

CollectFlow — Guía del usuario

Cobranza de cuentas por cobrar para SAP Business One

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

Contenido

Qué hace CollectFlow

Quién ve qué

Inicio de sesión

El panel principal

La lista de trabajo

Gestión de un cliente

Recordatorios de pago (dunning)

Contabilización de un pago (*gerentes y administradores*)

Pronóstico de flujo de caja

Gestión del crédito

Calendario

Mensajes

El portal de clientes

Setup específico de CollectFlow

Assign (*administradores y gerentes*)

Integrations (*administradores; según el plan*)

Sales-rep access (*en Setup → Users*)

Consejos

Qué hace CollectFlow

CollectFlow le ofrece a su equipo de crédito y cobranza un único lugar para gestionar cada cuenta vencida en SAP Business One.

Obtiene de SAP los clientes, las facturas abiertas, las notas de crédito y los pagos, y los convierte en:

- una **lista de trabajo priorizada**,
- etapas y cartas de **recordatorio de pago** (dunning),
- **promesas de pago y disputas**,
- un **historial de actividad** completo por cliente,
- un **portal de clientes** donde los clientes pueden pagar y responder, y
- KPI, un **pronóstico de flujo de caja y sugerencias de límite de crédito**.

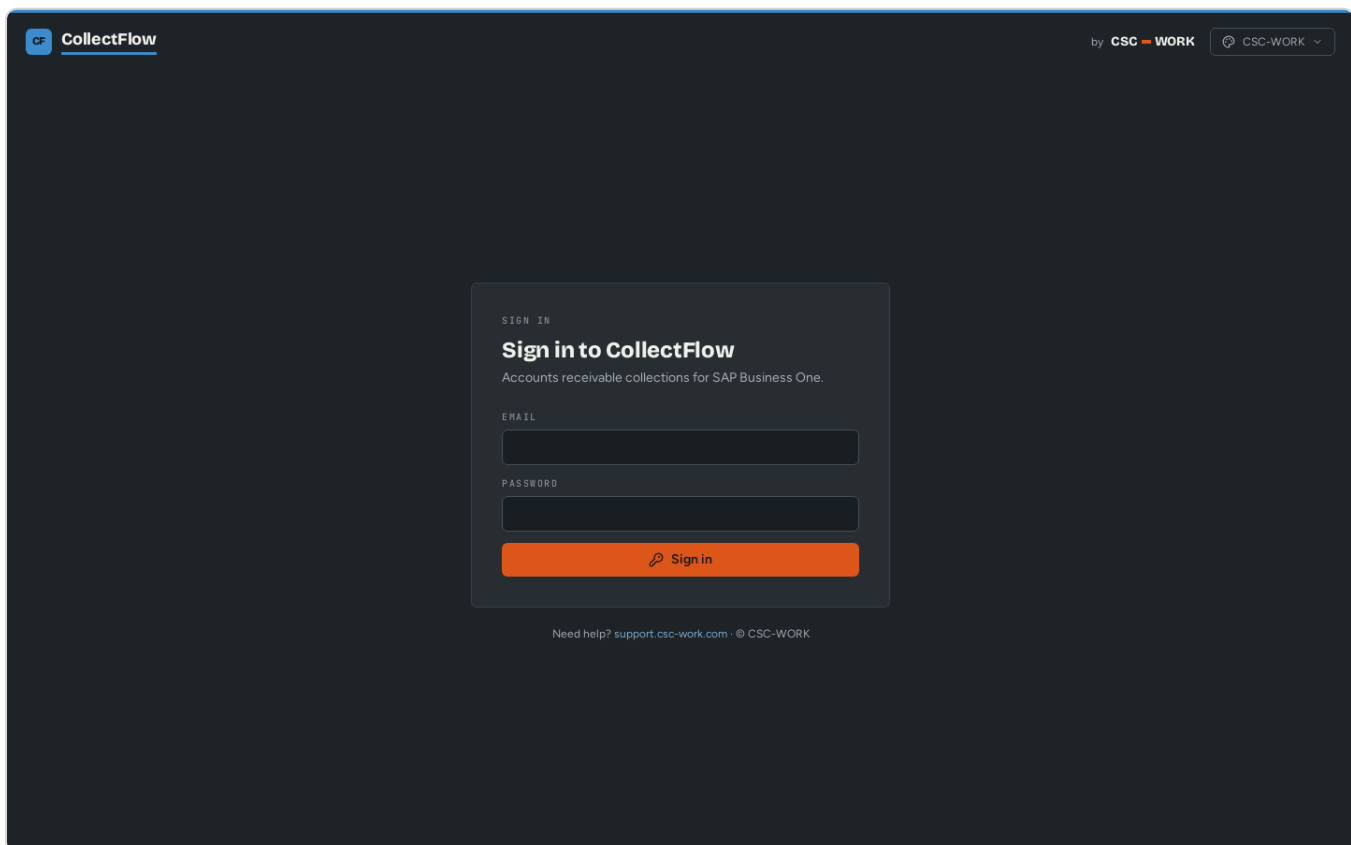
Los pagos que usted reciba pueden contabilizarse de vuelta en SAP como pagos recibidos.

