

CollectFlow — Guida utente

Recupero crediti verso clienti per SAP Business One

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

Indice

Che cosa fa CollectFlow

Chi vede che cosa

Accesso

La dashboard

La lista di lavoro

Gestione di un cliente

Solleciti

Registrazione di un incasso (*manager e amministratori*)

Previsione dei flussi di cassa

Gestione dei fidi

Calendario

Messaggi

Il portale clienti

Setup specifico di CollectFlow

Assign (*amministratori e manager*)

Integrations (*amministratori; dipende dal piano*)

Sales-rep access (*in Setup → Users*)

Suggerimenti

Che cosa fa CollectFlow

CollectFlow offre al team crediti e incassi un unico punto da cui gestire tutte le posizioni scadute in SAP Business One.

Acquisisce da SAP clienti, fatture aperte, note di credito cliente e incassi e li trasforma in:

- una **lista di lavoro con priorità**,
- livelli e lettere di **sollecito**,
- **promesse di pagamento** e **contestazioni**,
- una **cronologia completa delle attività** per ogni cliente,
- un **portale clienti** in cui i clienti possono pagare e rispondere, e
- KPI, una **previsione dei flussi di cassa** e **suggerimenti sul fido**.

I pagamenti ricevuti possono essere registrati in SAP come Incassi.

Per la configurazione iniziale (connessione, sincronizzazione, utenti, email, fatturazione), consultare la **Guida alla configurazione e all'amministrazione**.

Chi vede che cosa

Ruolo	Vede	Può
Collector	Solo i clienti a lui assegnati	Registrare telefonate, email e note; aggiungere promesse e contestazioni; inviare solleciti e copie di fatture; copiare i link al portale
Manager	L'intero team	Tutto ciò che fa un collector, più assegnare clienti, registrare incassi, gestire i fidi. Setup: Assign, Email templates, Support
Admin	Tutto	Tutto, compresa l'intera area Setup
Sales rep (facoltativo)	Le fatture associate al proprio codice di addetto vendite SAP	<i>View only, Light</i> (visualizzazione + note, telefonate, promesse) o <i>Full</i> , secondo quanto concesso in Setup → Users

Accesso

CF CollectFlow

by CSC WORK CSC-WORK

SIGN IN

Sign in to CollectFlow

Accounts receivable collections for SAP Business One.

