

Sage Recouvrement Créances



Guide d'utilisation

Propriété & Usage

Ce logiciel et sa documentation sont protégés par le Code de la Propriété Intellectuelle, les lois relatives au copyright et les traités internationaux applicables.

Toute utilisation non conforme du logiciel, et notamment toute reproduction ou distribution partielle ou totale du logiciel ou toute utilisation au-delà des droits acquis sur le logiciel est strictement interdite.

Toute personne ne respectant pas ces dispositions se rendra coupable de délit de contrefaçon et sera passible des peines pénales prévues par la loi.

La marque Sage est une marque protégée. Toute reproduction totale ou partielle de la marque Sage, sans l'autorisation préalable et expresse de la société Sage est donc prohibée.

Tous les noms de produits ou de sociétés, toute image, logo ou représentation visuelle mentionnés dans ce logiciel ou sa documentation et n'appartenant pas à Sage peuvent constituer des marques déposées par leurs propriétaires respectifs.

Conformité & Mise en garde

Compte tenu des contraintes inhérentes à la présentation sous forme de manuel électronique, les spécifications visées dans la présente documentation constituent une illustration aussi proche que possible des spécifications.

Il appartient au client, parallèlement à la documentation, de mettre en œuvre le progiciel pour permettre de mesurer exactement l'adéquation de ses besoins aux fonctionnalités.

Il est important, pour une utilisation sûre et opérationnelle du progiciel, de lire préalablement la documentation.

Evolution

La documentation correspond à la version référencée. Entre deux versions, des mises à jour du logiciel peuvent être opérées sans modification de la documentation. Toutefois, un additif peut être joint à la documentation existante pour présenter les modifications et améliorations apportées à ces mises à jour.

Table des matières

Propriété & Usage	1
Conformité & Mise en garde	1
Evolution	1
Table des matières	2
EDITO	4
1 - Connexion à Sage Recouvrement Créances	5
2 - Synchronisation des données	7
3 - Navigation dans le menu	9
4 - La page d'accueil	10
5 - La fiche client	12
6 - Onglet "Suivre"	15
6-1 Qui vous doit quoi ?	15
6-2 Encaissements	16
6-3 Clients	17
6-4 Promesses (disponible à partir de l'abonnement "Premium")	18
6-5 Litiges (disponible à partir de l'abonnement "Premium")	19
6-6 Prévisions (disponible à partir de l'abonnement "Premium")	20
6-7 Activités	21
6-8 Echéances	21
7- Onglet "Agir"	23
7-1 Agir par client, la relance individualisée	24
1. Par Email	25
2. Par Courrier	27
3. Par Téléphone	28
4. Par Autre média	28
7-2 Agir par scénario, la relance groupée	29
7-3 Agir par critère, la relance filtrée	33
8 - Configurer Sage Recouvrement Créances, l'étape indispensable pour l'utilisation de votre compte	34
8-1 Configurer les modes de règlements	34
8-2 Configurer et affecter les profils de clients	35
8-3 Configurer les scénarios	37

8-4 Configurer les modèles de courriers et mails	41
Créer votre propre modèle (disponible à partir de la version Premium)	41
Modifier un modèle existant.....	43
Mise en page avancée des courriers	43
8-5 Modifier les informations de la société	44
8-6 Les autres configurations	45
Modification de la raison sociale et de l'adresse de la société	45
Cash Reporting	45
Utilisateurs	46
Mode démonstration.....	50
Synchronisation.....	51
Options avancées.....	55
La gestion multi-devises (Pour les clients ayant un abonnement Gold)	62
La gestion multi-contacts (Pour les clients ayant un abonnement Gold)	62
Clients Premium et Gold.....	64
Annexe : modèle de données	66

EDITO

Vous utilisez Sage Recouvrement Créances pour la première fois, ou vous êtes déjà un habitué de l'outil ? Ce guide est fait pour vous !

Au fur et à mesure de ces pages, nous allons répondre à vos questions concernant le paramétrage de Sage Recouvrement Créances, son utilisation, ses options, ...

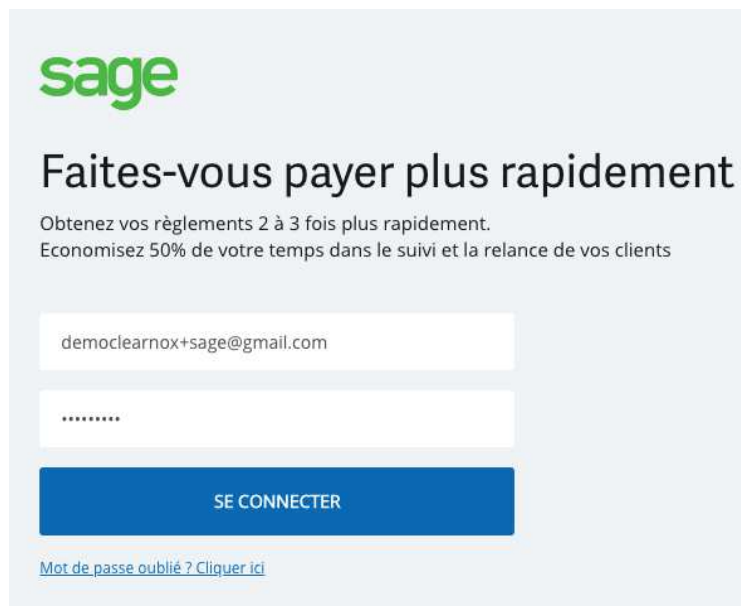
Dans un premier temps, vous apprendrez à synchroniser vos données avec votre base comptable, puis vous aborderez tous les éléments vous permettant d'avoir une **visibilité** sur l'encours et l'intégralité des éléments qui lui sont liés. Ensuite, vous apprendrez à **communiquer** auprès de vos clients de façon qualitative, exhaustive et variée par les trois méthodes d'action de relance. Enfin, vous serez à même de paramétrer toute la **collaboration** autour de Sage Recouvrement Créances ainsi que ses différentes options afin que cette solution puisse correspondre parfaitement à vos besoins.

