

CollectFlow — руководство пользователя

Работа с дебиторской задолженностью для SAP Business One

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

Содержание

Назначение CollectFlow

Кто что видит

Вход в систему

Панель мониторинга

Рабочий список

Работа с клиентом

Напоминания о задолженности

Проведение платежа *(менеджеры и администраторы)*

Прогноз движения денежных средств

Управление кредитом

Календарь

Сообщения

Клиентский портал

Настройки Setup, специфичные для CollectFlow

Assign *(администраторы и менеджеры)*

Integrations *(администраторы; зависят от тарифа)*

Sales-rep access *(в Setup → Users)*

Советы

Назначение CollectFlow

CollectFlow предоставляет вашей группе по кредитам и взысканию единое место для работы со всеми просроченными счетами в SAP Business One.

Продукт загружает из SAP клиентов, открытые счета, кредит-ноты и платежи и превращает их в:

- **приоритизированный рабочий список,**
- этапы и письма **напоминаний о задолженности** (dunning),
- **обещания оплаты и споры,**
- полную **историю действий** по каждому клиенту,
- **клиентский портал**, где клиенты могут оплачивать счета и отвечать вам, а также
- ключевые показатели (KPI), **прогноз движения денежных средств и рекомендации по кредитному лимиту.**

Принятые вами платежи можно провести обратно в SAP как Входящие платежи.

Сведения о первоначальной настройке (подключение, синхронизация, пользователи, электронная почта, оплата) см. в **руководстве по настройке и администрированию**.

Кто что видит

Роль	Видит	Может
Collector (сборщик задолженности)	Только закреплённых за ним клиентов	Регистрировать звонки, письма и заметки; добавлять обещания оплаты и споры; отправлять напоминания о задолженности и копии счетов; копировать ссылки на портал
Manager (менеджер)	Всю группу	Всё, что может сборщик, а также закреплять клиентов, проводить платежи, управлять кредитом. В Setup: Assign, Email templates, Support
Admin (администратор)	Всё	Всё, включая весь раздел Setup
Sales rep (торговый представитель, необязательно)	Счета по собственному коду торгового представителя SAP	<i>View only, Light</i> (просмотр + заметки, звонки, обещания оплаты) или <i>Full</i> — в соответствии с правами, выданными в Setup → Users

Вход в систему

CF CollectFlow

by CSC WORK CSC-WORK

SIGN IN

Sign in to CollectFlow

Accounts receivable collections for SAP Business One.

