

CollectFlow — Guia do Usuário

Cobrança de contas a receber para o SAP Business One

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

Sumário

O que o CollectFlow faz

Quem vê o quê

Entrando no sistema

O painel

A lista de trabalho

Trabalhando um cliente

Régua de cobrança

Lançando um pagamento *(gerentes e administradores)*

Previsão de fluxo de caixa

Gestão de crédito

Calendário

Mensagens

O portal do cliente

Setup específico do CollectFlow

Assign *(administradores e gerentes)*

Integrations *(administradores; depende do plano)*

Sales-rep access *(em Setup → Users)*

Dicas

O que o CollectFlow faz

O CollectFlow oferece à sua equipe de crédito e cobrança um único lugar para trabalhar todas as contas em atraso no SAP Business One.

Ele busca clientes, faturas em aberto, Dev. notas fiscais de saída e pagamentos do SAP e os transforma em:

- uma **lista de trabalho priorizada**,
- etapas e cartas da **régua de cobrança** (dunning),
- **promessas de pagamento e contestações**,
- um **histórico de atividades** completo por cliente,
- um **portal do cliente** onde os clientes podem pagar e responder, e
- KPIs, uma **previsão de fluxo de caixa** e **sugestões de limite de crédito**.

Os pagamentos que você recebe podem ser lançados de volta no SAP como Contas a receber.

Para a configuração inicial (conexão, sincronização, usuários, e-mail, faturamento), consulte o **Guia de Configuração e Administração**.

Quem vê o quê

Função	Vê	Pode fazer
Collector (Cobrador)	Somente os clientes atribuídos a ele	Registrar ligações, e-mails e notas; adicionar promessas e contestações; enviar cartas de cobrança e cópias de faturas; copiar links do portal
Manager (Gerente)	A equipe inteira	Tudo o que um cobrador faz, além de atribuir clientes, lançar pagamentos e gerenciar crédito. No Setup: Assign, Email templates, Support
Admin	Tudo	Tudo, incluindo todo o Setup
Sales rep (Vendedor, opcional)	As faturas do seu próprio código de vendedor no SAP	<i>View only</i> (somente visualização), <i>Light</i> (visualização + notas, ligações, promessas) ou <i>Full</i> (completo), conforme concedido em Setup → Users

Entrando no sistema

CF **CollectFlow**

by **CSC WORK** CSC-WORK ▾

SIGN IN

Sign in to CollectFlow

Accounts receivable collections for SAP Business One.