Vous aurez alors en main tous les éléments pour réduire vos délais de règlement, donc réduire votre encours client et cela tout en vous simplifiant la vie et en vous économisant du temps que nous savons précieux.

1 - Connexion à Sage Recouvrement Créances

Sage Recouvrement Créances est une application web. Pour se connecter, il suffit de suivre les étapes suivantes :

- Ouvrez le navigateur internet
- Allez sur le site dont l'adresse URL est : <https://sage.app.clearnox.com/login>



- Saisissez votre identifiant et votre mot de passe
- Cliquez sur “Se connecter”

Note : La solution s'adapte aux différents écrans (Ecran PC, tablette...).

L'utilisateur est maintenant connecté à Sage Recouvrement Créances, et est positionné directement sur la page d'accueil.

The dashboard displays the following information:

- Vos clients vous doivent:** 981 201 €
 - En retard: 538 594 € (149 clients)
 - À venir: 442 607 € (20 clients)
- Payé:** 1 035 521 € (Paiements reçus sur les trois derniers mois de l'exercice en cours)
- Qui vous doit quoi ?**

Client	Profil	Relance	En retard	À venir
Clement	Grand Compte	01/11/16 R3	127 468 €	
Voinin	Interne		92 009 €	104 095 €
Guyot Pasquier	Standard	01/11/16 R3	28 581 €	85 134 €
Hubert	Standard		25 552 €	16 597 €
Munoz S.A.	Standard	01/11/16 R1	22 226 €	7 222 €
Garnier	Standard	01/11/16 R5	13 556 €	
- Montant à relancer:** 264 846 € (127 clients)
 - 71 appels téléphoniques à effectuer
 - 14 courriers à envoyer
- Dans moins de 7 jours:** Camus Leleu et Fils (1 835 €), Bonnet Jacob S.A. (1 395 €), Descamps SA (4 858 €)
- Au cours des 7 derniers jours:** Guyot Pasquier et Fils (5 184 €), Bonnet Jacob S.A. (1 293 €), Guyot Pasquier et Fils (23 398 €), Bonnet Jacob S.A. (1 293 €)
- Au cours des 30 derniers jours:** 1 email envoyé, 1 courrier envoyé

Pour un utilisateur ayant accès à plusieurs sociétés dans Sage Recouvrement Créances, la page “Sélectionnez une société” s’affiche après l’authentification de l’utilisateur dans Sage Recouvrement Créances.

The page displays the Sage logo and a "Déconnexion" link. The main heading is "Sélectionnez une société". Below it is a table with the following data:

	En retard	À venir	TOTAL
> COMPAGNIE D	4 611 729 €	0 €	4 611 729 €
> Demo Clearnox Sage	538 594 €	442 607 €	981 201 €
Montant total	5 150 323 €	442 607 €	5 592 930 €

L'utilisateur peut ainsi ouvrir la société souhaitée en cliquant sur le nom de la société.

2 - Synchronisation des données

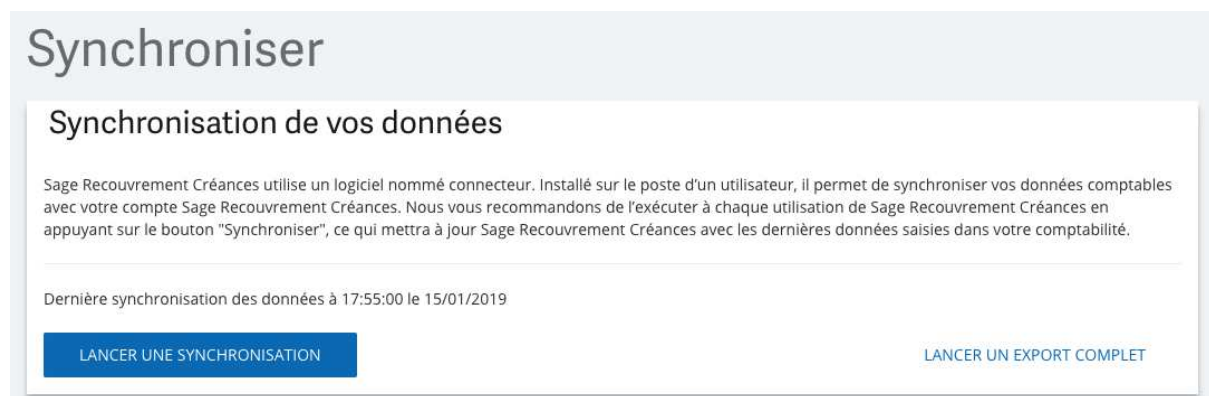


Que synchronise Sage Recouvrement Créances ?