EMAIL

PASSWORD

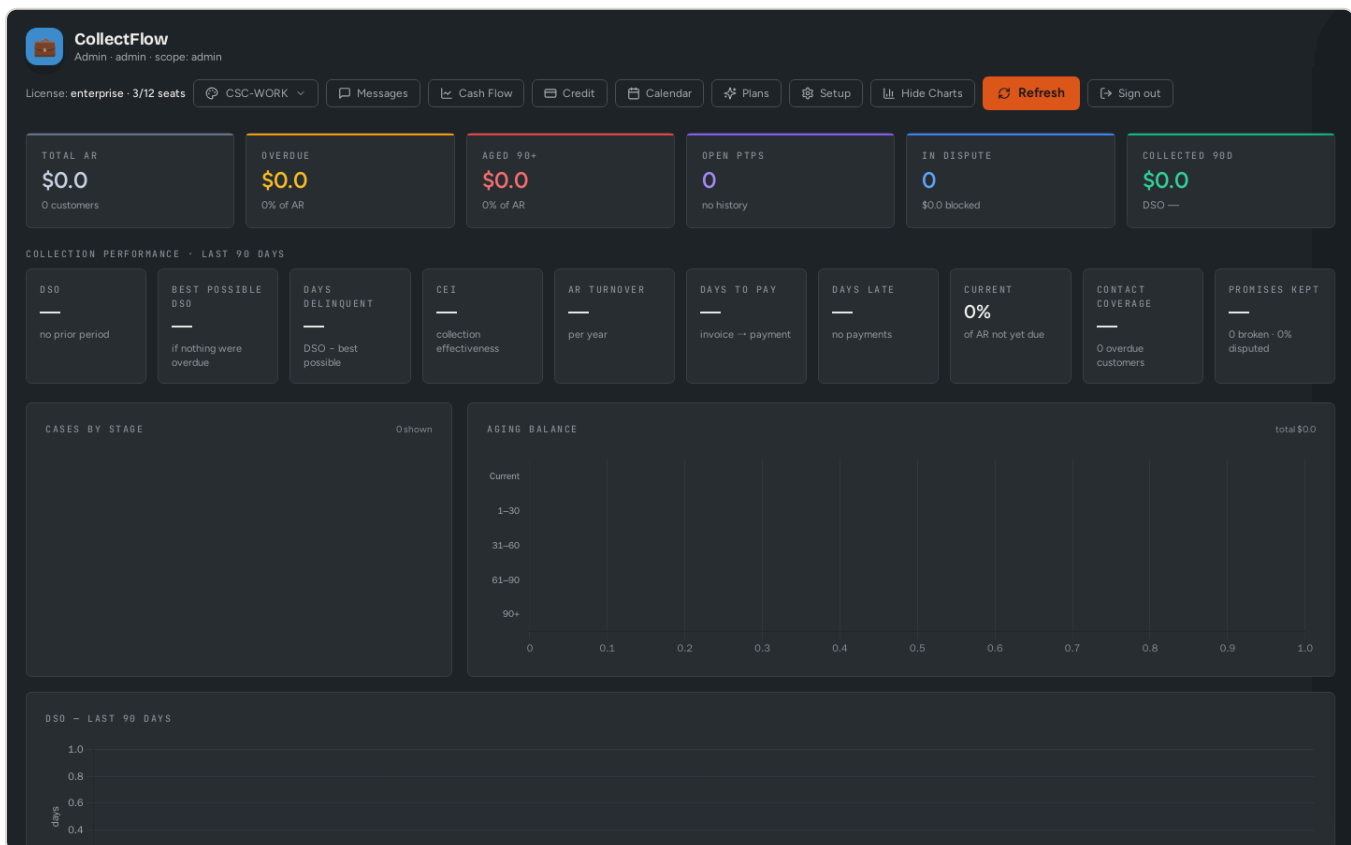
 Sign in

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

ACCESSO A COLLECTFLOW.

Inserire email e password e fare clic su **Sign in** (Accedi), oppure usare il pulsante di single sign-on dell'azienda. Al primo accesso viene chiesto di impostare una password personale.

La dashboard



LA DASHBOARD DI COLLECTFLOW.

La dashboard è lo spazio in cui si svolge la giornata di lavoro.

- **Barra superiore:**
 - il riepilogo della licenza,
 - il selettore del tema,
 - **Messages** (posta in arrivo),
 - **Cash Flow, Credit, Calendar** e **Plans**,
 - **Setup** (manager e amministratori),
 - **Show / Hide Charts, Refresh** e **Sign out**.
- **Riquadri KPI:**
 - **Total AR, Overdue, Aged 90+, Open PTPs, In Dispute, Collected 90d.**
 - Fare clic su un riquadro per filtrare la lista di lavoro su quel valore.
- **Riga delle prestazioni:**
 - **DSO** e **Best possible DSO**,
 - **Days delinquent** (giorni di ritardo),
 - **CEI** (collection effectiveness index, indice di efficacia del recupero),
 - **AR turnover, Days to pay, Days late, Current**,
 - **Contact coverage** e **Promises kept**.
- **Grafici:**
 - Pratiche per livello, saldo per anzianità, andamento del DSO e scaduto per addetto.
 - Una scheda di approfondimenti *Today* e una classifica.

La lista di lavoro

La tabella elenca tutti i clienti di cui si è responsabili. Mostra **Customer, Balance, Overdue, Oldest OD** (giorni di scaduto più vecchi), **Stage, Priority, Collector** e **Open items**.