EMAIL

PASSWORD

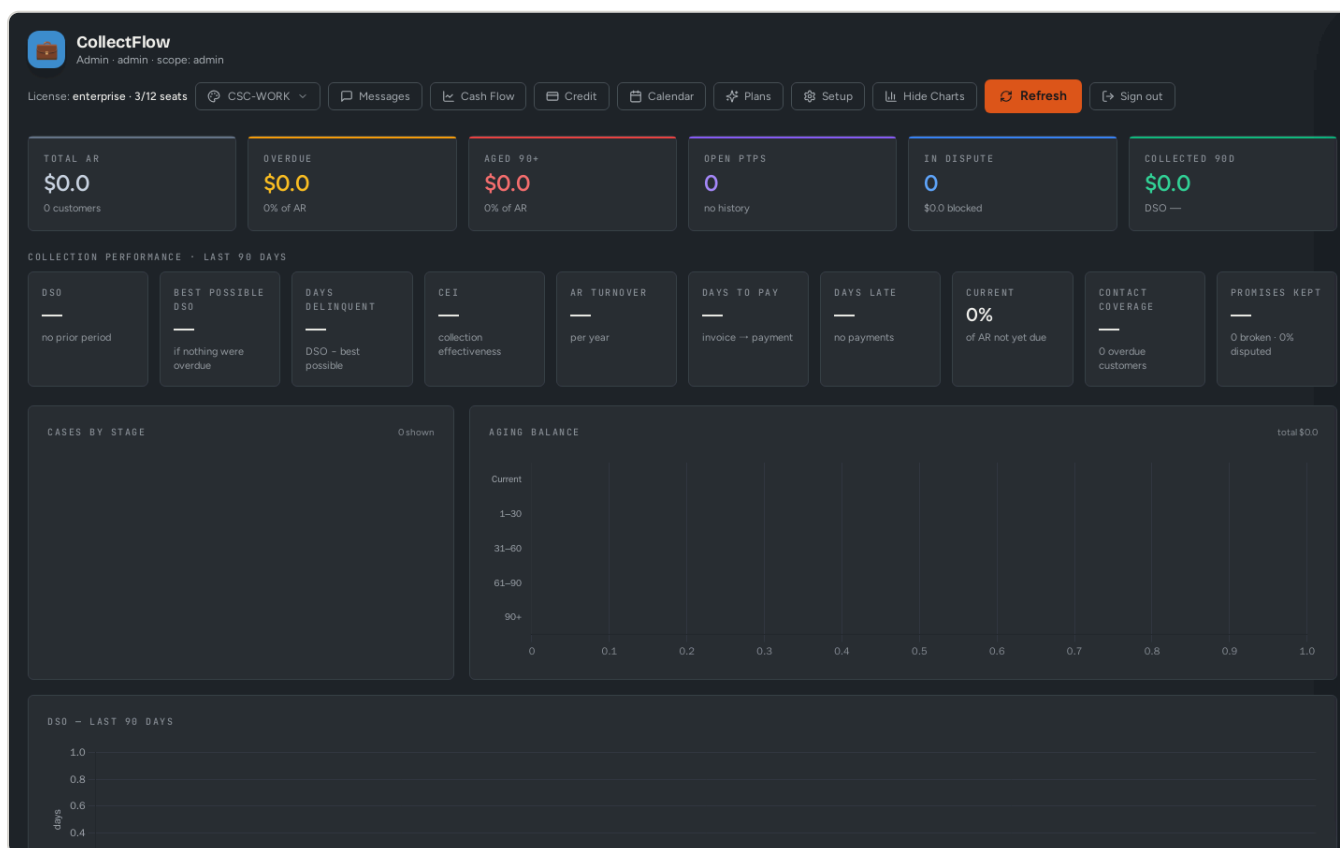
Sign in

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

ВХОД В COLLECTFLOW.

Введите адрес электронной почты и пароль и нажмите **Sign in** либо воспользуйтесь кнопкой единого входа вашей компании. При первом входе вам будет предложено задать собственный пароль.

Панель мониторинга



ПАНЕЛЬ МОНИТОРИНГА COLLECTFLOW.

На панели мониторинга проходит основная часть вашего рабочего дня.

- **Верхняя панель:**
 - сводка по вашей лицензии,
 - переключатель темы оформления,
 - **Messages** (входящие сообщения),
 - **Cash Flow, Credit, Calendar** и **Plans**,
 - **Setup** (для менеджеров и администраторов),
 - **Show / Hide Charts, Refresh** и **Sign out**.
- **Плитки KPI:**
 - **Total AR, Overdue, Aged 90+, Open PTPs, In Dispute, Collected 90d.**
 - Нажмите на плитку, чтобы отфильтровать по ней рабочий список.
- **Строка показателей эффективности:**
 - **DSO** и **Best possible DSO**,
 - **Days delinquent** (дни просрочки),
 - **CEI** (индекс эффективности взыскания),
 - **AR turnover, Days to pay, Days late, Current**,
 - **Contact coverage** и **Promises kept**.
- **Диаграммы:**
 - Cases by Stage, Aging balance, DSO trend и Overdue by collector.
 - Карточка аналитики *Today* и рейтинг сотрудников.

Рабочий список

В таблице перечислены все клиенты, за которых вы отвечаете. В ней отображаются **Customer, Balance, Overdue, Oldest OD** (наибольшее число дней просрочки), **Stage, Priority, Collector** и **Open items**.

- **Поиск** по коду или названию клиента.
- **Фильтрация** по этапу, приоритету (Urgent, High, Medium, Low), сборщику задолженности или торговому представителю. Установите флажок **Hide zero-balance**, чтобы скрыть погашенные счета.
- **Сортировка** по просроченной сумме, сальдо, наибольшему числу дней просрочки или названию.
- **Представления:** *Customers, By sales rep* и *By collector*.
- **Родительские и дочерние счета** (консолидация SAP) можно развернуть.
- **Наведите указатель** на ячейку, чтобы быстро увидеть разбивку сальдо.
- **Нажмите** на строку, чтобы открыть клиента. **Щёлкните правой кнопкой мыши** по строке, чтобы открыть быстрые действия.

Действия в контекстном меню

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

Работа с клиентом

Нажмите на клиента, чтобы открыть **карточку клиента** (выдвижную панель).