Sage Recouvrement Créances va reprendre l'ensemble des clients et des écritures à partir de votre comptabilité Sage 100cloud. La synchronisation des données a pour but de faire correspondre le contenu de Sage Recouvrement Créances avec la base comptable. La liste des champs utiles à Sage Recouvrement Créances est disponible dans la partie Annexes de ce manuel.

Cliquez sur le bouton **Synchroniser**



Vous avez alors deux options :

- Lancer une synchronisation : synchronisation standard de votre logiciel comptable à Sage Recouvrement Créances ;
- Lancer un export complet : reprise de l'ensemble des données. A faire après une erreur de synchronisation, si par exemple Sage Recouvrement Créances affiche une erreur de lettrage en page d'accueil.

Note : La synchronisation et l'export complet peuvent prendre jusqu'à 15 minutes.

Important ! Vérifiez bien que votre connecteur est actif avant de lancer une synchronisation !

Si le connecteur est inactif, lors de la synchronisation des données, le message suivant apparaît : "Synchronisation impossible. Aucune activité du connecteur détectée depuis le [XX]. Veuillez-vous assurer que le connecteur soit actif."

Dans ce cas, veuillez-vous connecter sur la session à partir de laquelle le connecteur Sage Recouvrement Créances est installé. Ouvrez le Connecteur puis cliquez sur le "Restart Connector".

3 - Navigation dans le menu



Au sein du menu, vous trouverez toutes les informations principales pour votre utilisation de Sage Recouvrement Créances :

Accueil : votre page d'accueil qui reprend l'ensemble des informations importantes à l'utilisation de Sage Recouvrement Créances

Suivre : retrouvez le détail de toutes les informations importantes pour piloter vos relances :

- Qui vous doit quoi,
- Encaissements passés,
- Liste de vos clients,
- Liste des promesses reçues,
- Liste des clients en litige,
- Prévisions de paiements,
- Activités effectuées.

Agir : Possibilité pour vous d'agir par client, scénario ou critère spécifique.

Configurer : retrouvez ici toutes les informations indispensables pour configurer votre compte de manière optimale !

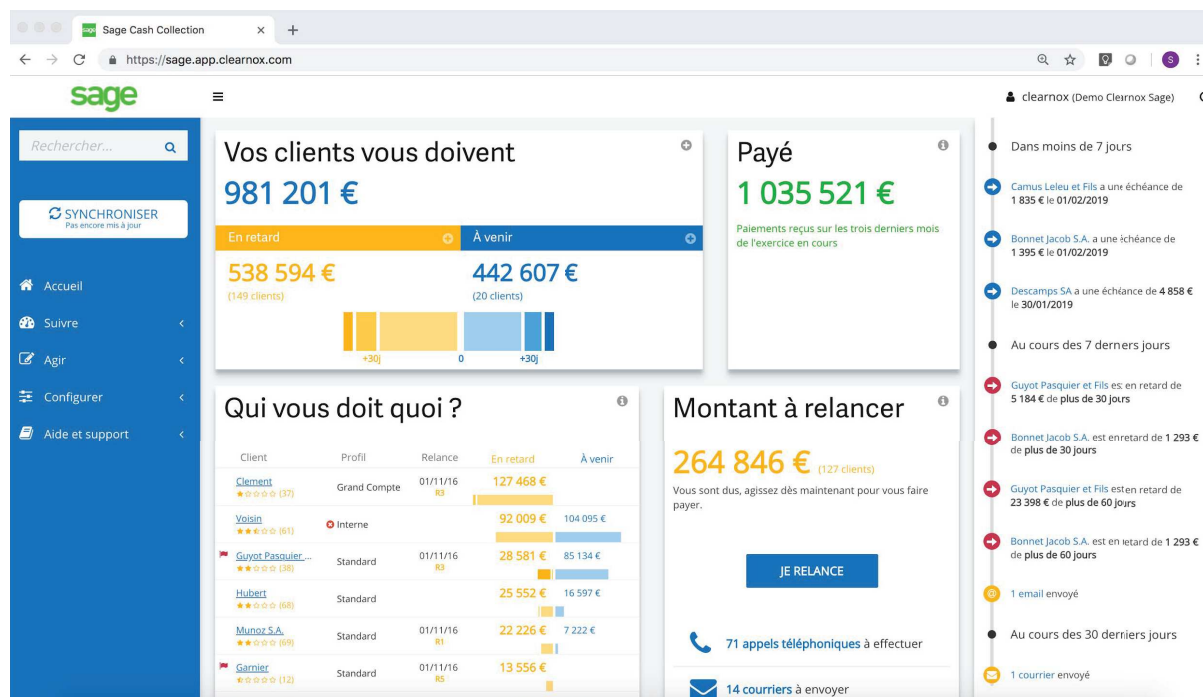
Aide et support

Important ! Pour une utilisation optimale de votre compte, pensez à bien [configurer](#) les principales fonctionnalités !

Note : Suivant le rôle accordé à l'utilisateur, certaines fonctions ne seront pas accessibles. Voir le chapitre 8.6: Les autres configurations.

4 - La page d'accueil

Véritable pilier de votre outil Sage Recouvrement Créances, la page d'accueil vous permet de retrouver l'essentiel de vos informations.