EMAIL

PASSWORD

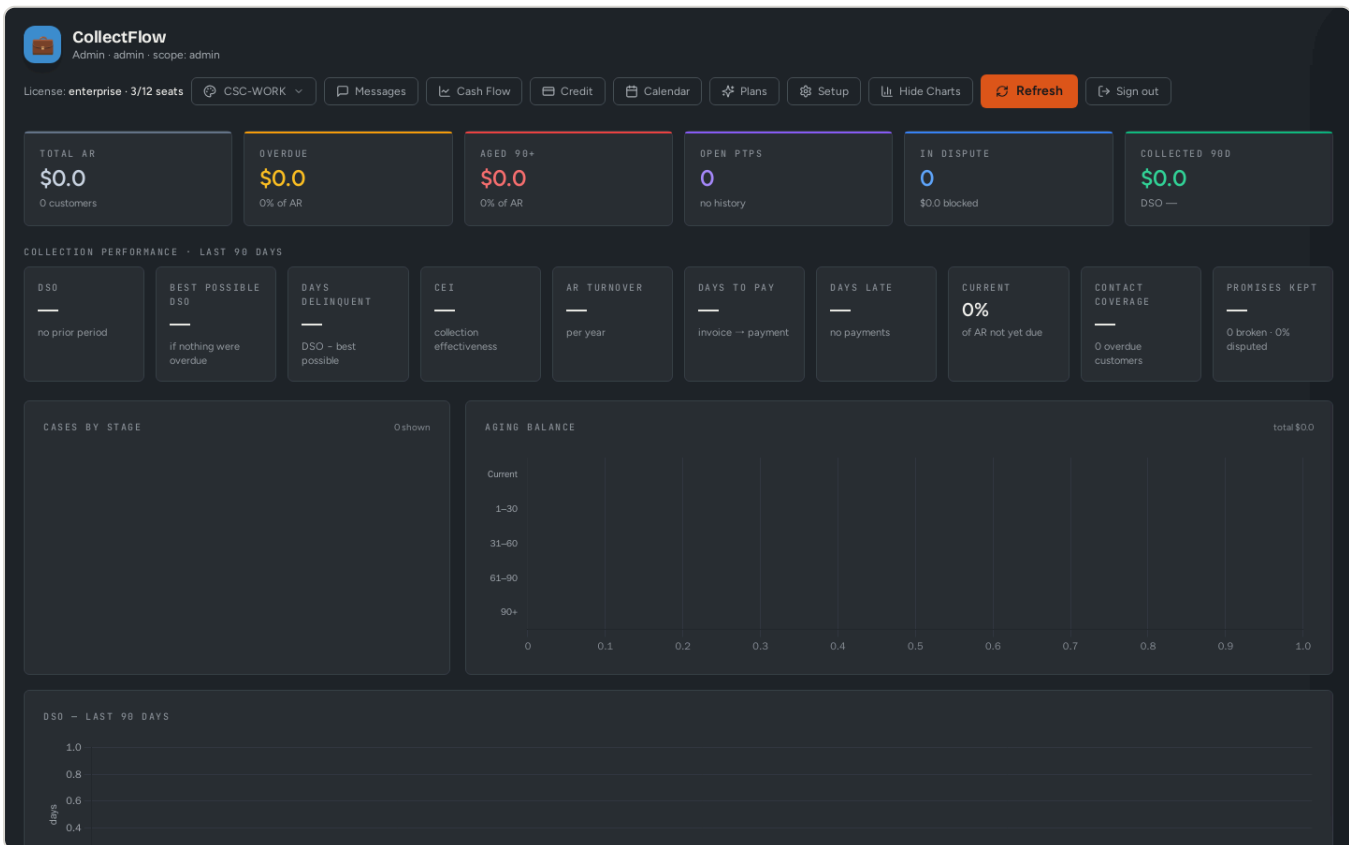
 **Sign in**

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

ENTRAR NO COLLECTFLOW.

Informe o seu e-mail e a sua senha e clique em **Sign in** (Entrar), ou use o botão de login único (single sign-on) da sua empresa. Na primeira vez, o sistema pedirá que você defina a sua própria senha.

O painel



O PAINEL DO COLLECTFLOW.

O painel (dashboard) é onde você passa o seu dia.

- **Barra superior:**
 - o resumo da sua licença,
 - o seletor de tema,
 - **Messages** (Mensagens; caixa de entrada),
 - **Cash Flow** (Fluxo de caixa), **Credit** (Crédito), **Calendar** (Calendário) e **Plans** (Planos),
 - **Setup** (gerentes e administradores),
 - **Show / Hide Charts** (Mostrar / Ocultar gráficos), **Refresh** (Atualizar) e **Sign out** (Sair).
- **Blocos de KPI:**
 - **Total AR** (total a receber), **Overdue** (vencido), **Aged 90+** (mais de 90 dias), **Open PTPs** (promessas de pagamento em aberto), **In Dispute** (em contestação), **Collected 90d** (recebido em 90 dias).
 - Clique em um bloco para filtrar a lista de trabalho por ele.
- **Linha de desempenho:**
 - **DSO** e **Best possible DSO** (melhor DSO possível),
 - **Days delinquent** (dias de inadimplência),
 - **CEI** (índice de eficácia de cobrança),
 - **AR turnover** (giro de contas a receber), **Days to pay** (dias para pagar), **Days late** (dias de atraso), **Current** (a vencer),
 - **Contact coverage** (cobertura de contatos) e **Promises kept** (promessas cumpridas).

- **Gráficos:**
 - Cases by Stage (casos por etapa), Aging balance (saldo por vencimento), DSO trend (tendência do DSO) e Overdue by collector (vencido por cobrador).
 - Um cartão de insights *Today* (Hoje) e um ranking.

A lista de trabalho

A tabela lista todos os clientes pelos quais você é responsável. Ela mostra **Customer** (cliente), **Balance** (saldo), **Overdue** (vencido), **Oldest OD** (dias do vencimento mais antigo), **Stage** (etapa), **Priority** (prioridade), **Collector** (cobrador) e **Open items** (itens em aberto).

- **Pesquise** pelo código ou nome do cliente.
- **Filtre** por etapa, prioridade (Urgent, High, Medium, Low), cobrador ou vendedor. Marque **Hide zero-balance** (Ocultar saldo zero) para omitir as contas quitadas.
- **Ordene** por valor vencido, saldo, dias do vencimento mais antigo ou nome.
- **Visões:** *Customers* (clientes), *By sales rep* (por vendedor) e *By collector* (por cobrador).
- As **contas matriz e filiais** (consolidação do SAP) podem ser expandidas.
- **Passe o mouse** sobre uma célula para ver um detalhamento rápido do saldo.
- **Clique** em uma linha para abrir o cliente. **Clique com o botão direito** em uma linha para ações rápidas.

