

CollectFlow — Guide utilisateur

Recouvrement des créances clients pour SAP Business One

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

Sommaire

Ce que fait CollectFlow

Qui voit quoi

Se connecter

Le tableau de bord

La liste de travail

Traiter un client

Relances

Enregistrer un paiement (*managers et administrateurs*)

Prévision de trésorerie

Gestion du crédit

Calendrier

Messages

Le portail client

Configuration propre à CollectFlow

Assign (*administrateurs et managers*)

Integrations (*administrateurs ; selon l'offre*)

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

Conseils

Ce que fait CollectFlow

CollectFlow offre à votre équipe crédit et recouvrement un espace unique pour traiter chaque compte en retard dans SAP Business One.

Il importe depuis SAP les clients, les factures ouvertes, les avoirs clients et les paiements, et les transforme en :

- une **liste de travail priorisée**,
- des étapes et des lettres de **relance**,
- des **promesses de paiement** et des **litiges**,
- un **historique d'activité** complet par client,
- un **portail client** où les clients peuvent payer et répondre, et
- des indicateurs clés, une **prévision de trésorerie** et des **suggestions de limite de crédit**.

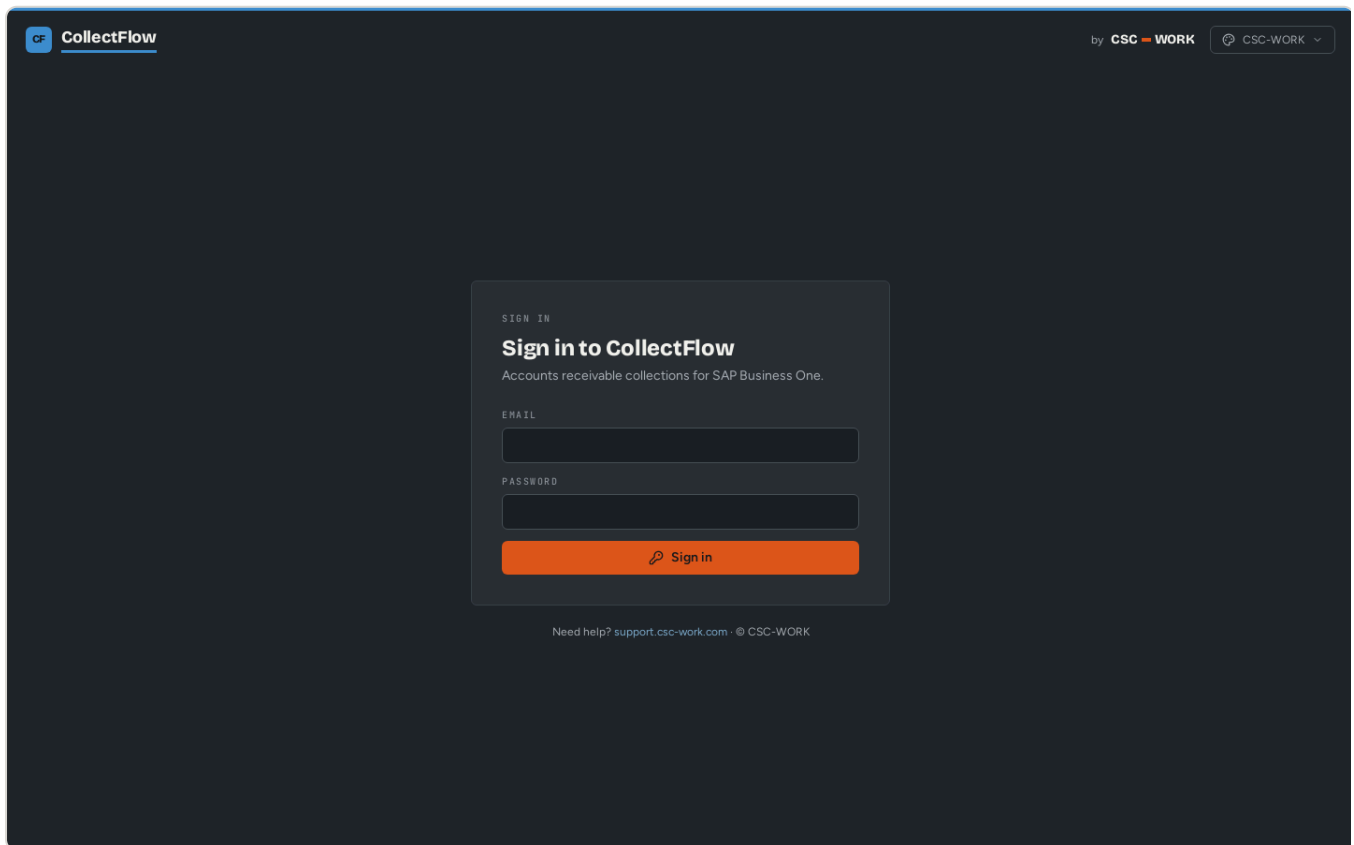
Les paiements que vous encaissez peuvent être enregistrés dans SAP sous forme de Paiements reçus.