В заголовке отображаются **Balance**, **Overdue**, **Oldest OD** и **Credit limit**. Панели:

Панель	Для чего используется
AI	Прочитать анализ счёта клиента и составить черновик письма в одном из трёх тонов: <i>Reminder — light touch</i> (мягкое напоминание), <i>Past due — firm</i> (твёрдое требование) или <i>Final notice — escalate</i> (последнее уведомление). Черновик можно скопировать (Copy) или отправить (Send).
Open items	Просмотреть все открытые счета с датой платежа, интервалом просрочки, этапом и сальдо. Здесь можно изменить этап позиции или отправить копию счёта по электронной почте.
History	Платёжное поведение: <i>Avg days to pay</i> , <i>On-time %</i> , <i>Median days</i> , <i>Worst days late</i> . Можно скачать в формате CSV.
Activity	Зарегистрировать Call (звонок), Email (письмо) или Note (заметку), затем нажать Add .
Promises	Записать обещание оплаты (сумму и дату) с помощью Add PTP . Позже отметить его как <i>kept</i> (выполнено) или <i>broken</i> (нарушено).
Disputes	Зарегистрировать спор по одному счёту или по всему счёту клиента с указанием причины и суммы.
Contacts	Добавить контактных лиц (имя, адрес электронной почты, телефон, роль). С помощью Portal access скопировать ссылку для входа на клиентский портал.
Chat	Написать сообщение контактными лицам клиента — одному или всем сразу.
Team notes	Внутренние заметки; используйте @имя , чтобы упомянуть коллегу.

Меню **Outlook** скачивает готовое письмо (.eml), которое можно открыть в Outlook. Варианты: *Account statement*, *Friendly reminder*, *Follow-up*, *Escalation*, *Final notice / legal* или *Blank reply*.

Напоминания о задолженности

Каждый открытый счёт автоматически переходит по этапам в зависимости от количества дней просрочки:

Этап	Дней просрочки
Current	0 или срок ещё не наступил
First notice	1–30
Follow-up	31–60
Escalated	61–90
Legal	более 90

Этап клиента — это **наивысший этап среди его открытых счетов**. Этап отдельного счёта можно изменить вручную в **Open items**.

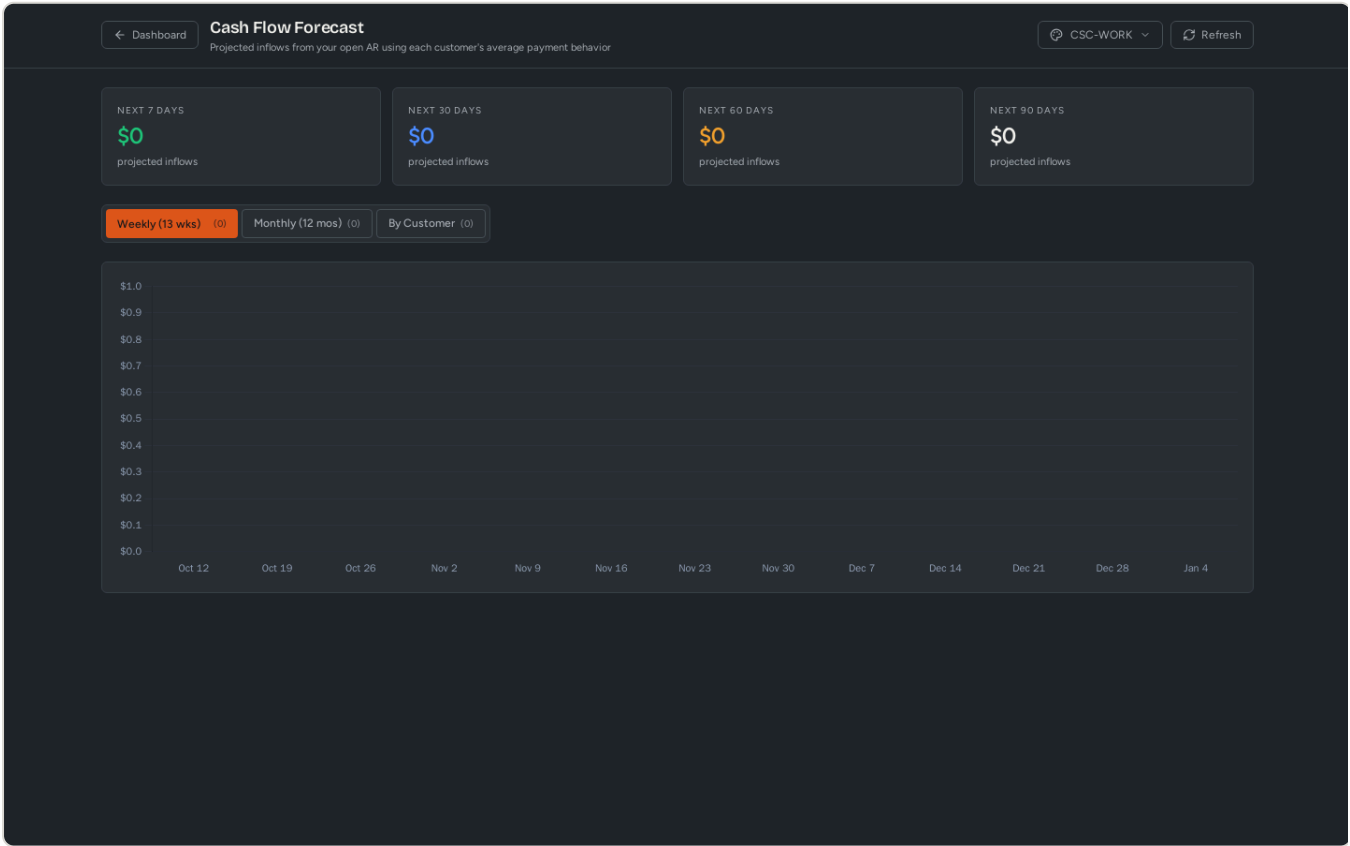
Чтобы отправить письмо-напоминание:

1. Щёлкните правой кнопкой мыши по клиенту и выберите **Send dunning...**
2. Проверьте письмо в окне **Dunning preview**. В нём используются ваше фирменное оформление и текст из Setup → Email templates.
3. Нажмите **Send now**. Письмо регистрируется в журнале Activity клиента.

Проведение платежа (менеджеры и администраторы)

1. Щёлкните правой кнопкой мыши по клиенту и выберите **Post payment....**
2. Введите **Amount** (сумму).
3. В разделе **Allocate against** оставьте вариант *oldest overdue first* (сначала самые старые просроченные) или выберите счета.
4. Нажмите **Post payment**. Если включено проведение в рабочем режиме, в SAP создаётся Входящий платёж.

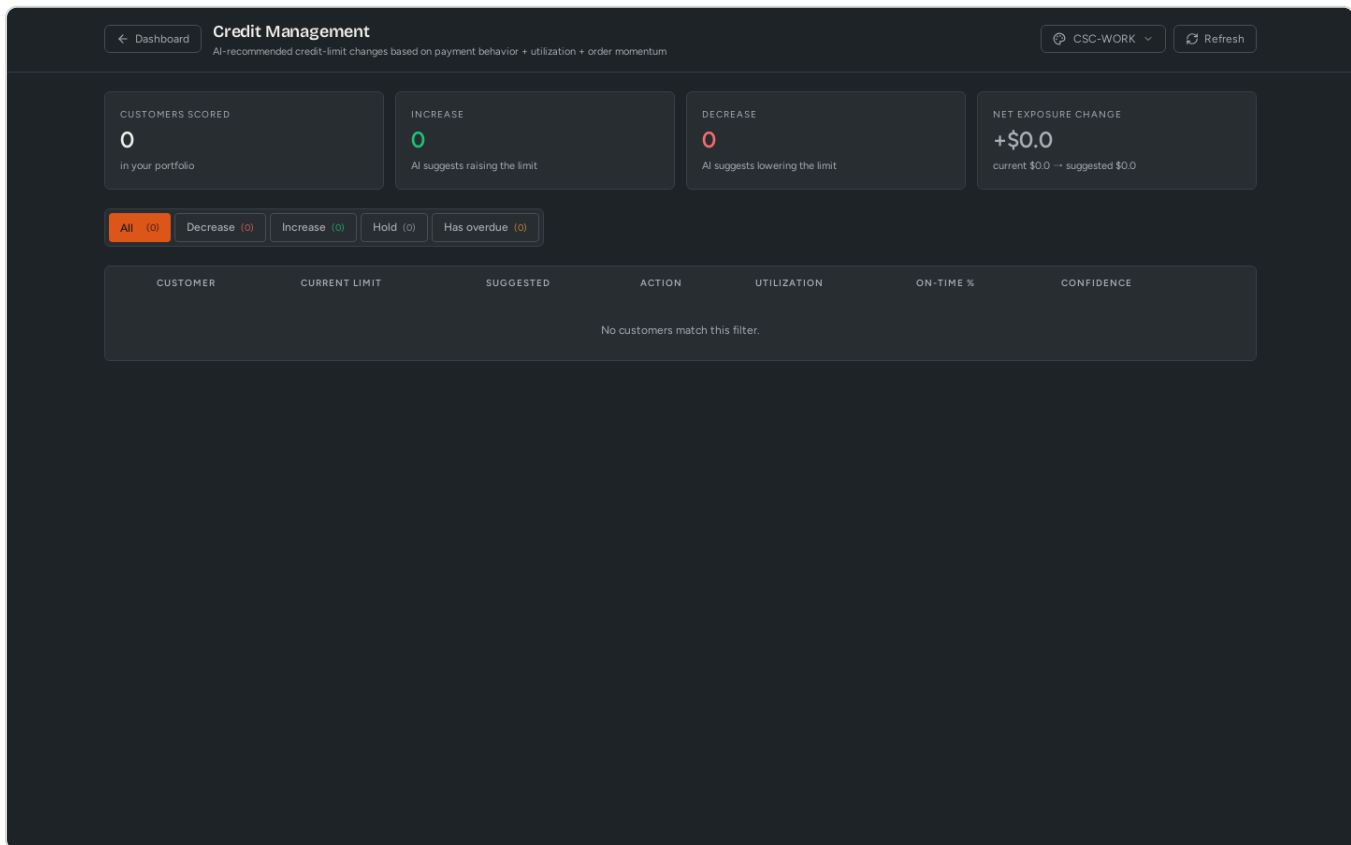
Прогноз движения денежных средств



ПРОГНОЗ ДВИЖЕНИЯ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.

Cash Flow прогнозирует, когда будет оплачена ваша открытая дебиторская задолженность, на основе среднего платёжного поведения каждого клиента. Плитки показывают следующие 7, 30, 60 и 90 дней. Переключайтесь между режимами **Weekly (13 weeks)**, **Monthly (12 months)** и **By Customer**.