Ações do botão direito

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

Trabalhando um cliente

Clique em um cliente para abrir o **painel lateral do cliente** (customer drawer).

O cabeçalho mostra **Balance** (saldo), **Overdue** (vencido), **Oldest OD** (vencimento mais antigo) e **Credit limit** (limite de crédito). Os painéis são:

Painel	Use-o para
AI (IA)	Ler uma análise da conta e redigir um e-mail em um de três tons: <i>Reminder — light touch</i> (lembrete suave), <i>Past due — firm</i> (vencido, tom firme) ou <i>Final notice — escalate</i> (aviso final, escalar). Você pode usar Copy (copiar) no rascunho ou Send (enviar).
Open items (Itens em aberto)	Ver todas as faturas em aberto com a data de vencimento, faixa de vencimento, etapa e saldo. Altere aqui a etapa de um item ou envie por e-mail uma cópia da fatura.
History (Histórico)	Comportamento de pagamento: <i>Avg days to pay</i> (média de dias para pagar), <i>On-time %</i> (% em dia), <i>Median days</i> (mediana de dias), <i>Worst days late</i> (maior atraso). Baixe-o como CSV.
Activity (Atividade)	Registre uma Call (ligação), Email ou Note (nota) e clique em Add (Adicionar).
Promises (Promessas)	Registre uma promessa de pagamento (valor e data) com Add PTP . Depois, marque-a como <i>kept</i> (cumprida) ou <i>broken</i> (não cumprida).
Disputes (Contestações)	Registre uma contestação sobre uma fatura ou sobre a conta inteira, com motivo e valor.
Contacts (Contatos)	Adicione contatos (nome, e-mail, telefone, função). Use Portal access (Acesso ao portal) para copiar um link de acesso ao portal do cliente.
Chat	Envie mensagens aos contatos do cliente, a um contato ou a todos.
Team notes (Notas da equipe)	Notas internas; use @nome para mencionar um colega.

O menu **Outlook** baixa um e-mail pronto (.eml) para abrir no Outlook. As opções são *Account statement* (extrato da conta), *Friendly reminder* (lembrete amigável), *Follow-up* (acompanhamento), *Escalation* (escalonamento), *Final notice / legal* (aviso final / jurídico) ou *Blank reply* (resposta em branco).

Régua de cobrança

Cada fatura em aberto avança pelas etapas automaticamente, com base em quantos dias está vencida:

Etapa	Dias de atraso
Current (A vencer)	0 ou ainda não vencida
First notice (Primeiro aviso)	1–30
Follow-up (Acompanhamento)	31–60
Escalated (Escalonada)	61–90
Legal (Jurídico)	mais de 90

A etapa de um cliente é a **etapa mais alta entre as suas faturas em aberto**. Você pode substituir a etapa de uma fatura individual em **Open items**.