- **Cercare** per codice o nome cliente.
- **Filtrare** per livello, priorità (Urgent, High, Medium, Low), addetto o agente di vendita. Selezionare **Hide zero-balance** per escludere le posizioni saldate.
- **Ordinare** per scaduto, saldo, giorni di scaduto più vecchi o nome.
- **Viste:** *Customers, By sales rep e By collector*.
- I **conti padre e figlio** (consolidamento SAP) possono essere espansi.
- **Passare il mouse** su una cella per un rapido dettaglio del saldo.
- **Fare clic** su una riga per aprire il cliente. **Fare clic con il tasto destro** su una riga per le azioni rapide.

Azioni del tasto destro

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

Gestione di un cliente

Fare clic su un cliente per aprire il **pannello cliente**.

L'intestazione mostra **Balance**, **Overdue**, **Oldest OD** e **Credit limit** (saldo, scaduto, scaduto più vecchio e fido). I pannelli sono:

Pannello	Serve a
AI	Leggere un' analisi della posizione e preparare una bozza di email in uno dei tre toni: <i>Reminder — light touch</i> , <i>Past due — firm</i> o <i>Final notice — escalate</i> . È possibile copiare la bozza (Copy) o inviarla (Send).
Open items	Vedere tutte le fatture aperte con data di scadenza, fascia di anzianità, livello e saldo. Qui è possibile cambiare il livello di una partita oppure inviare via email una copia della fattura.
History	Comportamento di pagamento: <i>Avg days to pay</i> , <i>On-time %</i> , <i>Median days</i> , <i>Worst days late</i> . È scaricabile in formato CSV.
Activity	Registrare una telefonata (Call), un' Email o una nota (Note), quindi fare clic su Add .
Promises	Registrare una promessa di pagamento (importo e data) con Add PTP . In seguito contrassegnarla come <i>kept</i> (mantenuta) o <i>broken</i> (non mantenuta).
Disputes	Registrare una contestazione su una singola fattura o sull'intera posizione, con motivo e importo.
Contacts	Aggiungere referenti (nome, email, telefono, ruolo). Usare Portal access per copiare un link di accesso al portale clienti.
Chat	Inviare messaggi ai referenti del cliente, a uno solo o a tutti.
Team notes	Note interne; usare @nome per menzionare un collega.

Il menu **Outlook** scarica un'email già pronta (.eml) da aprire in Outlook. Le opzioni sono *Account statement*, *Friendly reminder*, *Follow-up*, *Escalation*, *Final notice / legal* o *Blank reply*.

Solleciti

Ogni fattura aperta avanza automaticamente attraverso i livelli, in base al numero di giorni di scaduto:

Livello	Giorni di scaduto
Current	0 o non ancora scaduta
First notice	1–30
Follow-up	31–60
Escalated	61–90
Legal	oltre 90

Il livello di un cliente è il **livello più alto tra le sue fatture aperte**. È possibile modificare manualmente il livello di una singola fattura in **Open items**.