Para la configuración inicial (conexión, sincronización, usuarios, correo, facturación), consulte la **Guía de configuración y administración**.

Quién ve qué

Rol	Ve	Puede
Collector (cobrador)	Solo los clientes que tiene asignados	Registrar llamadas, correos y notas; agregar promesas y disputas; enviar recordatorios de pago y copias de facturas; copiar enlaces del portal
Manager (gerente)	Todo el equipo	Todo lo que hace un cobrador, además de asignar clientes, contabilizar pagos y gestionar el crédito. Setup: Assign, Email templates, Support
Admin	Todo	Todo, incluido todo Setup
Sales rep (representante de ventas, opcional)	Las facturas de su propio código de empleado de ventas de SAP	<i>View only, Light</i> (ver + notas, llamadas, promesas) o <i>Full</i> , según lo otorgado en Setup → Users

Inicio de sesión



CF CollectFlow

by CSC WORK CSC-WORK

SIGN IN

Sign in to CollectFlow

Accounts receivable collections for SAP Business One.

EMAIL

PASSWORD

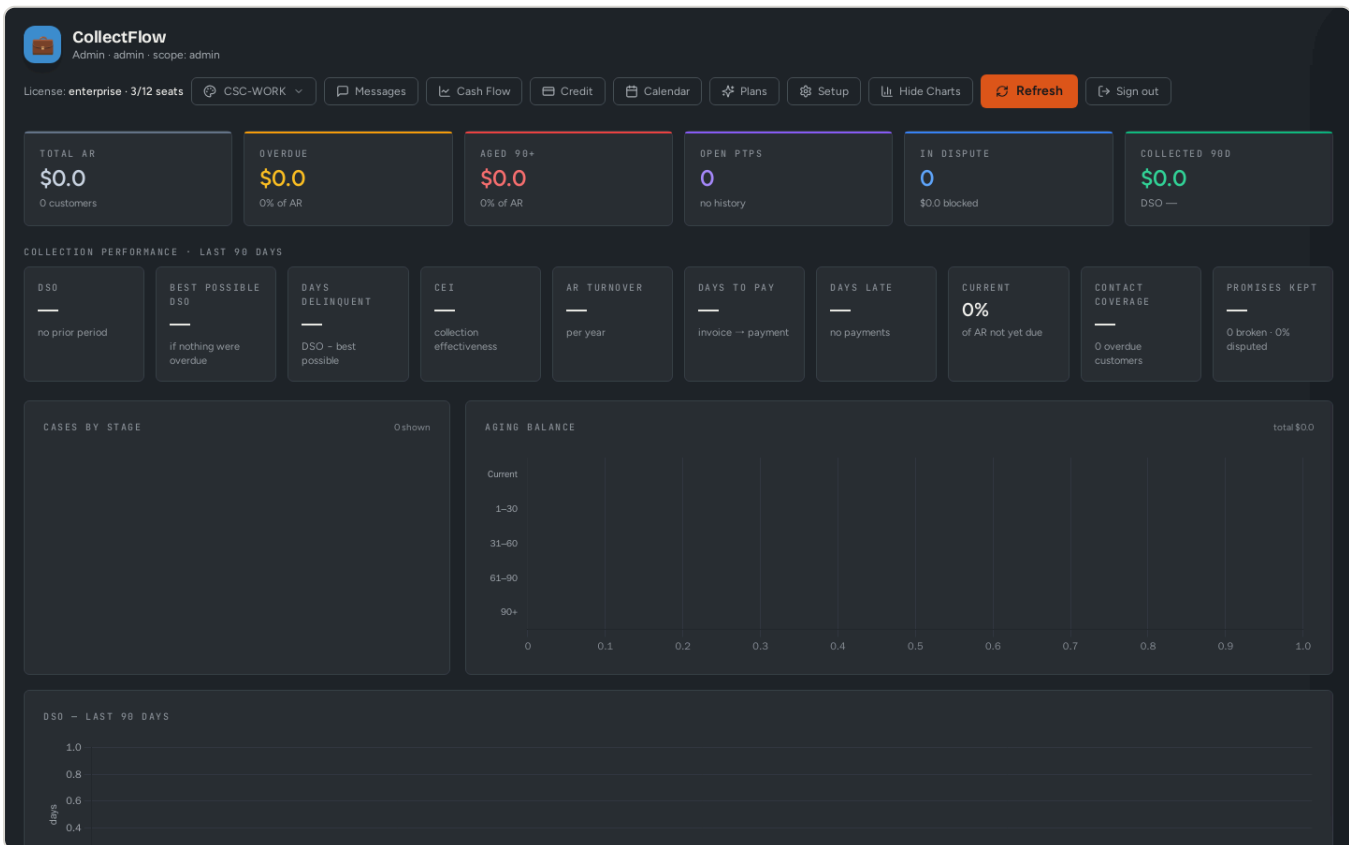
 Sign in

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

INICIO DE SESIÓN EN COLLECTFLOW.

Ingrese su correo electrónico y su contraseña y haga clic en **Sign in** (Iniciar sesión), o use el botón de inicio de sesión único de su empresa. La primera vez se le pedirá que establezca su propia contraseña.

El panel principal



EL PANEL PRINCIPAL DE COLLECTFLOW.

El panel principal (dashboard) es donde usted pasa su jornada.

- **Barra superior:**
 - el resumen de su licencia,
 - el selector de tema,
 - **Messages** (Mensajes; bandeja de entrada),
 - **Cash Flow** (Flujo de caja), **Credit** (Crédito), **Calendar** (Calendario) y **Plans** (Planes),
 - **Setup** (Configuración; gerentes y administradores),
 - **Show / Hide Charts**, **Refresh** y **Sign out**.