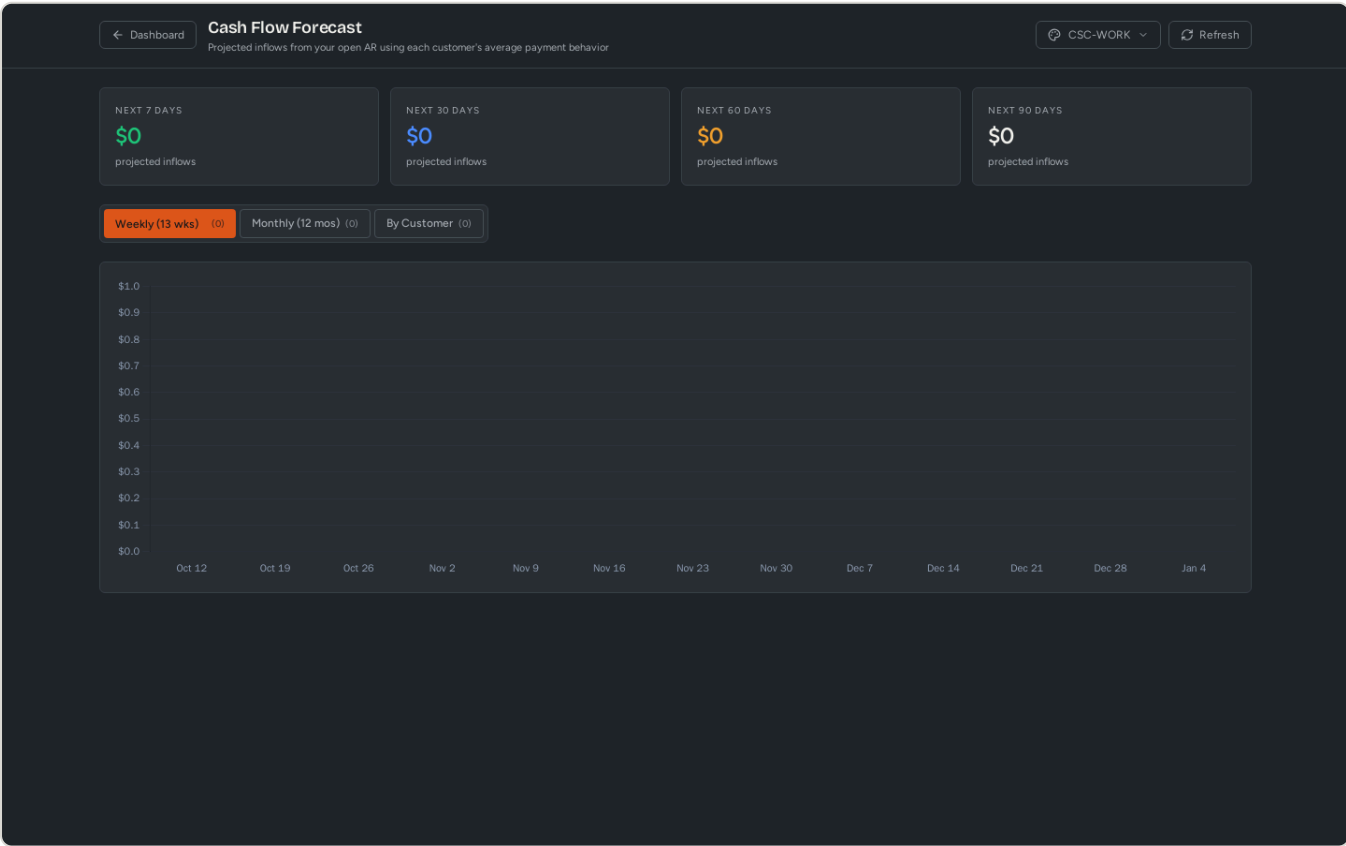
Para enviar uma carta de cobrança:

1. Clique com o botão direito no cliente e escolha **Send dunning...** (Enviar cobrança).
2. Confira a carta em **Dunning preview** (Visualização da cobrança). Ela usa a sua identidade visual e o texto definido em Setup → Email templates.
3. Clique em **Send now** (Enviar agora). O e-mail é registrado na Activity do cliente.

Lançando um pagamento (*gerentes e administradores*)

1. Clique com o botão direito no cliente e escolha **Post payment...** (Lançar pagamento).
2. Informe o **Amount** (valor).
3. Em **Allocate against** (Alocar em), mantenha *oldest overdue first* (o vencido mais antigo primeiro) ou selecione as faturas.
4. Clique em **Post payment**. Com o lançamento real ativado, um documento de Contas a receber é criado no SAP.