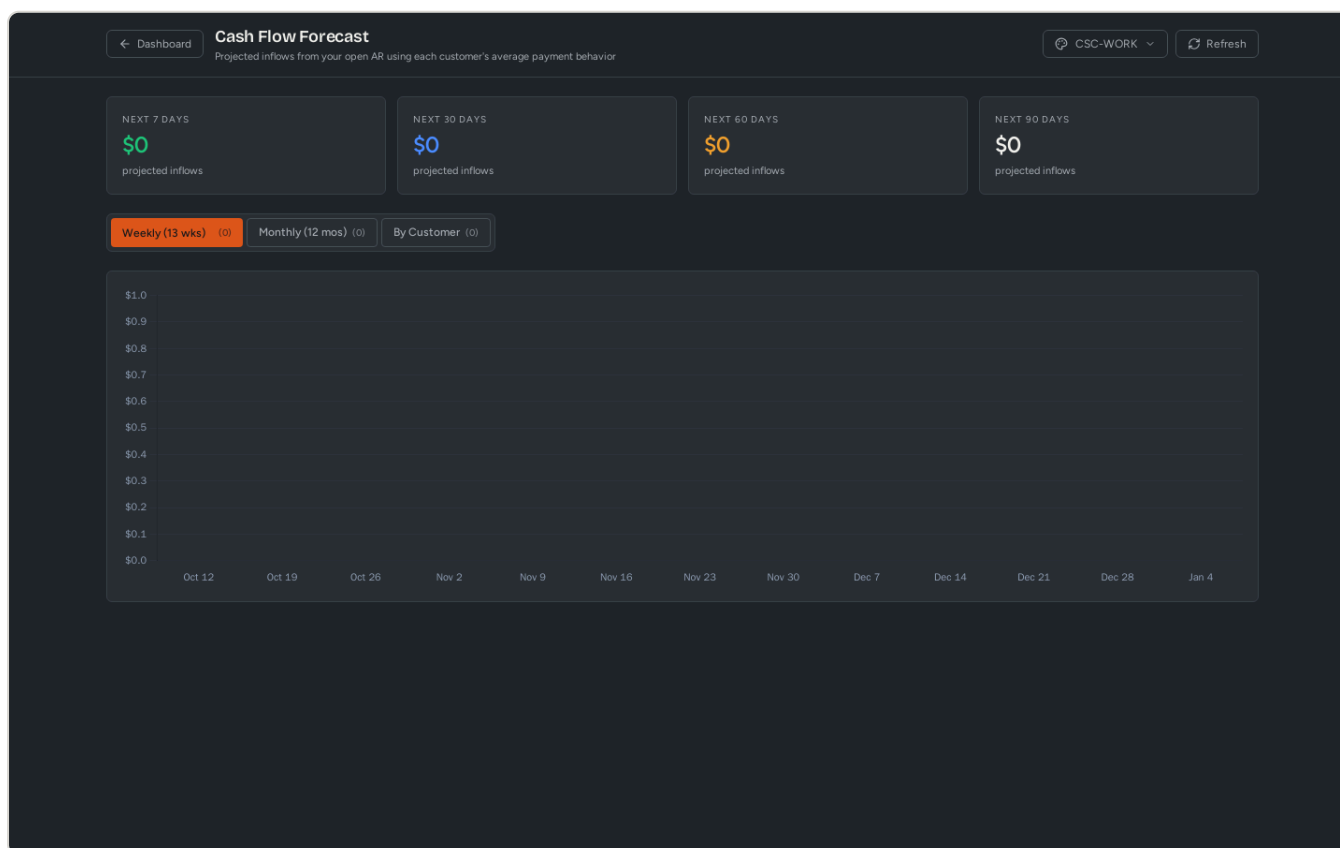
Per inviare una lettera di sollecito:

1. Fare clic con il tasto destro sul cliente e scegliere **Send dunning...**
2. Controllare la lettera in **Dunning preview**. Usa la propria personalizzazione grafica e il testo definito in Setup → Email templates.
3. Fare clic su **Send now**. L'email viene registrata nella sezione Activity del cliente.

Registrazione di un incasso (*manager e amministratori*)

1. Fare clic con il tasto destro sul cliente e scegliere **Post payment....**
2. Inserire l'importo (**Amount**).
3. In **Allocate against**, lasciare *oldest overdue first* (prima lo scaduto più vecchio) oppure selezionare le fatture.
4. Fare clic su **Post payment**. Con la registrazione effettiva attiva, viene creato un Incasso in SAP.