Pour la configuration initiale (connexion, synchronisation, utilisateurs, e-mail, facturation), consultez le **Guide d'installation et d'administration**.

Qui voit quoi

Rôle	Voit	Peut faire
Collector (recouvreur)	Uniquement les clients qui lui sont attribués	Consigner des appels, des e-mails et des notes ; ajouter des promesses et des litiges ; envoyer des relances et des copies de factures ; copier des liens vers le portail
Manager	Toute l'équipe	Tout ce que fait un recouvreur, plus attribuer des clients, enregistrer des paiements, gérer le crédit. Setup : Assign, Email templates, Support
Admin	Tout	Tout, y compris l'ensemble de Setup
Sales rep (commercial, facultatif)	Les factures associées à son propre code d'employé commercial SAP	<i>View only, Light</i> (consultation + notes, appels, promesses) ou <i>Full</i> , selon ce qui est accordé dans Setup → Users

Se connecter



CF CollectFlow

by CSC WORK CSC-WORK

SIGN IN

Sign in to CollectFlow

Accounts receivable collections for SAP Business One.

EMAIL

PASSWORD

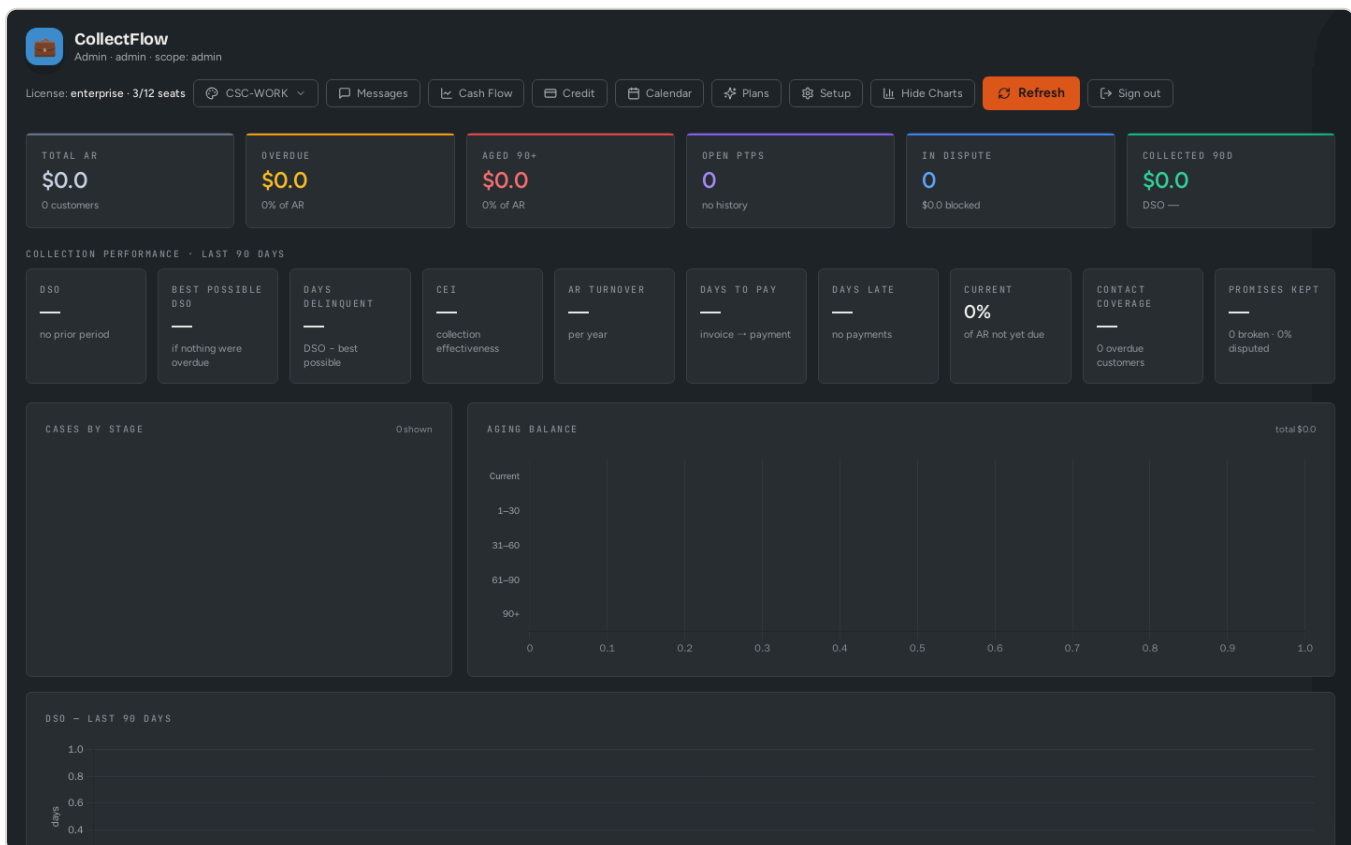
 Sign in

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

CONNEXION À COLLECTFLOW.