Управление кредитом

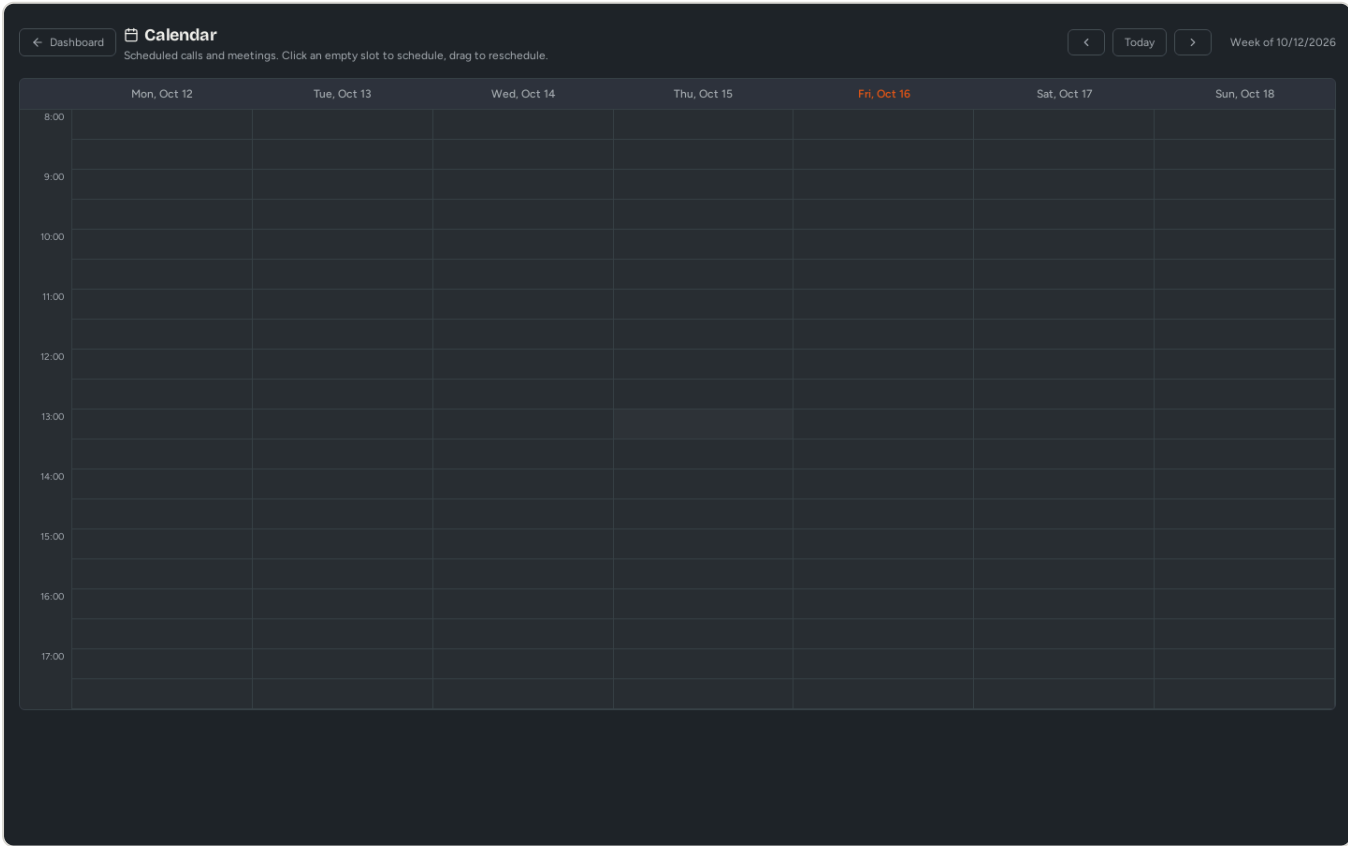


УПРАВЛЕНИЕ КРЕДИТОМ.

Credit оценивает каждого клиента и рекомендует **увеличить** (increase), **уменьшить** (decrease) или **сохранить** (hold) его кредитный лимит. Отображаются текущий лимит клиента, рекомендуемый лимит, степень использования, доля своевременных оплат и уровень уверенности в рекомендации.

- Нажмите на строку, чтобы увидеть **Why this recommendation** (обоснование рекомендации) и **signals used** (использованные признаки).
- Нажмите **Apply**, чтобы принять рекомендацию.

Календарь



КАЛЕНДАРЬ.

Планируйте звонки, письма и встречи с клиентами.

- Нажмите на свободный интервал и выберите **Customer**, **Kind** (вид) и **Duration** (длительность, от 15 минут до 2 часов). При желании добавьте заметку и нажмите **Schedule**.
- Чтобы перенести запись, перетащите её.

Сообщения

Панель **Messages** содержит переписку с клиентами (**Customers**), с коллегами (**Employees**) и в командных каналах (**Channels**).

- **My mentions** показывает, где вас упомянули через @.
- **New channel** создаёт канал группы или проекта. Канал может быть закрытым.
- Видеозвонки запускаются из переписки.

Клиентский портал

Ваши клиенты могут входить на портал самообслуживания по адресу `/portal` по ссылке, отправленной на их адрес электронной почты. Вы также можете скопировать для них ссылку в **Contacts → Portal access**.

На портале клиент может:

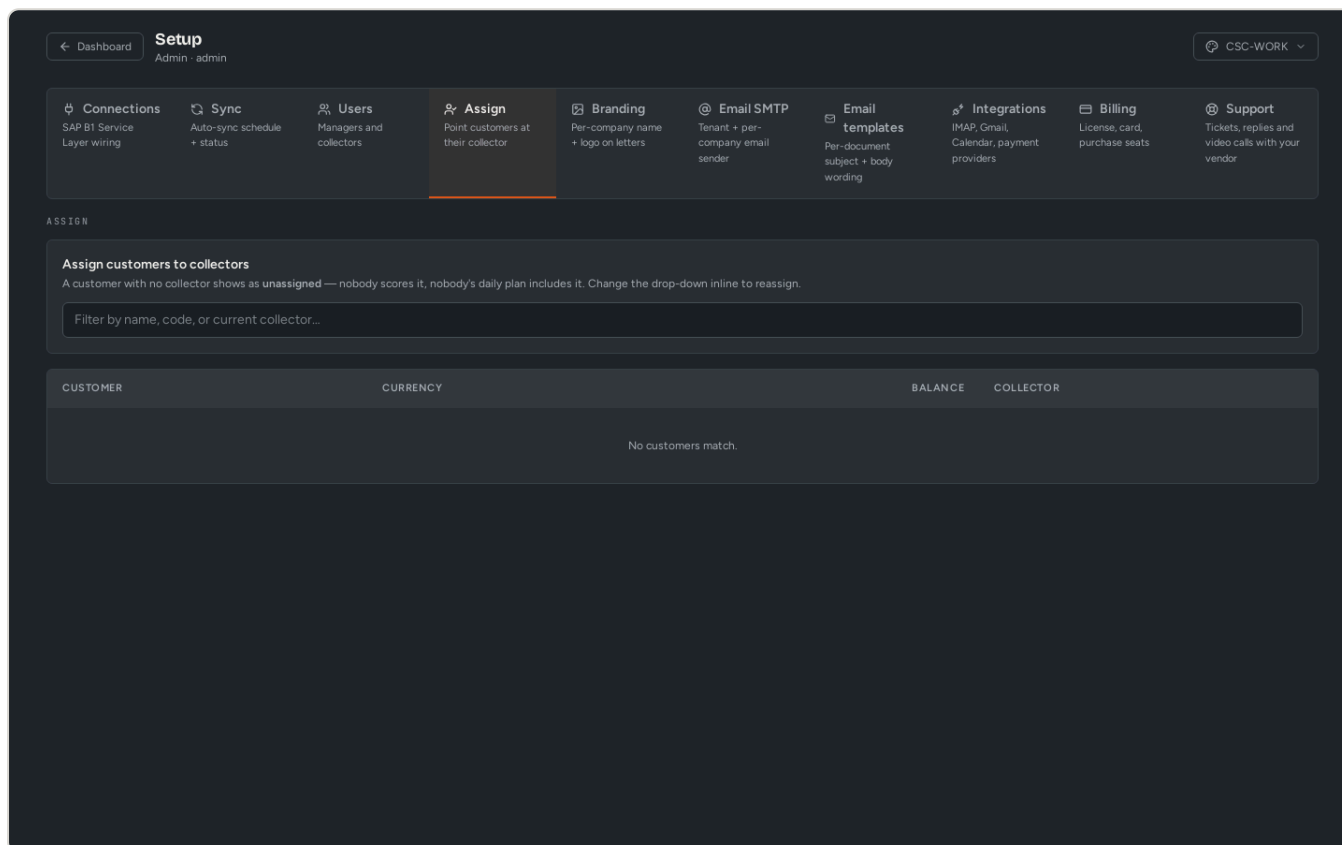
- увидеть **Total due** (общую сумму к оплате) и **Open items** (открытые позиции),
- нажать **Pay now**, оплатить выбранные счета или **запланировать платёж**,
- дать **обещание оплаты** (Promise to pay),
- **оспорить** позицию,
- **написать сообщение** вашей группе и
- задать вопросы о своём счёте **Account assistant** (помощнику по счёту).

Все действия клиента отображаются в журнале Activity этого клиента в CollectFlow.

Настройки Setup, специфичные для CollectFlow

Перечисленные ниже вкладки есть только в CollectFlow. Стандартные вкладки описаны в руководстве по настройке и администрированию.