- **Mosaicos de KPI:**
 - **Total AR, Overdue, Aged 90+, Open PTPs, In Dispute, Collected 90d.**
 - Haga clic en un mosaico para filtrar la lista de trabajo por él.
- **Fila de desempeño:**
 - **DSO y Best possible DSO,**
 - **Days delinquent,**
 - **CEI** (índice de efectividad de cobranza),
 - **AR turnover, Days to pay, Days late, Current,**
 - **Contact coverage y Promises kept.**
- **Gráficos:**
 - Cases by Stage, Aging balance, DSO trend y Overdue by collector.
 - Una tarjeta de información *Today* y una tabla de posiciones.

La lista de trabajo

La tabla muestra cada cliente del que usted es responsable. Muestra **Customer** (cliente), **Balance** (saldo), **Overdue** (vencido), **Oldest OD** (días de vencimiento más antiguos), **Stage** (etapa), **Priority** (prioridad), **Collector** (cobrador) y **Open items** (partidas abiertas).

- **Busque** por código o nombre de cliente.
- **Filtre** por etapa, prioridad (Urgent, High, Medium, Low), cobrador o representante de ventas. Marque **Hide zero-balance** para ocultar las cuentas saldadas.
- **Ordene** por vencido, saldo, días de vencimiento más antiguos o nombre.
- **Vistas:** *Customers, By sales rep* y *By collector*.
- Las **cuentas principales y secundarias** (consolidación de SAP) se pueden expandir.
- **Pase el cursor** sobre una celda para ver un desglose rápido del saldo.
- **Haga clic** en una fila para abrir el cliente. **Haga clic derecho** en una fila para acciones rápidas.

Acciones del clic derecho

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

Gestión de un cliente

Haga clic en un cliente para abrir el **panel lateral del cliente**.

El encabezado muestra **Balance**, **Overdue**, **Oldest OD** y **Credit limit** (límite de crédito). Los paneles son:

Panel	Úselo para
AI	Leer un análisis de la cuenta y redactar un correo en uno de tres tonos: <i>Reminder — light touch</i> , <i>Past due — firm</i> o <i>Final notice — escalate</i> . Puede Copy (copiar) el borrador o Send (enviarlo).
Open items	Ver cada factura abierta con su fecha de vencimiento, tramo de antigüedad, etapa y saldo. Aquí puede cambiar la etapa de una partida o enviar por correo una copia de la factura.
History	Comportamiento de pago: <i>Avg days to pay</i> , <i>On-time %</i> , <i>Median days</i> , <i>Worst days late</i> . Descárguelo como CSV.
Activity	Registre una Call (llamada), un Email (correo) o una Note (nota) y luego haga clic en Add .
Promises	Registre una promesa de pago (importe y fecha) con Add PTP . Más adelante, márkela como <i>kept</i> (cumplida) o <i>broken</i> (incumplida).
Disputes	Registre una disputa sobre una factura o sobre toda la cuenta, con un motivo y un importe.
Contacts	Agregue contactos (nombre, correo, teléfono, función). Use Portal access para copiar un enlace de inicio de sesión al portal de clientes.
Chat	Envíe mensajes a los contactos del cliente, a uno o a todos.
Team notes	Notas internas; use @nombre para mencionar a un colega.

El menú **Outlook** descarga un correo listo (.eml) para abrir en Outlook. Las opciones son *Account statement*, *Friendly reminder*, *Follow-up*, *Escalation*, *Final notice / legal* o *Blank reply*.

Recordatorios de pago (dunning)

Cada factura abierta avanza automáticamente por las etapas según la cantidad de días de vencimiento:

Etapas	Días de vencimiento
Current	0 o aún no vencida
First notice	1–30
Follow-up	31–60
Escalated	61–90
Legal	más de 90

La etapa de un cliente es la **etapa más alta entre sus facturas abiertas**. Puede modificar manualmente la etapa de una factura individual en **Open items**.

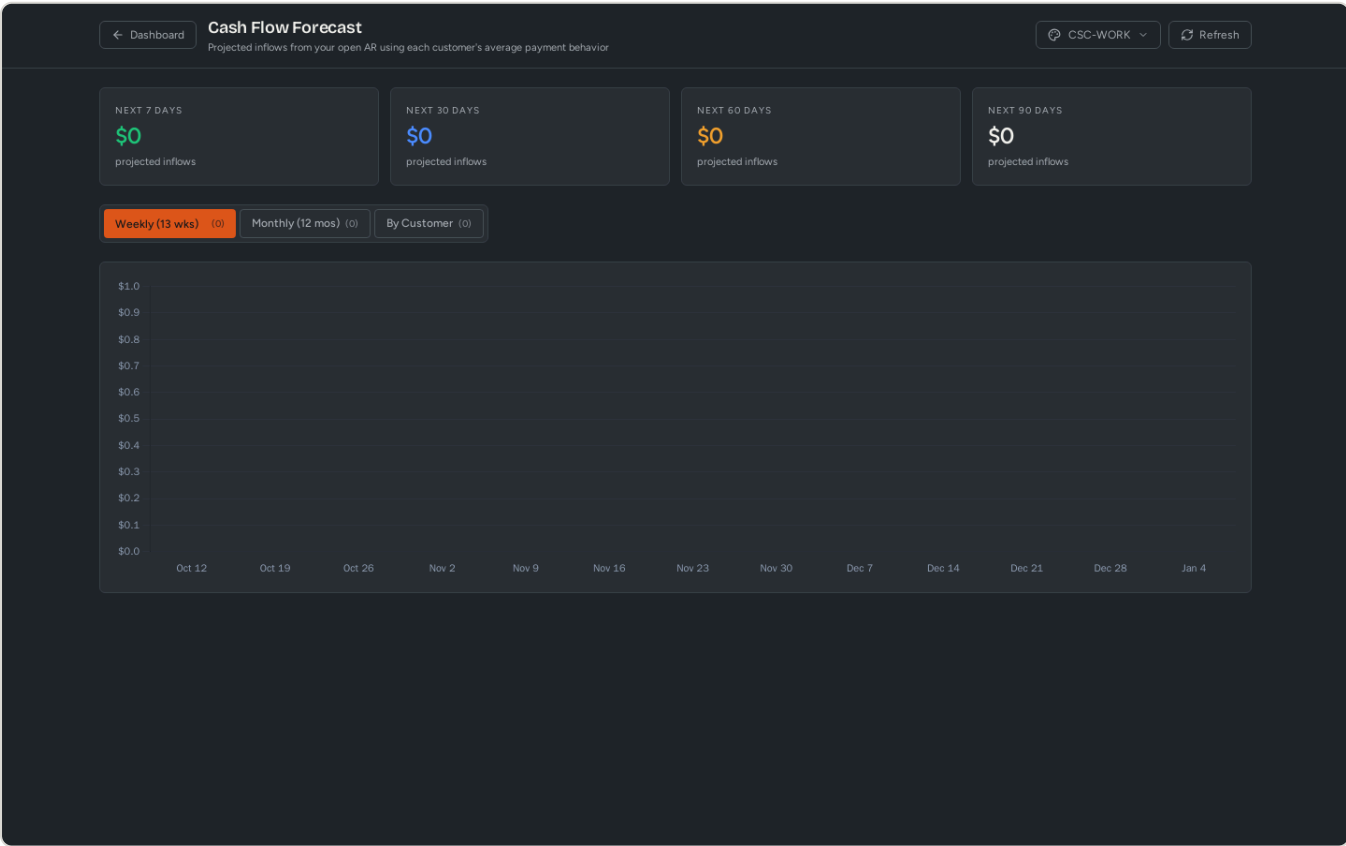
Para enviar una carta de recordatorio de pago:

1. Haga clic derecho en el cliente y elija **Send dunning...**
2. Revise la carta en **Dunning preview**. Utiliza su identidad de marca y la redacción de Setup → Email templates.
3. Haga clic en **Send now** (Enviar ahora). El correo queda registrado en la actividad (Activity) del cliente.

Contabilización de un pago (*gerentes y administradores*)

1. Haga clic derecho en el cliente y elija **Post payment...**
2. Ingrese el **Amount** (importe).
3. En **Allocate against**, deje *oldest overdue first* (primero las vencidas más antiguas) o seleccione las facturas.
4. Haga clic en **Post payment**. Con la contabilización real activada, se crea un pago recibido en SAP.

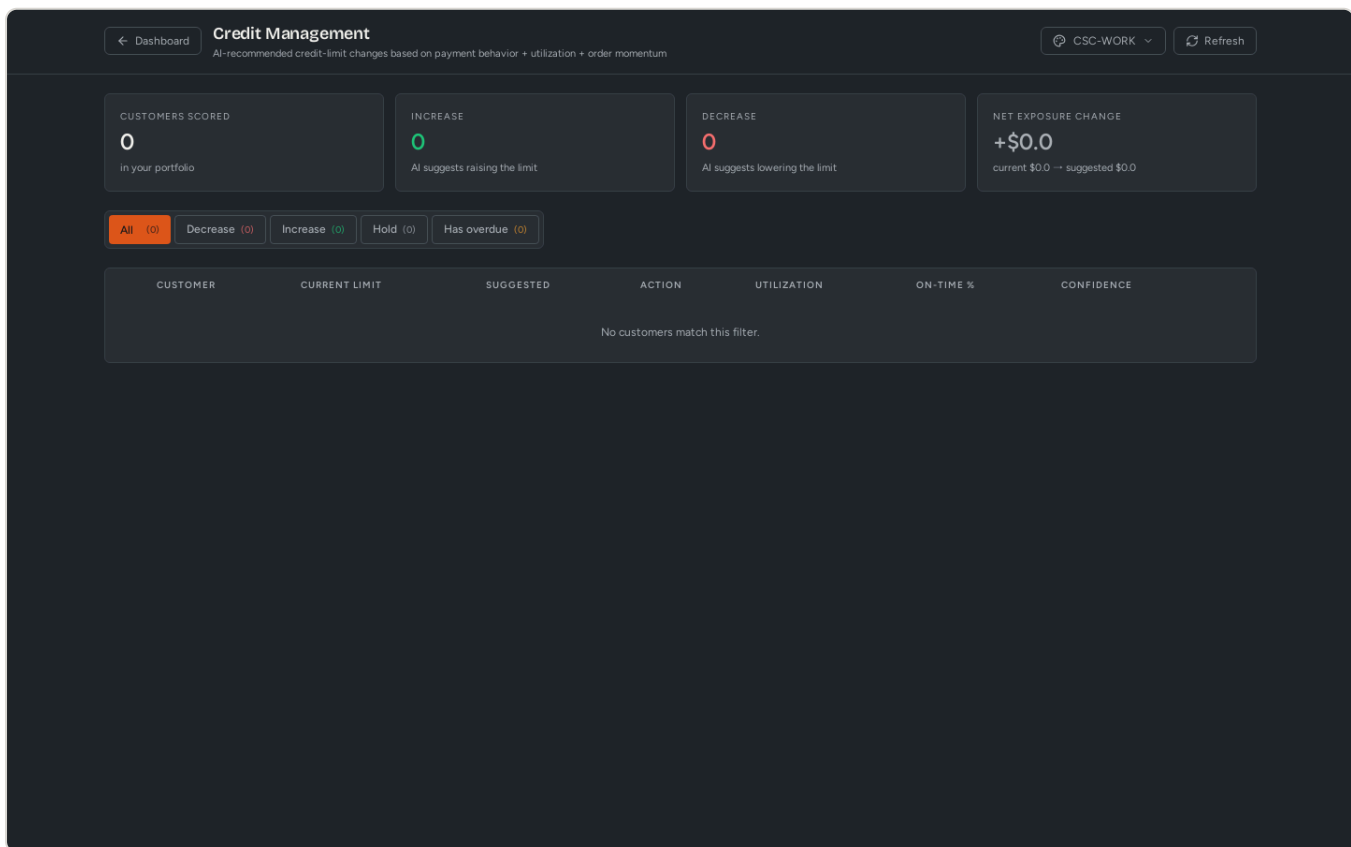
Pronóstico de flujo de caja



PRONÓSTICO DE FLUJO DE CAJA (CASH FLOW FORECAST).

Cash Flow proyecta cuándo se pagarán sus cuentas por cobrar abiertas, según el comportamiento de pago promedio de cada cliente. Los mosaicos muestran los próximos 7, 30, 60 y 90 días. Alterne entre **Weekly (13 weeks)**, **Monthly (12 months)** y **By Customer**.