Saisissez votre e-mail et votre mot de passe, puis cliquez sur **Sign in** (Se connecter), ou utilisez le bouton d'authentification unique de votre société. La première fois, il vous sera demandé de définir votre propre mot de passe.

Le tableau de bord



LE TABLEAU DE BORD DE COLLECTFLOW.

Le tableau de bord est l'endroit où vous passez votre journée.

- **Barre supérieure :**
 - le résumé de votre licence,
 - le sélecteur de thème,
 - **Messages** (boîte de réception),
 - **Cash Flow, Credit, Calendar** et **Plans** (trésorerie, crédit, calendrier et offres),
 - **Setup** (managers et administrateurs),
 - **Show / Hide Charts** (afficher / masquer les graphiques), **Refresh** (actualiser) et **Sign out** (se déconnecter).
- **Tuiles d'indicateurs :**
 - **Total AR, Overdue, Aged 90+, Open PTPs, In Dispute, Collected 90d** (total des créances, échu, plus de 90 jours, promesses ouvertes, en litige, encaissé sur 90 jours).
 - Cliquez sur une tuile pour filtrer la liste de travail en conséquence.
- **Ligne de performance :**
 - **DSO** et **Best possible DSO** (meilleur DSO possible),
 - **Days delinquent** (jours de retard),
 - **CEI** (indice d'efficacité du recouvrement),
 - **AR turnover, Days to pay, Days late, Current** (rotation des créances, délai de paiement, jours de retard, non échu),
 - **Contact coverage** (couverture des contacts) et **Promises kept** (promesses tenues).

- **Graphiques :**
 - Cases by Stage, Aging balance, DSO trend et Overdue by collector (dossiers par étape, balance âgée, tendance du DSO et échu par recouvreur).
 - Une carte d'analyses *Today* (aujourd'hui) et un classement.

La liste de travail

Le tableau répertorie tous les clients dont vous êtes responsable. Il affiche **Customer, Balance, Overdue, Oldest OD** (nombre de jours du plus ancien retard), **Stage, Priority, Collector** et **Open items** (client, solde, échu, étape, priorité, recouvreur et éléments ouverts).

- **Recherchez** par code ou nom de client.
- **Filtrez** par étape, priorité (Urgent, High, Medium, Low), recouvreur ou commercial. Cochez **Hide zero-balance** (masquer les soldes nuls) pour écarter les comptes soldés.
- **Triez** par montant échu, solde, nombre de jours du plus ancien retard ou nom.
- **Vues :** *Customers, By sales rep* et *By collector* (par client, par commercial et par recouvreur).
- Les **comptes parents et enfants** (consolidation SAP) peuvent être développés.
- **Survolez** une cellule pour obtenir une ventilation rapide du solde.
- **Cliquez** sur une ligne pour ouvrir le client. **Cliquez avec le bouton droit** sur une ligne pour accéder aux actions rapides.

Actions du clic droit

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

(Consigner un appel, un e-mail ou une note ; ajouter une promesse de paiement ; ouvrir un litige ; envoyer une relance ; enregistrer un paiement ; partager dans le chat ; copier le code client ; copier l'e-mail du contact principal ; attribuer.)

Traiter un client

Cliquez sur un client pour ouvrir le **volet client**.

L'en-tête affiche **Balance**, **Overdue**, **Oldest OD** et **Credit limit** (limite de crédit). Les panneaux sont les suivants :

Panneau	Utilisez-le pour
AI	Lire une analyse du compte et rédiger un e-mail selon l'un des trois tons : <i>Reminder — light touch</i> , <i>Past due — firm</i> ou <i>Final notice — escalate</i> (rappel cordial, retard ferme, dernier avis avec escalade). Vous pouvez Copy (copier) le brouillon ou le Send (envoyer).
Open items	Voir chaque facture ouverte avec sa date d'échéance, sa tranche d'ancienneté, son étape et son solde. Modifiez ici l'étape d'un élément, ou envoyez une copie de la facture par e-mail.
History	Comportement de paiement : <i>Avg days to pay</i> , <i>On-time %</i> , <i>Median days</i> , <i>Worst days late</i> (délai moyen de paiement, % à l'heure, délai médian, pire retard). Téléchargez-le au format CSV.
Activity	Consignez un Call , un Email ou une Note , puis cliquez sur Add (Ajouter).
Promises	Enregistrez une promesse de paiement (montant et date) avec Add PTP . Ensuite, marquez-la comme <i>kept</i> (tenue) ou <i>broken</i> (non tenue).
Disputes	Consignez un litige portant sur une facture ou sur l'ensemble du compte, avec un motif et un montant.
Contacts	Ajoutez des contacts (nom, e-mail, téléphone, fonction). Utilisez Portal access pour copier un lien de connexion au portail client.
Chat	Envoyez un message aux contacts du client, à un seul contact ou à tous.
Team notes	Notes internes ; utilisez @nom pour mentionner un collègue.