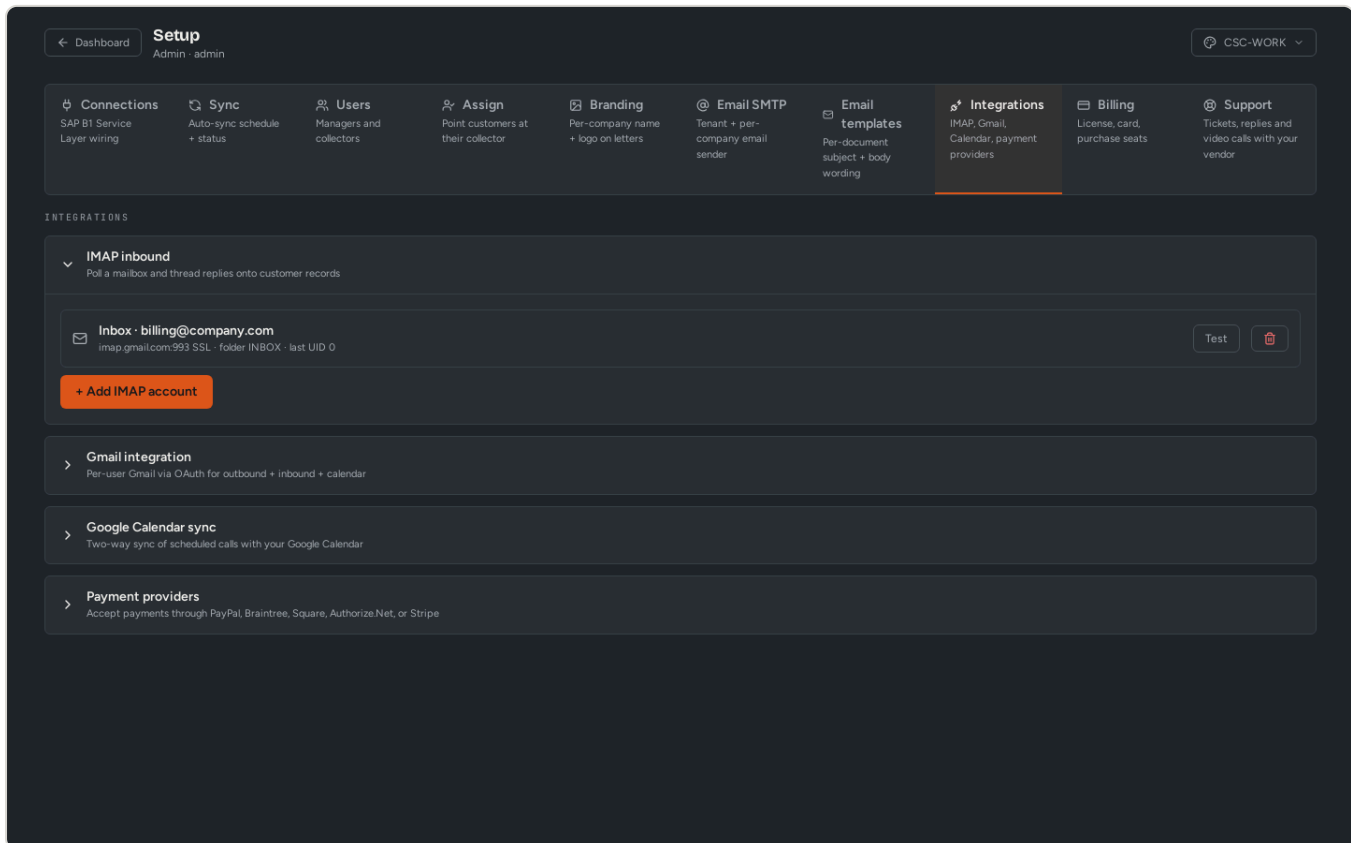
Assign (администраторы и менеджеры)



SETUP → ASSIGN.

Закрепите каждого клиента за сборщиком задолженности. Отфильтруйте список по названию, коду или текущему сборщику, затем выберите сборщика из списка. Вариант — *unassigned* — снимает закрепление. Переназначить клиента можно также из рабочего списка с помощью пункта **Assign** контекстного меню.

Integrations (администраторы; зависит от тарифа)



SETUP → INTEGRATIONS.

- **IMAP inbound:** чтение ответов клиентов из почтового ящика. Введите сервер, порт, имя пользователя, пароль и папку, затем нажмите **Test**.
- **Gmail: Connect Gmail** с помощью вашего идентификатора клиента Google (client ID) и секрета.
- Синхронизация с **Google Calendar**.
- **Payment providers:** PayPal, Braintree, Square, Authorize.Net или Stripe в режиме *Sandbox* или *Live*. С помощью **Set as default provider** выберите провайдера, которого использует портал.

Sales-rep access (в Setup → Users)

1. Нажмите **Sync from SAP**, чтобы получить список торговых представителей SAP.
2. Выберите **Default level** (уровень по умолчанию).
3. Для каждого представителя нажмите **Grant + create user**. После этого представитель входит в систему и видит только свои счета.

Советы

- Начинайте каждый день с сортировки по **Past due (highest)** и фильтрации по приоритетам **Urgent** и **High**.
- Регистрируйте каждый контакт. Показатели **Contact coverage** и **Promises kept** на панели мониторинга достоверны ровно настолько, насколько полно зарегистрированы действия.
- Когда клиент берёт на себя обязательство оплатить к определённой дате, используйте **Promise to pay**, а не заметку. Тогда CollectFlow будет отслеживать, выполнено ли обещание.