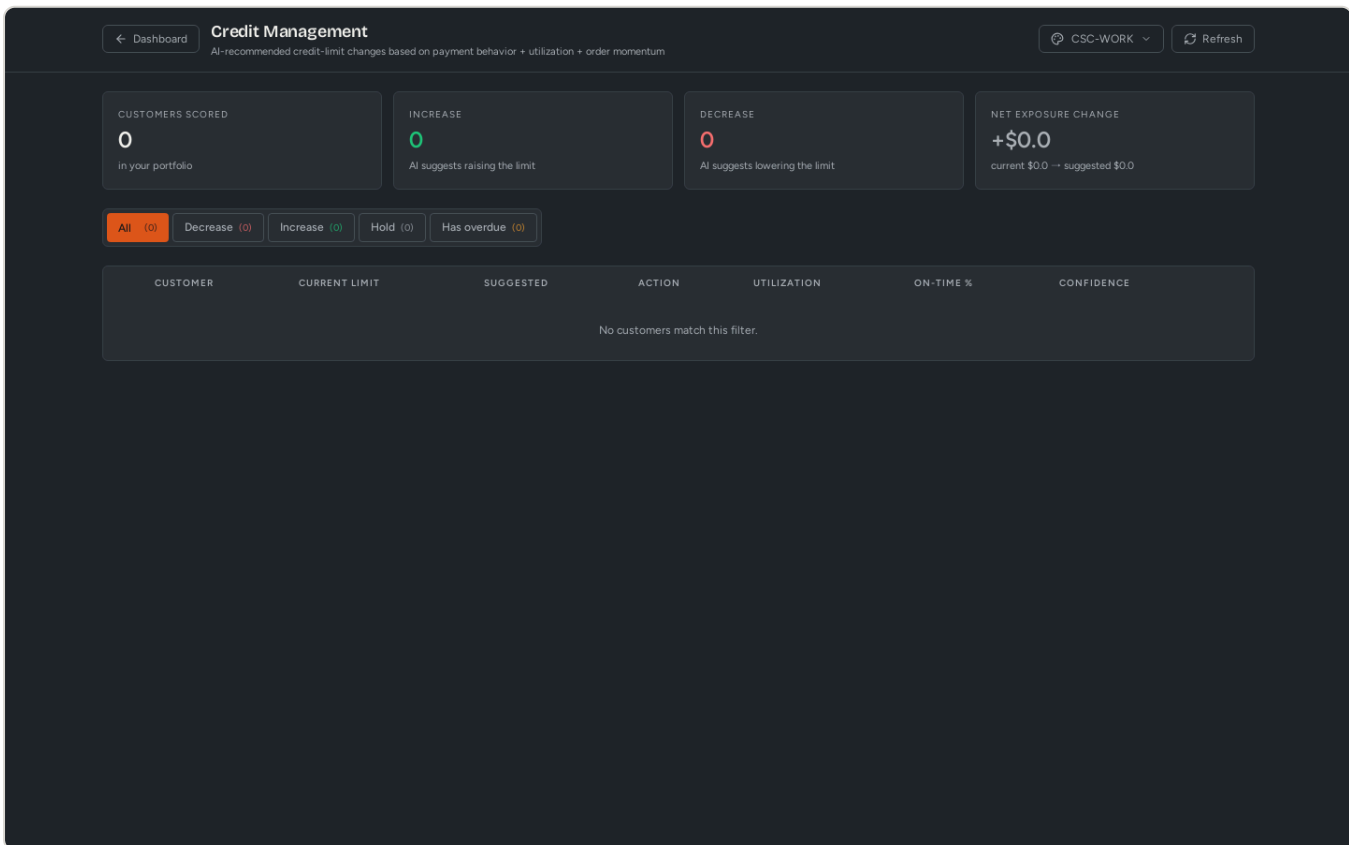
Previsione dei flussi di cassa



PREVISIONE DEI FLUSSI DI CASSA.

Cash Flow stima quando verranno pagati i crediti aperti, in base al comportamento medio di pagamento di ciascun cliente. I riquadri mostrano i successivi 7, 30, 60 e 90 giorni. È possibile passare tra **Weekly (13 weeks)**, **Monthly (12 months)** e **By Customer**.