Le menu **Outlook** télécharge un e-mail prêt à l'emploi (.eml) à ouvrir dans Outlook. Les choix proposés sont *Account statement*, *Friendly reminder*, *Follow-up*, *Escalation*, *Final notice / legal* ou *Blank reply* (relevé de compte, rappel cordial, suivi, escalade, dernier avis / contentieux, réponse vierge).

Relances

Chaque facture ouverte passe automatiquement d'une étape à l'autre, en fonction du nombre de jours de retard :

Étape	Jours de retard
Current	0 ou pas encore échue
First notice	1–30
Follow-up	31–60
Escalated	61–90
Legal	plus de 90

L'étape d'un client correspond à l'**étape la plus élevée parmi ses factures ouvertes**. Vous pouvez forcer l'étape d'une facture individuelle dans **Open items**.

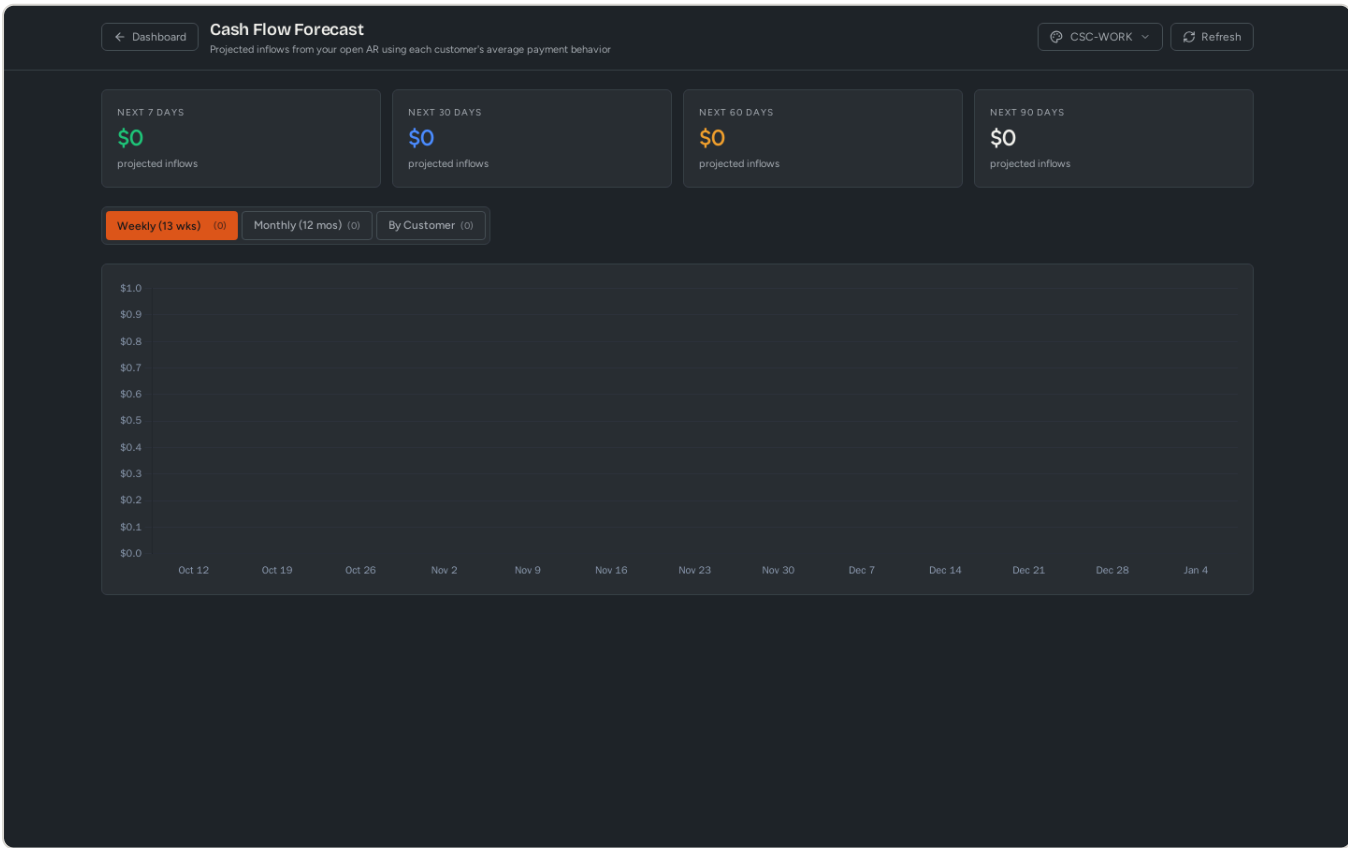
Pour envoyer une lettre de relance :

1. Cliquez avec le bouton droit sur le client et choisissez **Send dunning...** (Envoyer une relance).
2. Vérifiez la lettre dans **Dunning preview** (aperçu de la relance). Elle utilise votre identité visuelle et la formulation définie dans Setup → Email templates.
3. Cliquez sur **Send now** (Envoyer maintenant). L'e-mail est consigné dans l'Activity du client.