Vos clients vous doivent : retrouvez ici la somme globale d'encours en retard et la somme des échéances à venir, ainsi que le nombre de clients concernés. Seuls les comptes débiteurs sont retenus. Les comptes créditeurs sont exclus. C'est donc bien l'intégralité des sommes dues. Ce montant peut donc différer du montant de votre encours constaté en comptabilité du fait des comptes créditeurs.

Payé : Vous trouvez ici la somme des paiements reçus sur les 90 derniers jours de l'exercice en cours. Rapide et pratique pour voir le montant perçu sur le dernier trimestre glissant ! Il inclut ainsi que les avoirs et tous les éléments portés au crédit des comptes.

Qui vous doit quoi ? : Vous retrouvez ici la liste des 10 clients débiteurs qui cumulent les montants les plus en retard et les plus importants.

Montant à relancer : la somme des paiements sur lesquels vous pouvez faire une action de relance. En cliquant sur "je relance", vous accédez à la page Agir par scénario.

Echelle temporelle : après avoir coché le suivi d'une fiche client par drapeau en particulier, vous trouverez toutes les alertes concernant ce compte sur l'échelle temporelle.

Note : A n'utiliser que pour certains comptes, afin d'avoir une vue exhaustive.

Comment êtes-vous payé ? : l'analyse de vos paiements :

- Montant dû par nature de paiement, pour savoir quel est le mode de paiement avec le plus de tendance au retard,
- Montant dû par profil de client, pour savoir quel profil de client met le plus de temps à vous régler.

5 - La fiche client

Il est tout à fait possible d'accéder à la fiche d'un client de manière spécifique :

- Soit en tapant son nom ou son code client dans la barre de recherche ;
- Soit en cliquant sur son nom sur la page d'accueil ou sur la page client (suivre > client) ou à partir de n'importe quel rapport.

Voici un exemple, la société Munoz SA :

The screenshot displays the client profile for Munoz S.A. with the following details:

- Client:** Munoz S.A. (411MUNOZSA). Contact: M. Goncalves Stéphane. Email: democlearnox@gmail.com. Tél. fixe: 01 96 59 24 39. Tél. mobile: 06 55 67 97 92. Adresse: Munoz S.A., 238, place Jourdan, 75012 PARIS, FRANCE. Profil: Standard. Commercial: DURANT. Status: Ce client peut être relancé.
- Activité:** Niveau de relance R1, Prochain niveau de relance R2. Prévenance: Prochaine échéance : 5 jours. Relance: En retard depuis 25 jours. Remerciement: Dernier règlement il y a 57 jours.
- Financial Summary:** Somme due : 29 448,55 €. En retard : 22 226,52 €. À venir : 7 222,03 €. Payé : 66 112,13 € (Paielements reçus à 90 jours).

A partir de chaque fiche client, retrouvez toutes les informations du client issues de la comptabilité Sage 100cloud ou traitées dans Sage Recouvrement Créances.

- **Scoring du client** (disponible à partir de l'abonnement "Premium") : vous pourrez trouver, à côté du nom du client, le scoring associé à celui-ci. Réinitialisé à chaque exercice, l'ensemble des règlements du client effectués sur l'exercice est examiné et comparé aux dates d'échéances du débit associé.
- **Suivi du client** (disponible à partir de l'abonnement "Premium") : Activez le suivi du client sur l'échelle temporelle de la page d'accueil en cliquant sur le drapeau. Vous assurerez ainsi le suivi des activités des clients spécifiques ou à risque.

- Somme due et montant déjà réglé lors des 90 derniers jours.

Bloc client :

- **Nom, contact (mail, téléphone, adresse), commercial** → éléments synchronisés depuis votre comptabilité Sage 100cloud. Il est également possible d'ajouter deux champs libres au sein du bloc client qui sont repris de votre comptabilité Sage 100cloud. Ils pourront être utilisés en tant que filtre au sein de qui vous doit quoi ?
- **Profil** : objet spécifique Sage Recouvrement Créances, le profil permet de classer votre client dans une logique de relance par typologie de client. Il existe des profils classiques Sage Recouvrement Créances (standard, export, grand compte, interne), mais il vous est également possible de personnaliser ces types de profils (au sein de [configurer>configurer profils clients](#)).
- **Bouton STOP** : le bouton STOP permet de stopper totalement la relance sur une fiche client. Aussi, ce client ne sera plus relancé jusqu'à ce que vous décidiez de le réhabiliter.

Note : N'oubliez pas de regarder régulièrement vos clients dont la relance est stoppée, pour vérifier s'il ne faudrait pas recommencer à les relancer...

Note : Pour retrouver facilement vos clients dont la relance est stoppée, rendez-vous dans [suivre > qui vous doit quoi ?](#) > tous les clients > clients à ne pas relancer.

- **“Modifier profil / litige”** : cette fenêtre vous permet de modifier rapidement le profil d'un client et d'indiquer si celui-ci est en litige ou non.
- **En version Gold**, vous avez la possibilité de mettre une pièce en litige, en cliquant sur l'objet de la facture, dans la situation de compte.

Note : Mettre un client en “litige” ne stoppera pas automatiquement la relance ! Pensez bien à cliquer également sur le bouton “stop”, si vous souhaitez que ce client ne soit plus relancé.

Note : Pour retrouver tous vos clients dont le profil est en “litige”, rendez-vous dans [suivre >litiges](#).