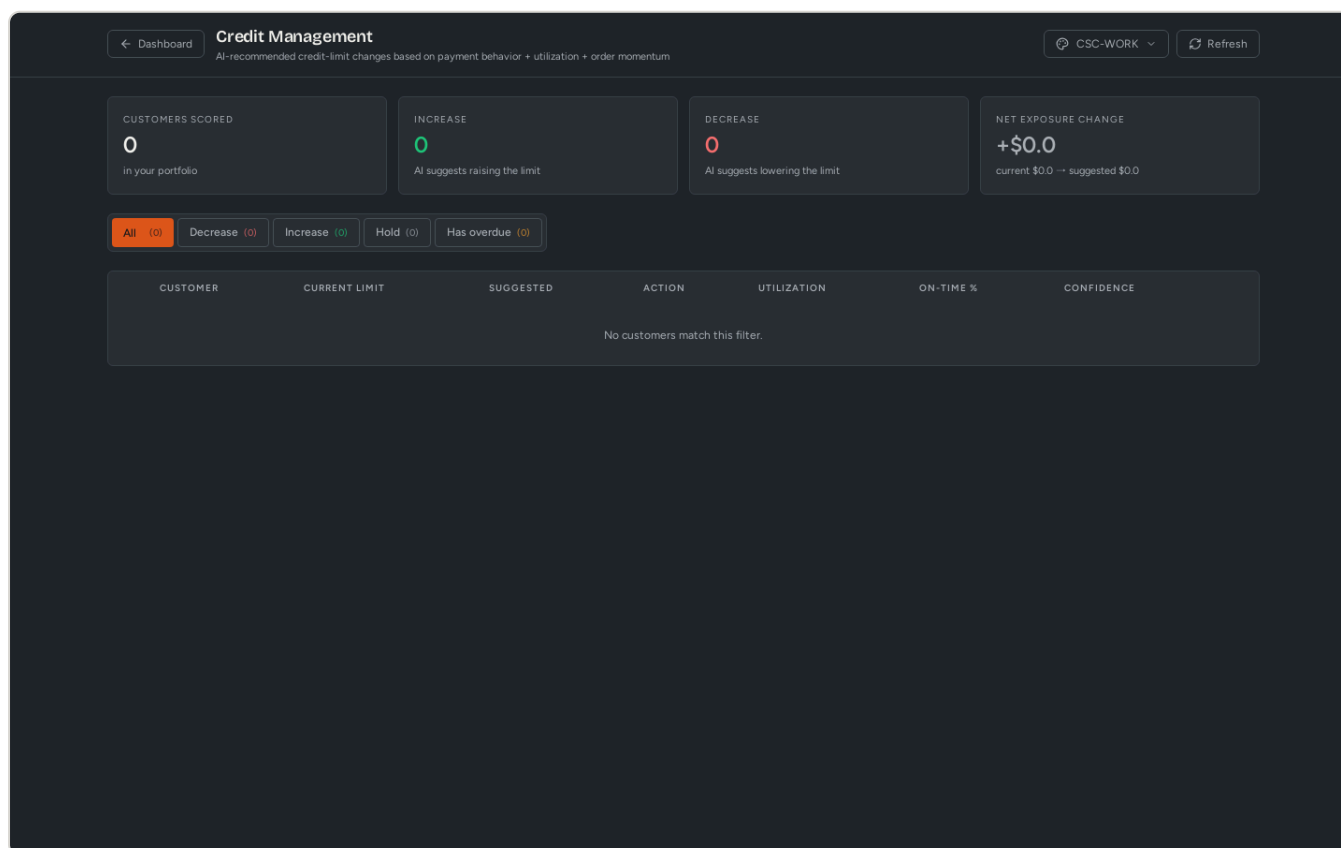
Previsão de fluxo de caixa



PREVISÃO DE FLUXO DE CAIXA.

O **Cash Flow** (Fluxo de caixa) projeta quando os seus recebíveis em aberto serão pagos, com base no comportamento médio de pagamento de cada cliente. Os blocos mostram os próximos 7, 30, 60 e 90 dias. Alterne entre **Weekly (13 weeks)** (semanal, 13 semanas), **Monthly (12 months)** (mensal, 12 meses) e **By Customer** (por cliente).