Enregistrer un paiement (*managers et administrateurs*)

1. Cliquez avec le bouton droit sur le client et choisissez **Post payment...** (Enregistrer un paiement).
2. Saisissez l'**Amount** (montant).
3. Sous **Allocate against** (Imputer sur), conservez *oldest overdue first* (les plus anciens retards d'abord) ou sélectionnez les factures.
4. Cliquez sur **Post payment**. Lorsque l'enregistrement en direct est activé, un Paiement reçu est créé dans SAP.

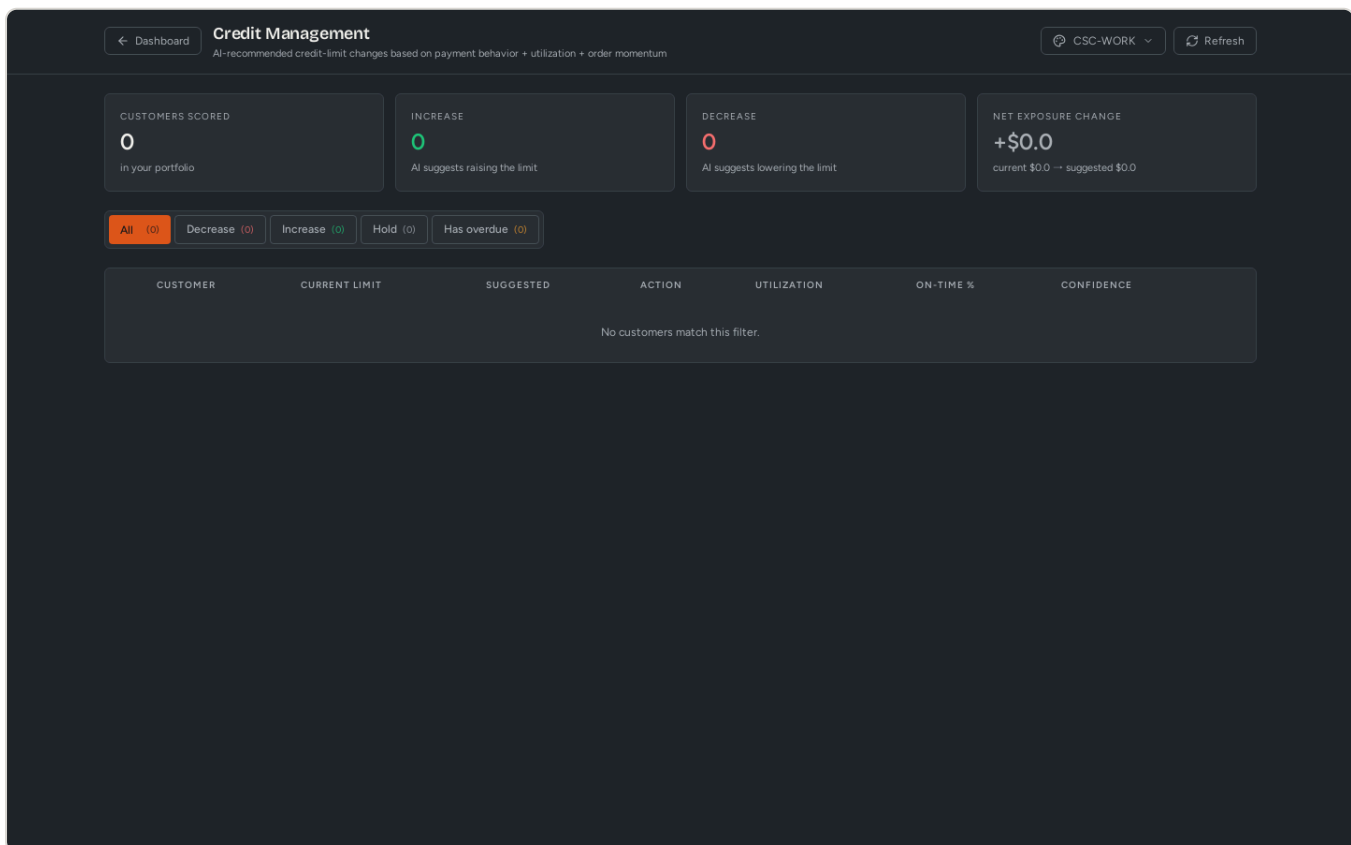
Prévision de trésorerie



CASH FLOW FORECAST.

Cash Flow (Trésorerie) prévoit à quelle date vos créances ouvertes seront payées, en fonction du comportement de paiement moyen de chaque client. Les tuiles affichent les 7, 30, 60 et 90 prochains jours. Basculez entre **Weekly (13 weeks)**, **Monthly (12 months)** et **By Customer** (hebdomadaire sur 13 semaines, mensuel sur 12 mois et par client).