Bloc activité : retrouvez ici le niveau de relance, ainsi que les dates des dernières activités sur le compte client en termes de prévenances, relances et remerciements. Le nombre d'actions présentes indique le nombre d'actions réalisées sur les échéances encore non réglées. Le bouton Historique des activités vous permet d'avoir une vue précise de tout ce que vous avez pu émettre comme prévenance, relance, remerciement auprès de ce client.

Vous trouverez également la possibilité d'inscrire des notes concernant ce client.

Situation de compte : toutes les informations importantes concernant les pièces en attente de règlement sont ici. Les informations sont reprises de votre solution comptable.

Vous trouverez toutes les pièces lettrées / non lettrées, avec :

- Date d'écriture et date de facture de la pièce,
- Lettrage,
- N° et objet de la pièce ou (n° de pièce ou n° de facture),
- Nombre de relance effectué sur cette pièce,
- Mode de règlement,
- Date d'échéance de la pièce et jour de retard correspondant,
- Débit / crédit en fonction de la pièce,
- Notes (disponible à partir de la version Premium): possibilité de joindre une note à la pièce (promesse de paiement, actions réalisées, ...),
- Il est également possible de restituer 3 champs libres sur chaque ligne de pièces. Ces champs libres pourront également apparaître sur les relances.

Bon à savoir : Il est possible, en cliquant sur l'objet d'une pièce de stopper la relance de celle-ci !

Relancer un client : si vous souhaitez relancer un client directement, vous pouvez saisir les pièces que vous souhaitez relancer, puis cliquer sur le média qui vous intéresse. Nous aborderons ce point au sein de l'onglet "Agir".

Niveau de relance : Il vous est possible de modifier le niveau de relance d'une pièce, si vous souhaitez accélérer le processus de relance, ou au contraire le ralentir.

Promesses : Vous pouvez indiquer à cet endroit toutes les promesses de votre client.

Note : Pour suivre toutes vos promesses de règlement, rendez-vous dans [suivre > promesses](#)

Repositionner : quand le client demande de repousser la date d'échéance, vous pouvez repositionner une pièce dans le temps.

Attention, cela ne modifie pas le cycle de relance !

6 - Onglet “Suivre”

6-1 Qui vous doit quoi ?

Cette rubrique est très importante pour vous assurer un suivi de qualité. Vous trouverez dans l’onglet “Qui vous doit quoi ?” toutes les informations concernant vos retards de paiement en cours.

Qui vous doit quoi ?

Vue détaillée AUTRES PÉRIODES D'ÉCHÉANCES

-- Tous les clients -- -- Tous les niveaux de relance -- -- Tous les profils -- -- Champ 1 --

-- Champ 2 -- -- Tous les commerciaux -- -- Toutes les catégories de client -- -- Tous les modes de règlement d --

10 éléments par page FILTRE

Client		Relance		En retard		À venir							
Nom	Profil	Champ 1	Champ 2	Commercial	N	Date	Plus de 60 j	De 30 à 60 j	De 0 à 30 j	Total	Total	Total	Notes
Clement - 411CLEMENT	Grand Compte			GUERIN	R3	01/11/16	8 038	119 430	127 468			127 468	
Voisin - 411VOISIN	Interne			DUPONT				92 009	92 009	104 096	196 105		
Guyot Pasquier et Fils - 411GUYOTPASQUIERETFILS	Standard			DURANT	R3	01/11/16	NOUV 23 398	NOUV 5 184	28 582	85 135	113 717		
Hubert - 411HUBERT	Standard			GUERIN			3 796	21 756	25 552	16 597	42 150		
Munoz S.A. - 411MUNOZSA	Standard			DURANT	R1	01/11/16		22 227	22 227	7 222	29 449		
Garnier - 411GARNIER	Standard			DURANT	R5	01/11/16		13 557	13 557		13 557		

Vous avez la possibilité de trier vos clients, afin de visualiser les clients à relancer, ou ceux à ne pas relancer, tous les types de profils clients, toutes les catégories de clients, et enfin tous les modes de règlements.

Bon à savoir : Pensez bien à cliquer sur “filtrer”, pour afficher vos résultats !

Note : Les clients avec une croix rouge sont les clients à ne pas relancer (en “stop” sur la fiche client).

Note : Sage Recouvrement Créances Premium et Gold permet d’exporter le tableau sous format CSV ou XLSX.

6-2 Encaissements

Suivre

Vos encaissements

10 ▼ éléments par page ↓

Date	Client	Paielement ou Avoir	Nature de paielement	Niveau de relance	Montant
28/01/2019	Noel	Paielement	Paielement manuel		561,12 €
13/01/2019	Rey Normand S.A.R.L.	Paielement	Paielement manuel		137,96 €
13/01/2019	Masse	Paielement	Paielement manuel		507,89 €
03/01/2019	Clement	Paielement	Paielement manuel		71 682,31 €
03/01/2019	Clement	Avoir ou autre	Paielement manuel		19,50 €
30/12/2018	Clerc	Paielement	Paielement manuel		635,65 €
30/12/2018	Bodin Berger SARL	Paielement	Paielement automatique		126,63 €
30/12/2018	Bodin Berger SARL	Paielement	Paielement automatique		126,63 €
30/12/2018	Bodin Berger SARL	Paielement	Paielement automatique		126,63 €
30/12/2018	Bodin Berger SARL	Paielement	Paielement automatique		126,63 €
Montant total (2596 encaissements)					5 923 479,72 €

Retrouvez ici tous vos encaissements clients sur l'année.