Gestión del crédito

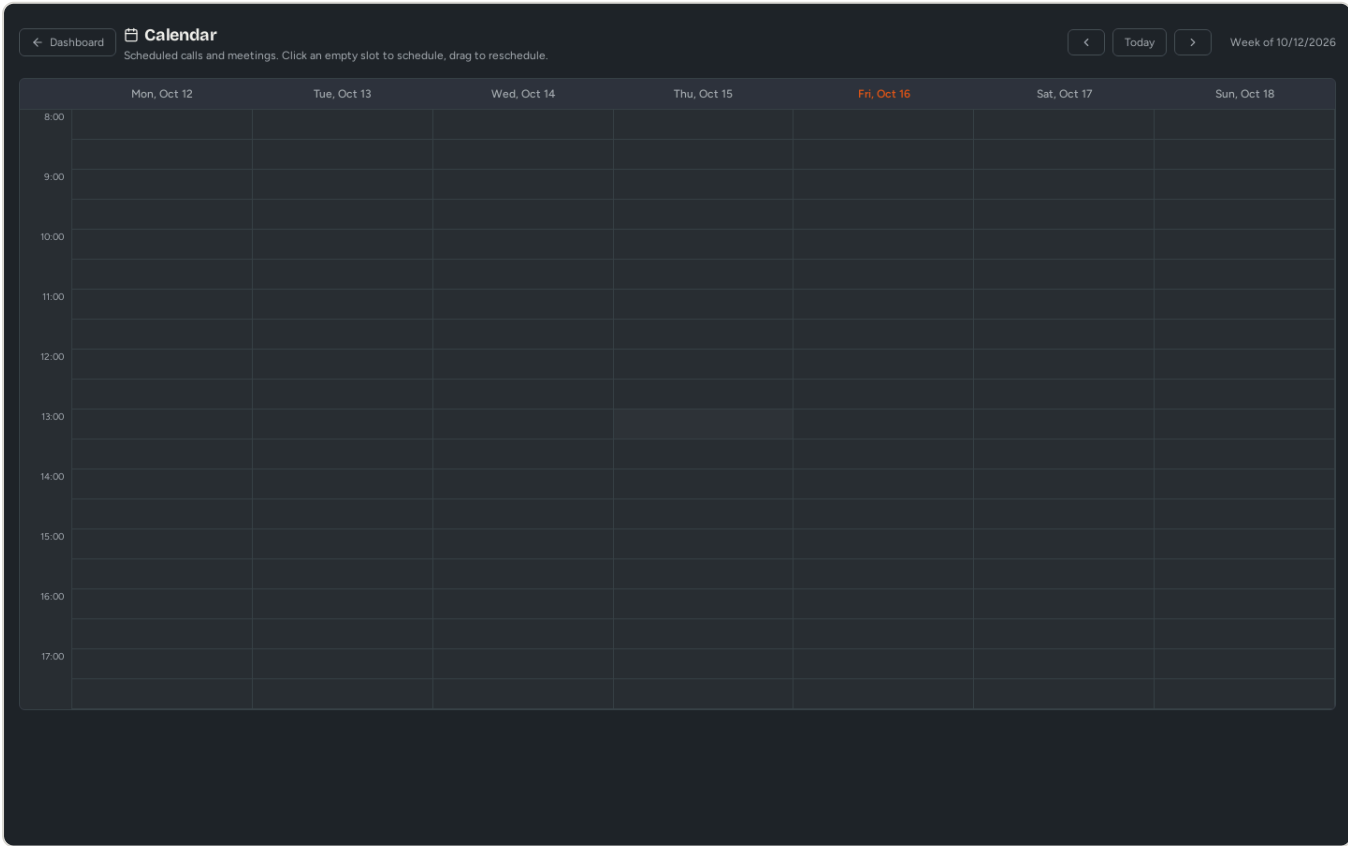


GESTIÓN DEL CRÉDITO (CREDIT MANAGEMENT).

Credit califica a cada cliente y sugiere si **aumentar**, **reducir** o **mantener** su límite de crédito. Muestra el límite actual de cada cliente, el límite sugerido, la utilización, el porcentaje de puntualidad y el grado de confianza de la sugerencia.

- Haga clic en una fila para ver **Why this recommendation** (por qué esta recomendación) y las **signals used** (señales utilizadas).
- Haga clic en **Apply** (Aplicar) para aceptar una sugerencia.

Calendario



CALENDARIO.

Programa llamadas, correos y reuniones con clientes.

- Haga clic en un espacio vacío y seleccione **Customer** (cliente), **Kind** (tipo) y **Duration** (duración; de 15 minutos a 2 horas). Agregue una nota si lo desea y luego haga clic en **Schedule** (Programar).
- Arrastre una entrada para reprogramarla.

Mensajes

El panel **Messages** (Mensajes) contiene conversaciones con clientes (**Customers**), con colegas (**Employees**) y en **Channels** (canales) del equipo.

- Use **My mentions** para ver dónde lo mencionaron con @.
- **New channel** crea un canal de equipo o de proyecto. Puede ser privado.
- Las videollamadas se inician desde una conversación.

El portal de clientes

Sus clientes pueden iniciar sesión en un portal de autoservicio en `/portal` mediante un enlace enviado a su dirección de correo. También puede copiar un enlace para ellos desde **Contacts → Portal access**.

En el portal, un cliente puede:

- ver su **Total due** (total adeudado) y sus **Open items** (partidas abiertas),
- **Pay now** (pagar ahora), pagar las facturas que seleccione o **programar un pago**,
- hacer una **Promise to pay** (promesa de pago),
- **disputar** una partida,
- **enviar mensajes** a su equipo, y
- hacer preguntas sobre su cuenta al **Account assistant** (asistente de cuenta).

Todo lo que hace aparece en la actividad del cliente en CollectFlow.

Setup específico de CollectFlow

Las pestañas siguientes son exclusivas de CollectFlow. Las pestañas estándar se describen en la Guía de configuración y administración.