Gestion du crédit

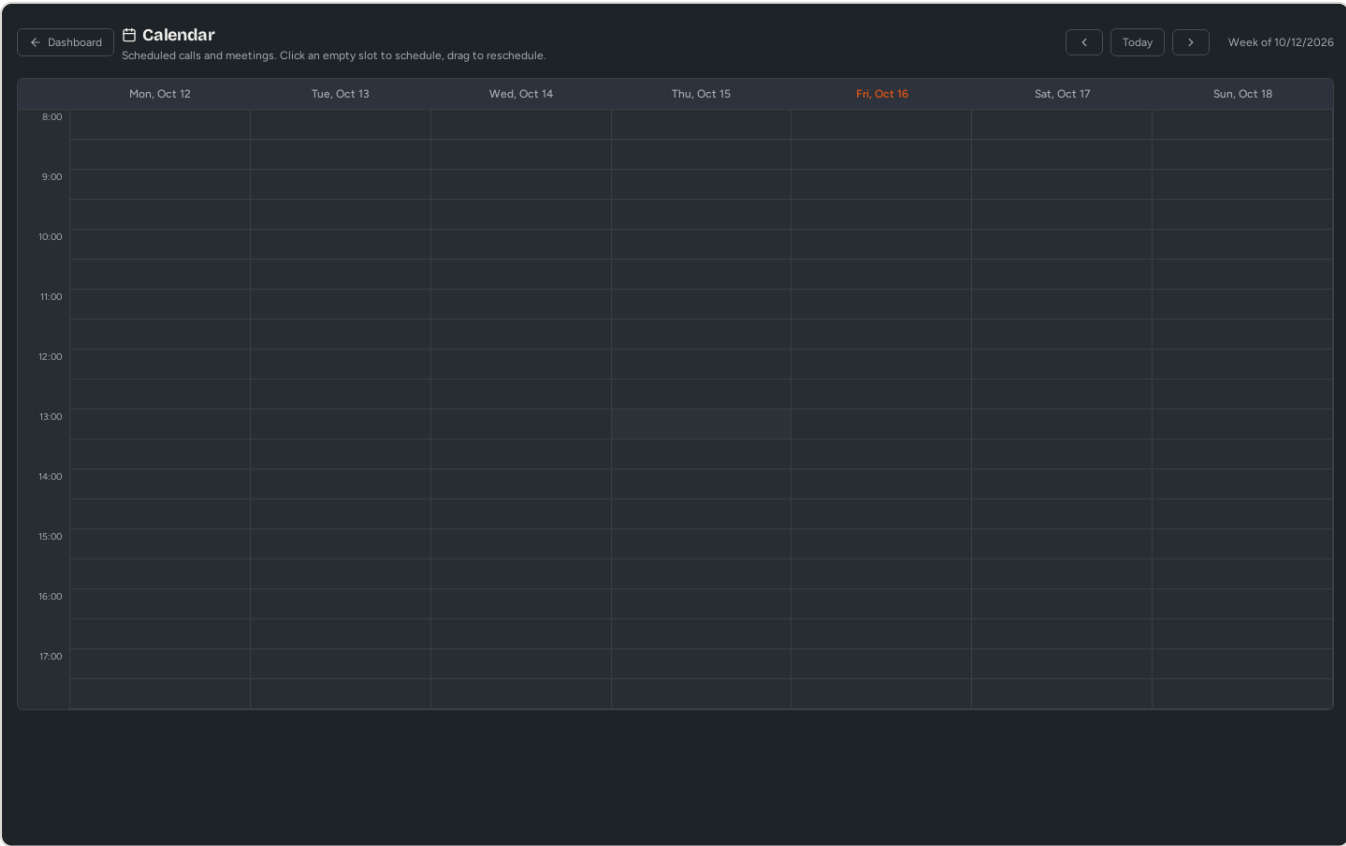


CREDIT MANAGEMENT.

Credit (Crédit) attribue une note à chaque client et suggère d'**augmenter**, de **réduire** ou de **maintenir** sa limite de crédit. L'écran affiche pour chaque client la limite actuelle, la limite suggérée, le taux d'utilisation, le % de paiements à l'heure et le degré de confiance de la suggestion.

- Cliquez sur une ligne pour voir **Why this recommendation** (pourquoi cette recommandation) et les **signals used** (signaux utilisés).
- Cliquez sur **Apply** (Appliquer) pour accepter une suggestion.

Calendrier



CALENDRIER.

Planifiez des appels, des e-mails et des réunions avec les clients.

- Cliquez sur un créneau libre et choisissez le **Customer**, le **Kind** et la **Duration** (client, type et durée, de 15 minutes à 2 heures). Ajoutez une note si vous le souhaitez, puis cliquez sur **Schedule** (Planifier).
- Faites glisser une entrée pour la replanifier.

Messages

Le panneau **Messages** regroupe les conversations avec les clients (**Customers**), avec les collègues (**Employees**) et dans les **Channels** (canaux) d'équipe.

- Utilisez **My mentions** pour voir où vous avez été mentionné par @.
- **New channel** crée un canal d'équipe ou de projet. Il peut être privé.
- Les appels vidéo se lancent depuis une conversation.

Le portail client

Vos clients peuvent se connecter à un portail en libre-service à l'adresse `/portal` grâce à un lien envoyé à leur adresse e-mail. Vous pouvez également copier un lien pour eux depuis **Contacts → Portal access**.