Note : Sage Recouvrement Créances Premium et Gold permet d'exporter le tableau sous format CSV ou XLSX.

6-3 Clients

Suivre

Mes clients

CONTACTS À RELANCER

10 éléments par page

Rechercher...

Client	Code client	Profil	Niveau de relance	Somme due
Adam SARL	411ADAMSARL	Standard	R1	1 320,84 €
Albert	411ALBERT	Standard		0,00 €
Alexandre	411ALEXANDRE	Standard		0,00 €
Alexandre S.A.R.L.	411ALEXANDRESARL	Standard		0,00 €
Allard	411ALLARD	Grand Compte		0,00 €
Allard S.A.	411ALLARDSA	Standard		0,00 €
Alves Marchand S.A.R.L.	411ALVESMARCHANDSARL	Standard		0,00 €
Andre	411ANDRE	Standard	R1	994,97 €
Andre SARL	411ANDRESARL	Export	R1	-811,00 €
Antoine	411ANTOINE	Standard	R4	72,00 €

7929?status=nopaid

Retrouvez la liste de tous vos clients, leur profil et les sommes dues pour chacun d'entre eux. Si vous cliquez sur le nom, vous êtes renvoyés vers la fiche détaillée du client.

Note : Sage Recouvrement Créances Premium et Gold permet d'exporter le tableau sous format CSV ou XLSX.

6-4 Promesses (disponible à partir de l'abonnement "Premium")

Suivre

Promesses de paiement de vos clients

10 éléments par page -- Tous les commerciaux --

Client	Commercial	Niveau de relance	Montant en retard du	Date promise	Montant promis
Peron - 411PERON	GUERIN	R1	9 755,95 €	11/01/2019 18 J	7 000,00 €
Clement - 411CLEMENT	GUERIN	R3	127 468,18 €	11/12/2018 49 J	4 000,00 €
Guyot Pasquier et Fils - 411GUYOTPASQUIERETFILS	DURANT	R3	28 581,72 €	08/01/2019 21 J	10 000,00 €
Total montant en retard du (3 promesses)			165 805,85 €	Total montant promis (3 promesses)	21 000,00 €

De 1 à 3 sur 3 éléments < 1 >

Au sein de l'onglet Promesses, vous trouvez la liste de toutes les promesses de paiement indiquées par vos clients, ainsi que la date promise. N'hésitez pas à relancer vos clients dont la date de promesse est dépassée

Note : Sage Recouvrement Créances Premium ou Gold permet d'exporter le tableau sous format CSV ou XLSX.

6-5 Litiges (disponible à partir de l'abonnement "Premium")

Suivre

Vos clients en litige

10 ▼ éléments par page Rechercher...

Code client	Client	Niveau de relance	Somme due
411BOUCHET	Bouchet	R1	3 951,50 €
411CHARRIER	Charrier	R5	642,53 €
Total somme due (2 clients)			4 594,03 €

De 1 à 2 sur 2 éléments < 1 >

Retrouvez ici tous vos clients litigieux.

Bon à savoir : Pensez-bien à les consulter régulièrement pour retirer le litige si ce n'est plus le cas.

Note : Mettre un client en "litige" ne stoppera pas automatiquement la relance ! Pensez bien à cliquer également sur le bouton "stop" dans la fiche client, si vous souhaitez que ce client ne soit plus relancé.

Note : Sage Recouvrement Créances Premium ou Gold permet d'exporter le tableau sous format CSV ou XLSX.

6-6 Prévisions (disponible à partir de l'abonnement "Premium")

Suivre

Vos clients en litige

10 ▼ éléments par page Rechercher...

Code client	Client	Niveau de relance	Somme due
411BOUCHET	Bouchet	R1	3 951,50 €
411CHARRIER	Charrier	R5	642,53 €
Total somme due (2 clients)			4 594,03 €

De 1 à 2 sur 2 éléments < 1 >

Toutes vos prévisions d'encaissements se trouvent ici. Vous pouvez visualiser, semaine par semaine, ce que vous devez encaisser potentiellement.

Vous avez la possibilité de déplacer et même regrouper des échéances par simple glisser/déposer à des dates ultérieures. En vous rendant dans la fiche client vous avez aussi la possibilité de repositionner une pièce afin d'indiquer une nouvelle date de prévision de paiement.

6-7 Activités

L'une des pages les plus importantes de votre outil Sage Recouvrement Créances : le **Suivi de vos activités**.

The screenshot shows the 'Suivre' interface. The main table, titled 'L'historique de vos activités', displays a list of activities with columns for Statut, Client/Destinataire, Type/Média, Expéditeur/Ac..., Montant, and Voir. The table contains six rows of data, all with a 'Statut' of 'Envoyé' (blue dot). The filter sidebar on the right includes sections for Acteurs, Média, Type, Date de début, and Date de fin, each with a dropdown menu currently set to 'Aucune sélection'. At the bottom of the sidebar are 'SUPPRIMER' and 'FILTRE' buttons.