Gestione dei fidi

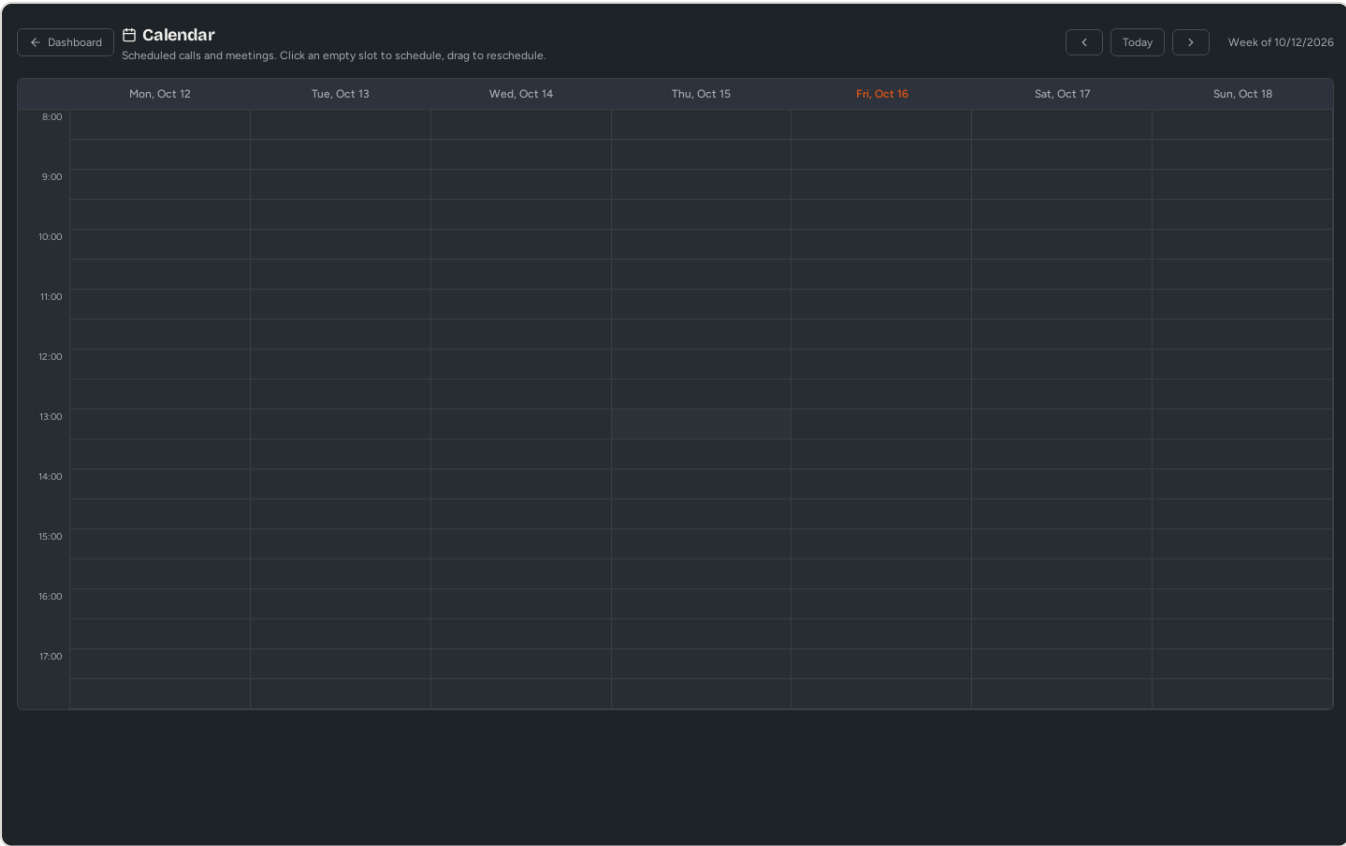


GESTIONE DEI FIDI.