Dans le portail, un client peut :

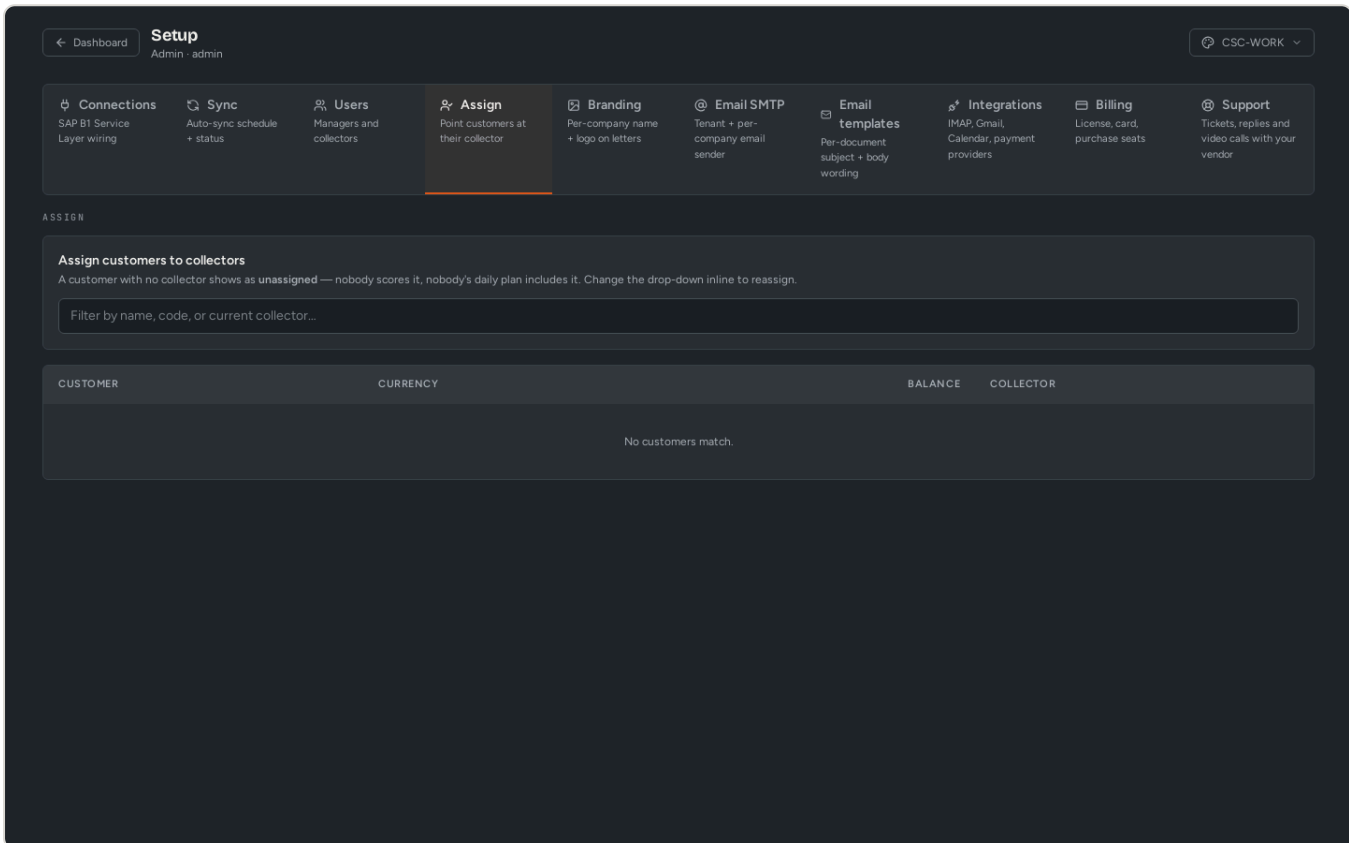
- voir son **Total due** (total dû) et ses **Open items** (éléments ouverts),
- **Pay now** (payer maintenant), payer les factures qu'il sélectionne, ou **schedule a payment** (planifier un paiement),
- faire une **Promise to pay** (promesse de paiement),
- **contester** un élément,
- **envoyer un message** à votre équipe, et
- poser des questions sur son compte à l'**Account assistant** (assistant de compte).

Tout ce qu'il fait apparaît dans l'Activity du client dans CollectFlow.

Configuration propre à CollectFlow

Les onglets ci-dessous sont propres à CollectFlow. Les onglets standard sont décrits dans le Guide d'installation et d'administration.