Gestão de crédito

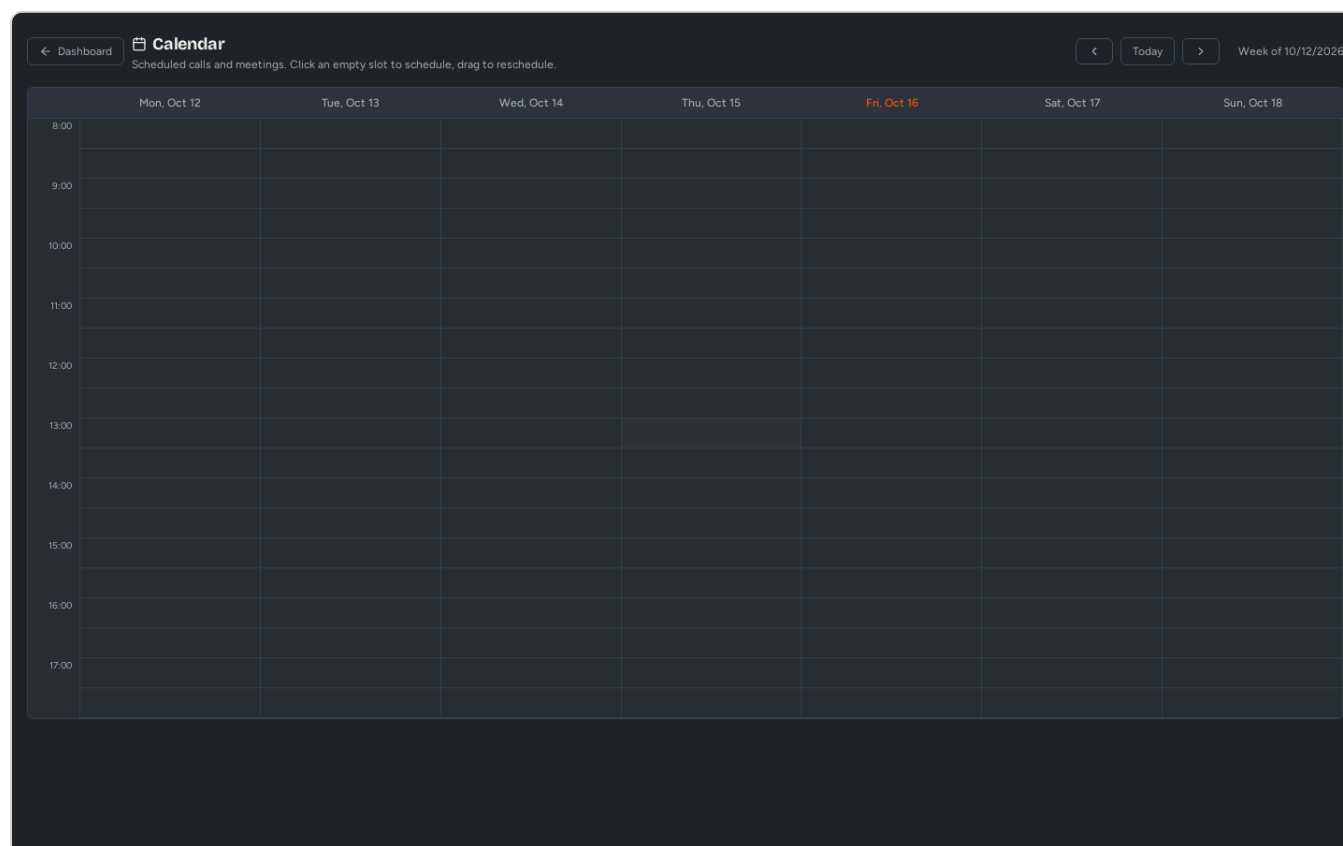


GESTÃO DE CRÉDITO.

O **Credit** (Crédito) atribui uma pontuação a cada cliente e sugere se o limite de crédito deve ser **aumentado**, **reduzido** ou **mantido**. Ele mostra o limite atual de cada cliente, o limite sugerido, a utilização, o % de pagamentos em dia e o grau de confiança da sugestão.

- Clique em uma linha para ver **Why this recommendation** (Por que esta recomendação) e os **signals used** (sinais utilizados).
- Clique em **Apply** (Aplicar) para aceitar uma sugestão.

Calendário



CALENDÁRIO.

Agende ligações, e-mails e reuniões com clientes.

- Clique em um horário vazio e escolha o **Customer** (cliente), o **Kind** (tipo) e a **Duration** (duração; de 15 minutos a 2 horas). Adicione uma nota, se quiser, e clique em **Schedule** (Agendar).
- Arraste um compromisso para reagendá-lo.

Mensagens

O painel **Messages** (Mensagens) reúne conversas com clientes (**Customers**), com colegas (**Employees**) e em **Channels** (canais) da equipe.

- Use **My mentions** (Minhas menções) para ver onde você foi @mencionado.
- **New channel** (Novo canal) cria um canal de equipe ou de projeto. Ele pode ser privado.
- As chamadas de vídeo são iniciadas a partir de uma conversa.

O portal do cliente

Os seus clientes podem entrar em um portal de autoatendimento em `/portal` usando um link enviado ao endereço de e-mail deles. Você também pode copiar um link para eles em **Contacts → Portal access**.

No portal, o cliente pode:

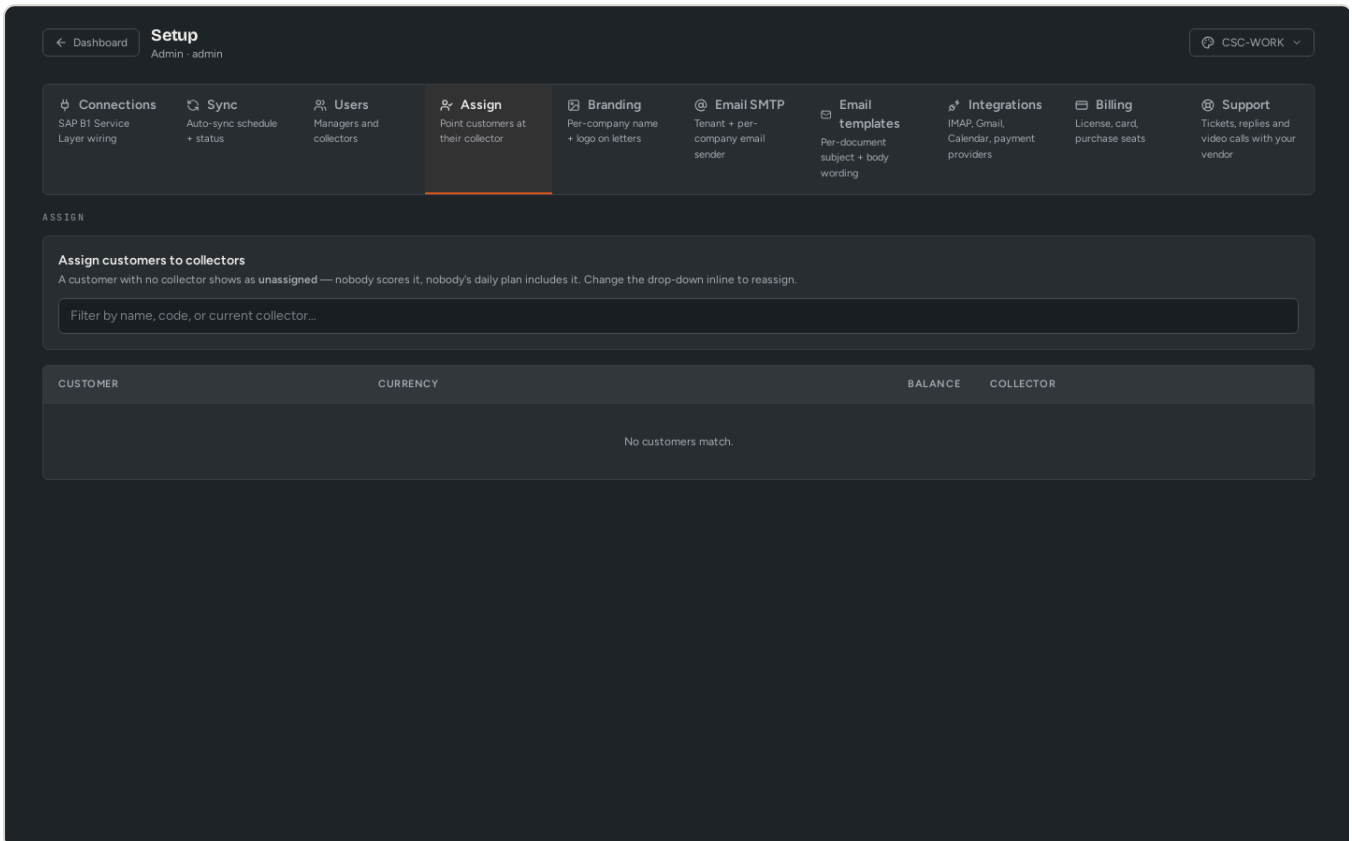
- ver o seu **Total due** (total devido) e os **Open items** (itens em aberto),
- usar **Pay now** (Pagar agora), pagar as faturas que selecionar ou **agendar um pagamento**,
- fazer uma **Promise to pay** (promessa de pagamento),
- **contestar** um item,
- enviar **mensagens** à sua equipe, e
- fazer perguntas ao **Account assistant** (assistente da conta) sobre a sua conta.

Tudo o que ele faz aparece na Activity do cliente no CollectFlow.

Setup específico do CollectFlow

As abas abaixo são exclusivas do CollectFlow. As abas padrão estão descritas no Guia de Configuração e Administração.