Credit assegna un punteggio a ogni cliente e suggerisce se **aumentare**, **ridurre** o **mantenere** il fido. Mostra per ogni cliente il fido attuale, il fido suggerito, l'utilizzo, la percentuale di puntualità e il grado di affidabilità del suggerimento.

- Fare clic su una riga per vedere **Why this recommendation** (motivo del suggerimento) e i **signals used** (indicatori utilizzati).
- Fare clic su **Apply** per accettare un suggerimento.

Calendario



CALENDARIO.

Pianificare telefonate, email e riunioni con i clienti.

- Fare clic su uno spazio libero e scegliere **Customer**, **Kind** e **Duration** (da 15 minuti a 2 ore). Aggiungere eventualmente una nota, quindi fare clic su **Schedule**.
- Trascinare una voce per ripianificarla.

Messaggi

Il pannello **Messages** contiene le conversazioni con i clienti (**Customers**), con i colleghi (**Employees**) e nei **Channels** del team.

- Usare **My mentions** per vedere dove si è stati menzionati con @.
- **New channel** crea un canale di team o di progetto, che può essere privato.
- Le videochiamate si avviano da una conversazione.

Il portale clienti

I clienti possono accedere a un portale self-service all'indirizzo `/portal` tramite un link inviato al loro indirizzo email. È anche possibile copiare un link per loro da **Contacts → Portal access**.

Nel portale un cliente può:

- vedere il **Total due** (totale dovuto) e gli **Open items** (partite aperte),
- pagare subito (**Pay now**), pagare le fatture selezionate oppure pianificare un pagamento (**schedule a payment**),
- fare una **Promise to pay** (promessa di pagamento),
- **contestare** una partita,
- **inviare un messaggio** al team, e
- porre domande sulla propria posizione all'**Account assistant**.

Tutto ciò che il cliente fa compare nella sezione Activity del cliente in CollectFlow.

Setup specifico di CollectFlow

Le schede seguenti sono esclusive di CollectFlow. Le schede standard sono descritte nella Guida alla configurazione e all'amministrazione.

