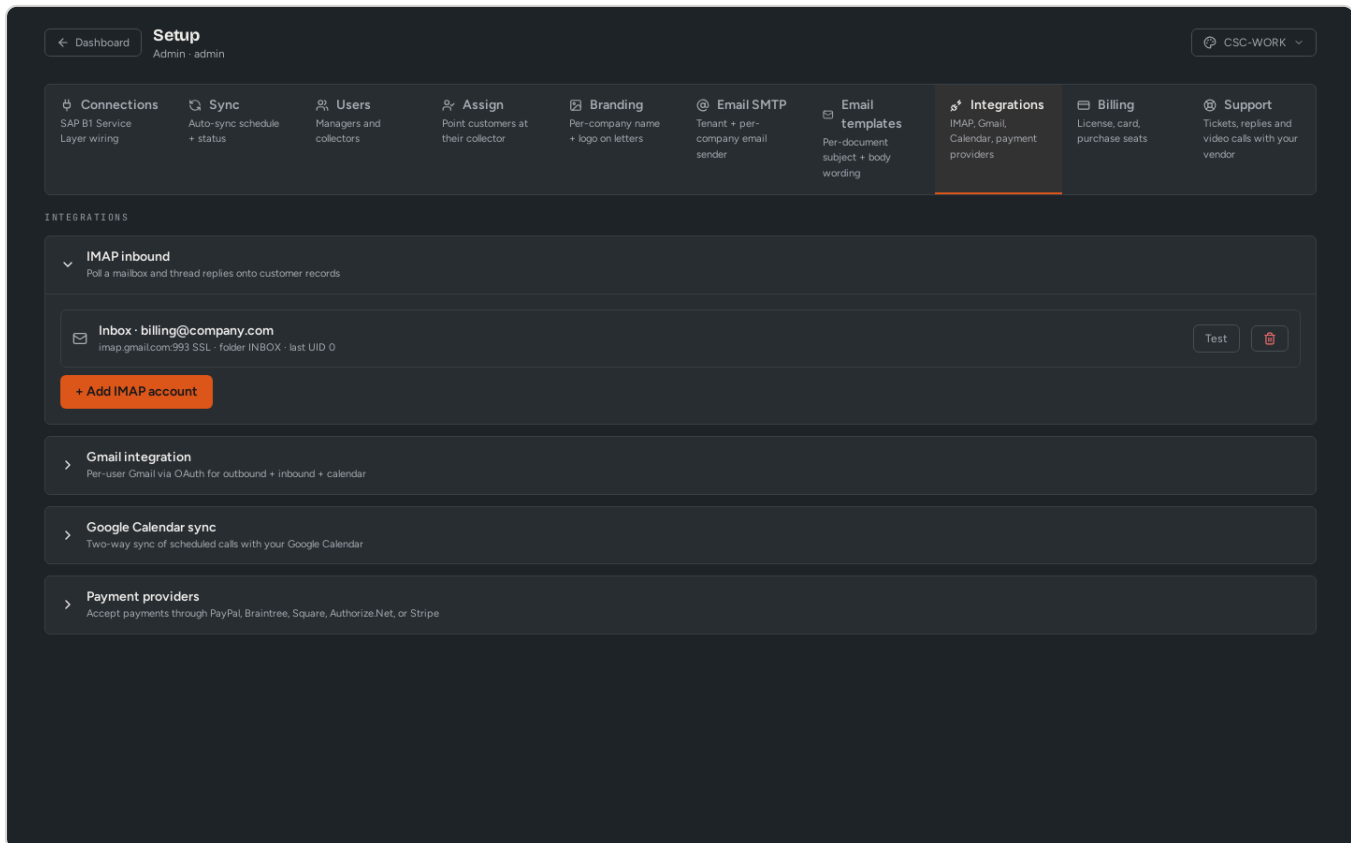
Assign (*Admins und Manager*)



SETUP → ASSIGN.

Ordnen Sie jedem Kunden einen Collector zu. Filtern Sie nach Name, Code oder aktuellem Collector und wählen Sie dann einen Collector aus der Liste. — *unassigned* — hebt die Zuordnung auf. Sie können Kunden auch in der Arbeitsliste per Rechtsklick über **Assign** neu zuordnen.

Integrations (Admins; abhängig vom Tarif)



SETUP → INTEGRATIONS.

- **IMAP inbound:** Kundenantworten aus einem Postfach lesen. Geben Sie Host, Port, Benutzername, Passwort und Ordner ein und klicken Sie dann auf **Test**.
- **Gmail:** Mit **Connect Gmail** und Ihrer Google-Client-ID samt Secret verbinden.
- Synchronisierung mit **Google Calendar**.
- **Payment providers:** PayPal, Braintree, Square, Authorize.Net oder Stripe, im Modus *Sandbox* oder *Live*. Mit **Set as default provider** legen Sie fest, welcher Anbieter im Portal verwendet wird.

Sales-rep access (unter Setup → Users)

1. Klicken Sie auf **Sync from SAP**, um Ihre SAP-Vertriebsmitarbeiter aufzulisten.
2. Wählen Sie eine Standardstufe unter **Default level**.
3. Klicken Sie für jeden Vertriebsmitarbeiter auf **Grant + create user**. Der Mitarbeiter meldet sich dann an und sieht nur seine eigenen Rechnungen.

Tipps

- Beginnen Sie jeden Tag damit, nach **Past due (highest)** zu sortieren und auf Ihre Prioritäten **Urgent** und **High** zu filtern.
- Protokollieren Sie jeden Kontakt. **Contact coverage** und **Promises kept** im Dashboard sind nur so aussagekräftig wie die zugrunde liegenden Aktivitäten.
- Verwenden Sie **Promise to pay** statt einer Notiz, wenn ein Kunde sich auf ein Datum festlegt. CollectFlow verfolgt dann, ob die Zusage eingehalten wurde.