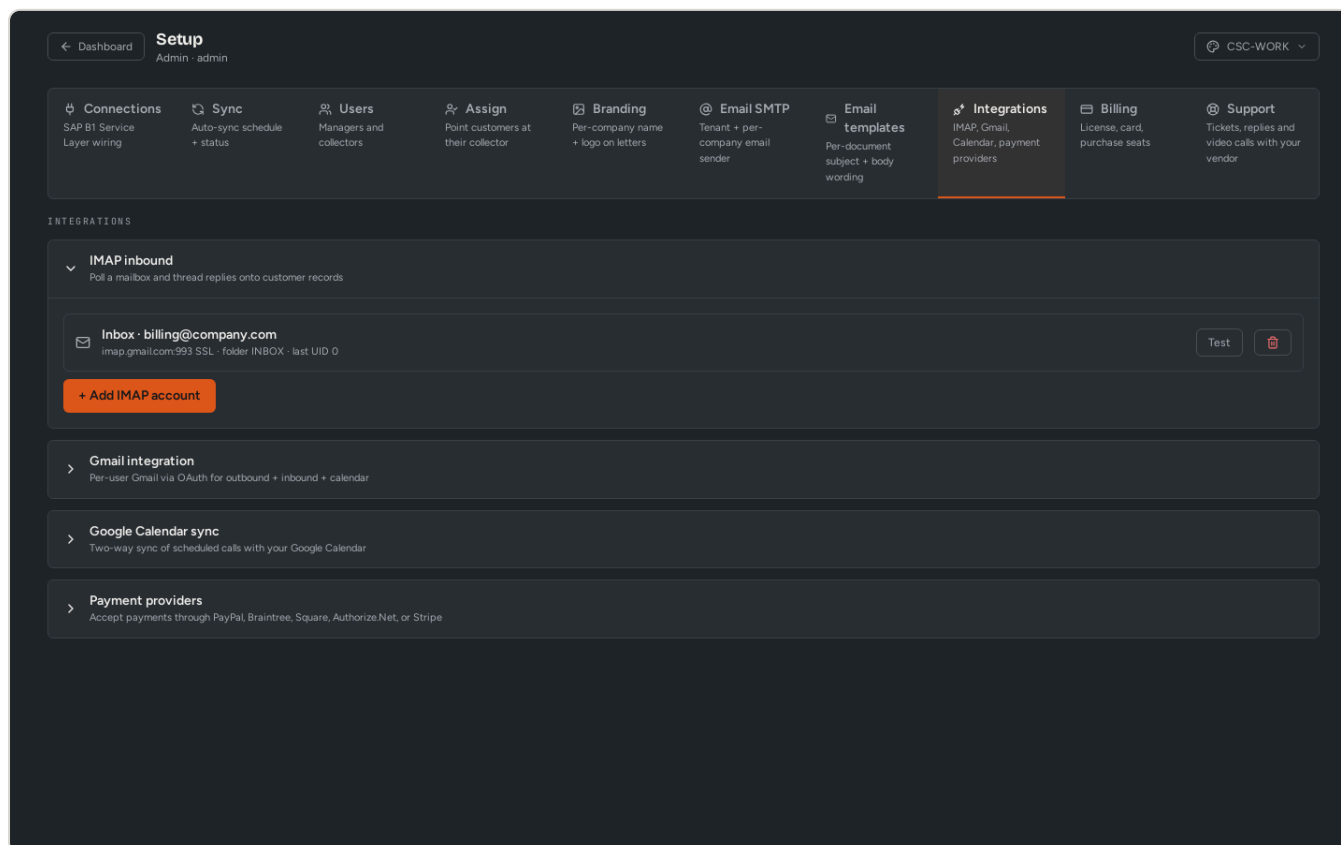
Assign (*administrateurs et managers*)



SETUP → ASSIGN.

Attribuez chaque client à un recouvreur. Filtrez par nom, code ou recouvreur actuel, puis choisissez un recouvreur dans la liste. — *unassigned* — supprime l'attribution. Vous pouvez aussi réattribuer depuis la liste de travail avec la commande **Assign** du clic droit.

Integrations (administrateurs ; selon l'offre)



SETUP → INTEGRATIONS.

- **IMAP inbound** (IMAP entrant) : lisez les réponses des clients depuis une boîte aux lettres. Saisissez l'hôte, le port, le nom d'utilisateur, le mot de passe et le dossier, puis cliquez sur **Test**.
- **Gmail : Connect Gmail** avec votre ID client et votre secret Google.
- Synchronisation **Google Calendar**.
- **Payment providers** (prestataires de paiement) : PayPal, Braintree, Square, Authorize.Net ou Stripe, en mode *Sandbox* ou *Live*. Utilisez **Set as default provider** (Définir comme prestataire par défaut) pour choisir celui qu'utilise le portail.

Sales-rep access (dans Setup → Users)

1. Cliquez sur **Sync from SAP** pour lister vos employés commerciaux SAP.
2. Choisissez un **Default level** (niveau par défaut).
3. Pour chaque commercial, cliquez sur **Grant + create user** (Accorder + créer l'utilisateur). Le commercial se connecte ensuite et ne voit que ses propres factures.

Conseils

- Commencez chaque journée en triant par **Past due (highest)** (échu, le plus élevé) et en filtrant sur vos priorités **Urgent** et **High**.
- Consignez chaque contact. Les indicateurs **Contact coverage** et **Promises kept** du tableau de bord ne valent que par l'activité qui les alimente.
- Utilisez **Promise to pay** plutôt qu'une note lorsqu'un client s'engage sur une date. CollectFlow vérifie alors si la promesse a été tenue.