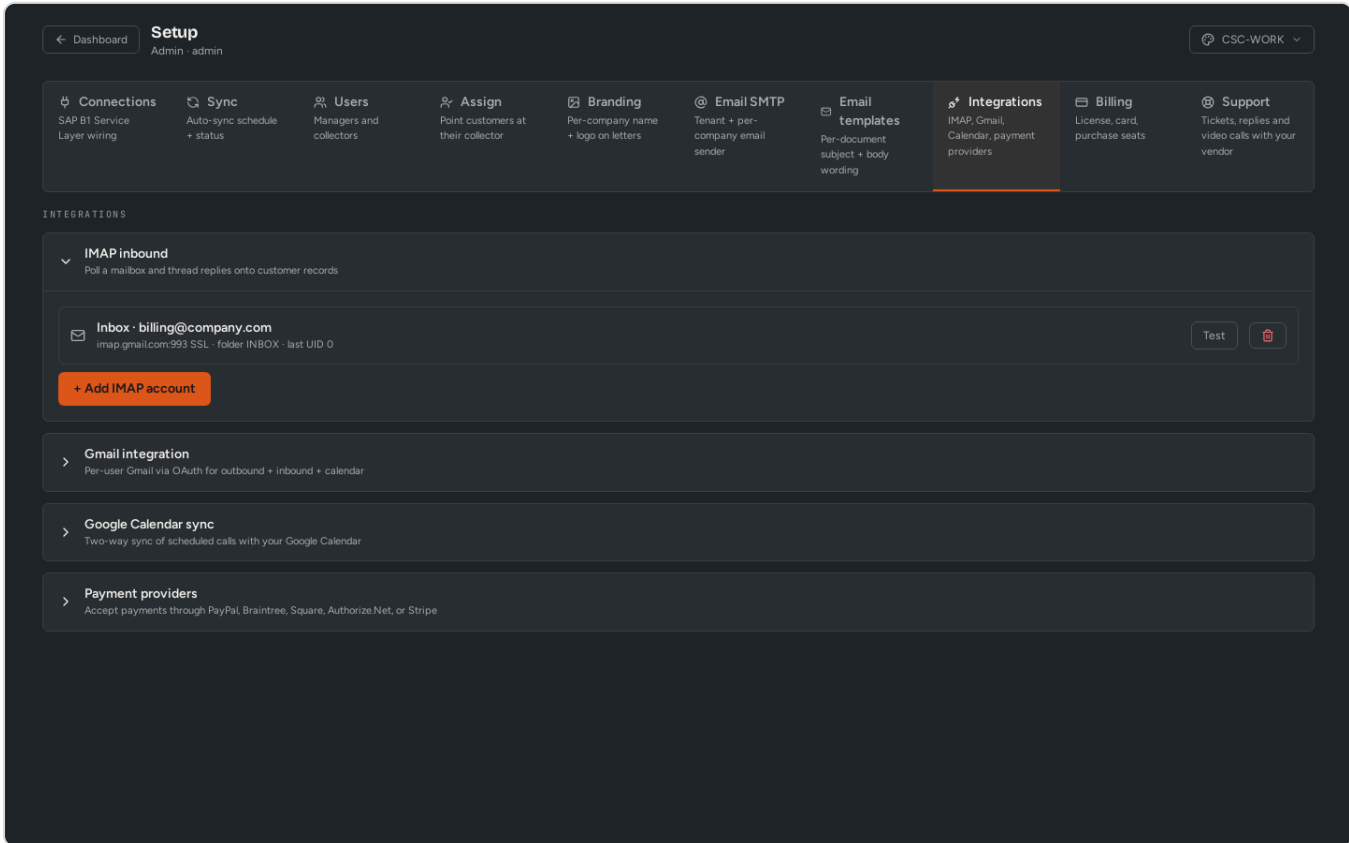
Assign (*amministratori e manager*)

The screenshot displays the 'Assign' setup page in CollectFlow. The top navigation bar includes a 'Dashboard' link and the 'Setup' header with the user 'Admin - admin'. A 'CSC-WORK' dropdown is visible 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 shows 'No customers match.'

SETUP → ASSIGN.

Assegnare ogni cliente a un addetto al recupero crediti. Filtrare per nome, codice o addetto attuale, quindi scegliere un addetto dall'elenco. — *unassigned* — rimuove l'assegnazione. È anche possibile riassegnare dalla lista di lavoro con il comando **Assign** del tasto destro.

Integrations *(amministratori; dipende dal piano)*



SETUP → INTEGRATIONS.

- **IMAP inbound:** legge le risposte dei clienti da una casella di posta. Inserire host, porta, nome utente, password e cartella, quindi fare clic su **Test**.
- **Gmail:** **Connect Gmail** con il client ID e il secret di Google.
- Sincronizzazione con **Google Calendar**.
- **Provider di pagamento:** PayPal, Braintree, Square, Authorize.Net o Stripe, in modalità *Sandbox* o *Live*. Usare **Set as default provider** per scegliere quello utilizzato dal portale.

Sales-rep access *(in Setup → Users)*

1. Fare clic su **Sync from SAP** per elencare gli addetti vendite SAP.
2. Scegliere un **Default level** (livello predefinito).
3. Per ciascun agente, fare clic su **Grant + create user**. L'agente potrà quindi accedere e vedrà solo le proprie fatture.

Suggerimenti

- Iniziare ogni giornata ordinando per **Past due (highest)** e filtrando sulle priorità **Urgent** e **High**.
- Registrare ogni contatto. Gli indicatori **Contact coverage** e **Promises kept** della dashboard sono affidabili solo quanto le attività registrate che li alimentano.
- Quando un cliente si impegna su una data, usare **Promise to pay** anziché una nota. CollectFlow verificherà così se la promessa è stata mantenuta.