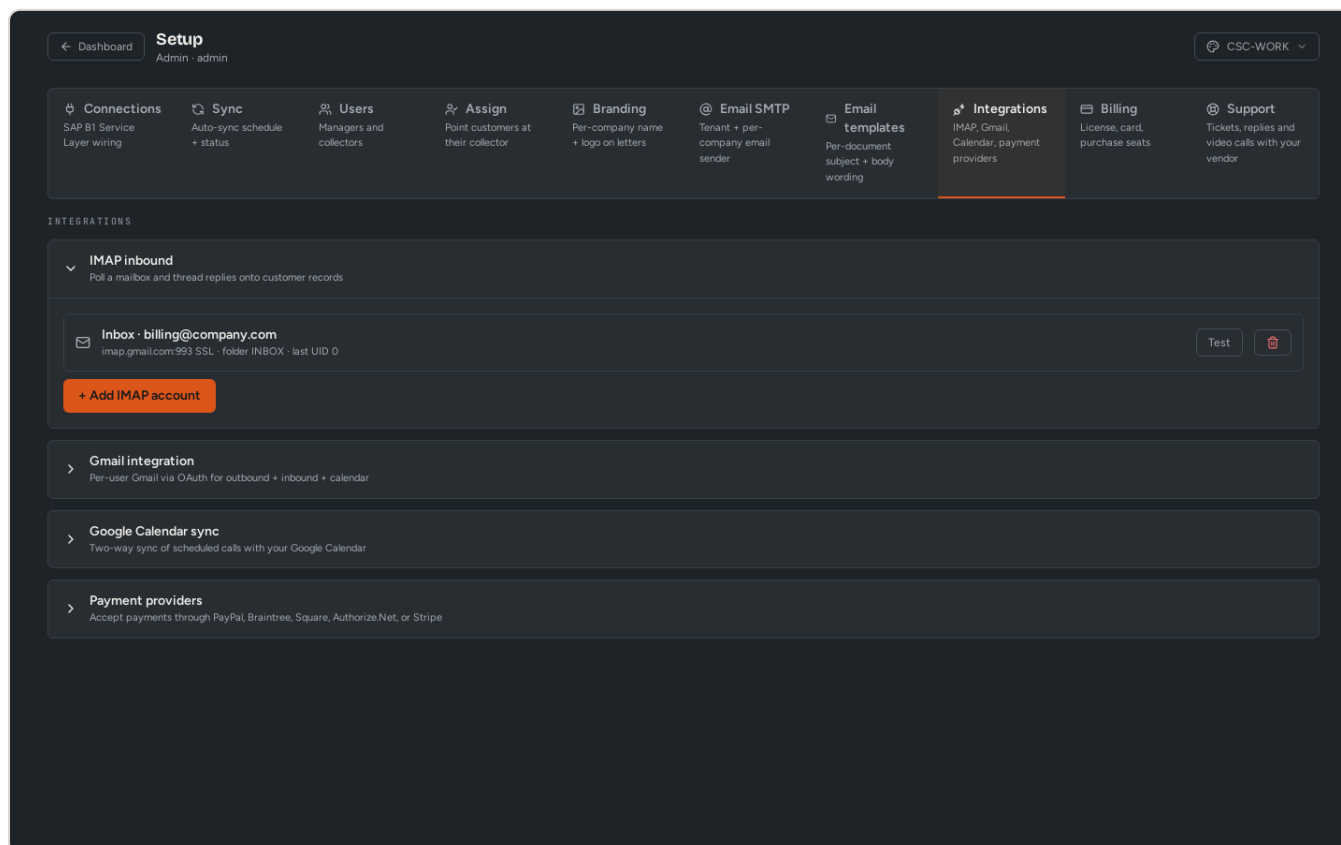
Assign *(administradores e gerentes)*



SETUP → ASSIGN.

Na aba **Assign** (Atribuir), direcione cada cliente a um cobrador. Filtre por nome, código ou cobrador atual e escolha um cobrador na lista. — *unassigned* — (não atribuído) remove a atribuição. Você também pode reatribuir pela lista de trabalho, clicando com o botão direito em **Assign**.

Integrations (administradores; depende do plano)



SETUP → INTEGRATIONS.

- **IMAP inbound** (IMAP de entrada): leia as respostas dos clientes a partir de uma caixa de correio. Informe o host, a porta, o nome de usuário, a senha e a pasta e clique em **Test**.
- **Gmail**: use **Connect Gmail** (Conectar Gmail) com o seu ID de cliente e segredo do Google.
- Sincronização com o **Google Calendar**.
- **Provedores de pagamento**: PayPal, Braintree, Square, Authorize.Net ou Stripe, no modo *Sandbox* ou *Live*. Use **Set as default provider** (Definir como provedor padrão) para escolher qual deles o portal usa.

Sales-rep access (em Setup → Users)

1. Clique em **Sync from SAP** (Sincronizar do SAP) para listar os seus vendedores do SAP.
2. Escolha um **Default level** (nível padrão).
3. Para cada vendedor, clique em **Grant + create user** (Conceder + criar usuário). O vendedor então entra no sistema e vê apenas as suas próprias faturas.

Dicas

- Comece cada dia ordenando por **Past due (highest)** (maior valor vencido) e filtrando pelas suas prioridades **Urgent** e **High**.
- Registre todo contato. Os indicadores **Contact coverage** e **Promises kept** do painel são tão bons quanto as atividades registradas por trás deles.
- Use **Promise to pay** em vez de uma nota quando um cliente se comprometer com uma data. Assim, o CollectFlow acompanha se a promessa foi cumprida.