Statut	Client/Destinataire	Type/Média	Expéditeur/Ac...	Montant	Voir
● Envoyé 22/12/2018 15:02:08 29/01/2019 15:02:07	Collin Fabre SARL democlearnox@gmail.com	Relance Email	democlearnox+s... clearnox démo	8 504,87 €	👁
● Envoyé 22/12/2018 15:02:08 29/01/2019 15:02:07	Da Costa S.A democlearnox@gmail.com	Relance Email	democlearnox+s... clearnox démo	417,31 €	👁
● Envoyé 22/12/2018 15:02:08 29/01/2019 15:02:07	Dufour et Fils democlearnox@gmail.com	Relance Email	democlearnox+s... clearnox démo	1 104,18 €	👁
● Envoyé 22/12/2018 15:02:08 29/01/2019 15:02:07	Louis SA democlearnox@gmail.com	Relance Email	democlearnox+s... clearnox démo	932,01 €	👁
● Envoyé 22/12/2018 15:02:09 29/01/2019 15:02:07	Neveu Munoz et Fils democlearnox@gmail.com	Relance Email	democlearnox+s... clearnox démo	544,64 €	👁
● Envoyé 28/01/2019 09:20:20 29/01/2019 09:14:58	Clement democlearnox@gmail.com	Relance Email	democlearnox+s... clearnox démo	4 768,81 €	👁

Ici, vous pourrez voir toutes les prévenances, relances, remerciements effectués, sur les différents canaux de communication (mail, téléphone, courrier).

Au niveau de la colonne "statut", retrouvez le statut de votre envoi, très utile pour vos activités par mail :

- Gris : l'activité a été créée (utilisé pour les activités postales)
- Bleu : votre activité a bien été envoyée à votre destinataire (pour les activités mail)
- Bert : votre mail a bien été ouvert par votre destinataire.

Vous pouvez filtrer les activités par utilisateur Sage Recouvrement Créances, média de communication, type d'activités, ou encore date de début et date de fin des actions.

6-8 Echéances

En complément du « Qui vous doit Quoi » - outil de suivi des encours par client -, le suivi des échéances affiche l'ensemble des pièces à relancer, avec de nombreux filtres pour restreindre l'affichage (profil clients, mode de règlement, le statut « litige »...).

Les échéances peuvent être exportées sous Excel, au format CSV ou XLS (1000 lignes au maximum – au-delà, il faut utiliser la fonction Export planifié disponible en version Gold).

7- Onglet “Agir”

L'outil Sage Recouvrement Créances vous permet de **relancer** vos clients de plusieurs manières, grâce à 3 outils complémentaires :

- **Client par client**, individuellement ;
- En utilisant des **scénarios**, qui s'appuient sur le paramétrage de vos clients ;
- Grâce à différents **critères**.

Objectif : un gain de temps dans vos relances !

Bon à savoir : Aujourd'hui, vous relancez vos clients les uns après les autres. Grâce à Sage Recouvrement Créances, économisez 2 fois plus de temps dans vos relances **grâce aux scénarios** ! Nous ne pourrions jamais trop vous conseiller de les utiliser car, grâce à eux, vous allez effectuer vos relances par profil, en définissant des modèles types de mails et de courriers. **Ainsi, vous vous assurez un gain de temps inestimable !**

Important ! Pensez à toujours bien synchroniser votre compte avant de commencer des actions de relance !

7-1 Agir par client, la relance individualisée

Agir

Par clients

10 éléments par page Rechercher...

Client	Code client	Profil	Niveau de relance	Somme due
Adam S.A.R.L.	411ADAMSARL	Standard	R1	1 020,84 €
Albert	411ALBERT	Standard		0,00 €
Alexandre	411ALEXANDRE	Standard		0,00 €
Alexandre S.A.R.L.	411ALEXANDRESARL	Standard		0,00 €
Allard	411ALLARD	Grand Compte		0,00 €
Allard S.A.	411ALLARDSA	Standard		0,00 €
Alves Marchand S.A.R.L.	411ALVESMARCHANDSARL	Standard		0,00 €
Andre	411ANDRE	Standard	R1	994,97 €

En cliquant sur le nom du client à relancer, vous pouvez, depuis sa fiche, effectuer une relance personnalisée

COMMUNIQUER PAR

Situation de compte

<input type="checkbox"/>	Date d'écriture	Date de facture	N° Pièce	Objet	N	Champ 1	Champ 2	Mode de règlement	Date échéance	Débit	Crédit	Notes
<input checked="" type="checkbox"/>	18/11/18		FAC19442	Facture ADAMSARL	R1			CHÈQUE	19/12/18	41 j	510,42 €	
<input checked="" type="checkbox"/>	18/11/18		FAC19443	Facture ADAMSARL	R1			CHÈQUE	18/01/19	11 j	510,42 €	
Total										1 020,84 €		
Solde										1 020,84 €		

Note : Pour relancer, pensez bien à sélectionner la pièce comptable que vous souhaitez faire apparaître dans votre relance !

Sélectionnez le média souhaité pour communiquer avec le client : Email, Courrier, Téléphone ou Autre média.