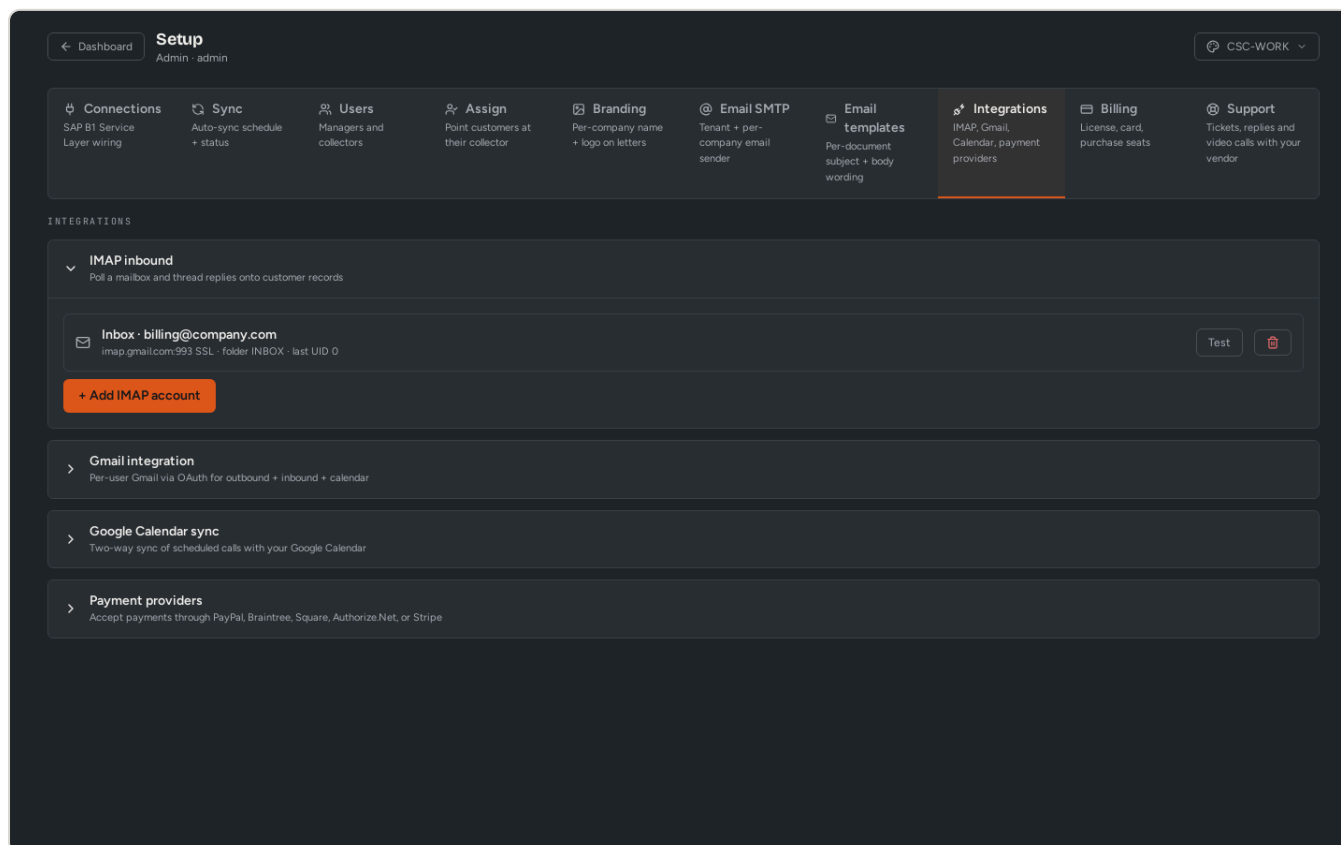
Assign (*administradores y gerentes*)

The screenshot shows the 'Setup' interface in CollectFlow. The top navigation bar includes a 'Dashboard' link and the 'Setup' header with the user 'Admin - admin'. A 'CSC-WORK' dropdown is in the top right. The sidebar contains several setup categories: Connections, Sync, Users, Assign (highlighted), Branding, Email SMTP, Email templates, Integrations, Billing, and Support. The main content area is titled 'ASSIGN' and features a section 'Assign customers to collectors' with a descriptive text and a filter input. Below this is a table with columns 'CUSTOMER', 'CURRENCY', 'BALANCE', and 'COLLECTOR', which currently displays 'No customers match.'

SETUP → ASSIGN.

Asigne cada cliente a un cobrador. Filtre por nombre, código o cobrador actual y luego elija un cobrador de la lista. — *unassigned* — elimina la asignación. También puede reasignar desde la lista de trabajo con el clic derecho **Assign**.

Integrations (administradores; según el plan)



SETUP → INTEGRATIONS.

- **IMAP inbound:** lea las respuestas de los clientes desde un buzón. Ingrese el host, el puerto, el nombre de usuario, la contraseña y la carpeta, y luego haga clic en **Test**.
- **Gmail:** **Connect Gmail** con su ID de cliente y secreto de Google.
- Sincronización con **Google Calendar**.
- **Payment providers** (proveedores de pago): PayPal, Braintree, Square, Authorize.Net o Stripe, en modo *Sandbox* o *Live*. Use **Set as default provider** para elegir cuál utiliza el portal.

Sales-rep access (en Setup → Users)

1. Haga clic en **Sync from SAP** para listar sus empleados de ventas de SAP.
2. Elija un **Default level** (nivel predeterminado).
3. Para cada representante, haga clic en **Grant + create user**. El representante inicia sesión y ve solo sus propias facturas.

Consejos

- Comience cada día ordenando por **Past due (highest)** y filtrando por sus prioridades **Urgent** y **High**.
- Registre cada contacto. Los indicadores **Contact coverage** y **Promises kept** del panel principal solo son tan buenos como la actividad que los respalda.
- Use **Promise to pay** en lugar de una nota cuando un cliente se comprometa con una fecha. Así, CollectFlow controla si se cumplió.