1. Par Email

Relancer le client par email

Client: Clement

Expéditeur: Sage Démo

Type: Relance

Modèle Email de relance: Clients "Standard" avec emails - Relance 1

Montant: 8037,87 €

Pièces: FAC19095

Destinataire: democlearnox@gmail.com

Copie à:

Objet: %client_code% Solde échu : %total%

Contenu: Bonjour,
L'examen de votre compte dans notre comptabilité fait apparaître une ou plusieurs facture(s) non échue(s), dont nous vous prions de noter le détail :
%tableau_comptable2%
Nous vous prions de bien vouloir nous faire

Pièces jointes: CHOISIR UN FICHER
+ Ajouter une pièce jointe

Aucun des scénarios configurés n'est applicable à ce client, vous ne pouvez pas modifier son niveau de relance

Voir la liste des tags

FERMER RELANCER

Les champs suivants sont visibles :

- **Client** : par défaut, Sage Recouvrement Créances reprend le nom du client
- **Expéditeur** : il reprend par défaut le nom et prénom de l'utilisateur connecté à la solution et qui réalise l'action.
- **Type** : précisez si vous souhaitez réaliser une prévenance, relance ou un remerciement
- **Modèle Email de relance** : choisissez un modèle parmi les modèles configurés pour le type d'action sélectionné.

- **Montant** : montant total de l'action en fonction de la ou les pièces sélectionnées
- **Pièces** : détail des pièces sélectionnées dans cette action.
- **Destinataires** : saisissez la ou les adresses mails des contacts à relancer en tant que destinataire principal.
- **Copie à** : saisissez la ou les adresses mails des contacts à mettre en copie du mail.

Note : Il est nécessaire de valider par la touche Entrée la saisie de chaque adresse mail ! Sinon l'adresse mail saisie ne sera pas prise en compte.

- **Objet** : l'objet du mail est repris par défaut du modèle Email de relance sélectionné dans l'action. Il peut être modifié.
- **Contenu** : le contenu du mail est repris par défaut du modèle Email de relance sélectionné dans l'action. Il peut être modifié.
- **Pièces jointes** : il est possible de joindre des fichiers au mail envoyé au client (par exemple, les factures au format PDF des pièces sélectionnées dans l'action). Vous pouvez attacher au mail 1 à 15 fichiers, dans la limite de 15Mo.

Cliquez sur relancer et le mail sera envoyé aux destinataires principaux et aux personnes en copie.

2. Par Courrier

Relancer le client par courrier

Cient: Clement

Expéditeur: Sage Démo

Type: Relance

Modèle Courrier de relance: Clients "Standard" avec emails - Relance 4

Montant: 8037,87 €

Pièces: FAC19095

Adresse: Clement
2, rue Garnier

Objet: %client_code% Rappel d'échéance impayée

Contenu: Bonjour,
Malgré plusieurs relances nous n'avons reçu aucun retour de votre part.
Nous vous prions de bien vouloir nous faire parvenir un règlement sous huitaine ou de nous communiquer toute information s'opposant à ce paiement.

Aucun des scénarios configurés n'est applicable à ce client, vous ne pouvez pas modifier son niveau de relance.

[Voir la liste des tags](#)

FERMER RELANCER

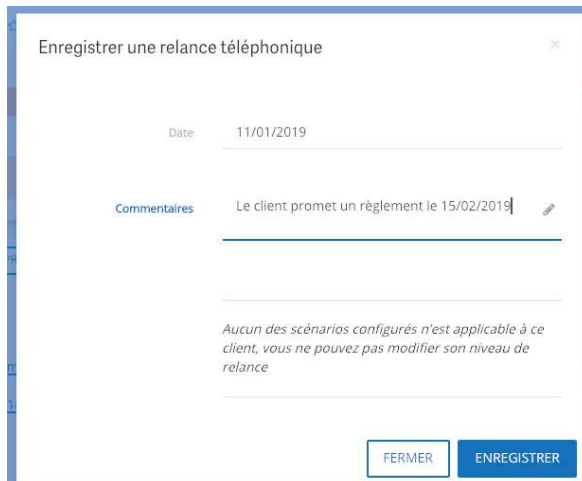
Nous retrouvons ici les mêmes éléments que pour la relance par mail. A la différence des champs suivants :

- **Modèle Courrier de relance** : choisissez un modèle parmi les modèles configurés pour le type d'action sélectionné.
- **Adresse** : il reprend par défaut l'adresse postale du client. L'adresse est modifiable.

Note : P il n'est pas possible de joindre des fichiers au mail.

Cliquez sur Relancer, la relance sera générée dans un fichier PDF qui pourra être imprimé par la suite et être envoyé par courrier au client.

3. Par Téléphone

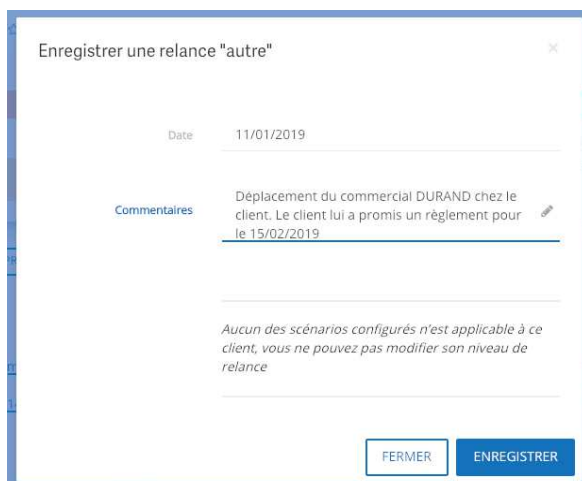


The screenshot shows a web form titled "Enregistrer une relance téléphonique". It has a close button (X) in the top right corner. The form contains a "Date" field with the value "11/01/2019". Below it is a "Commentaires" field with the text "Le client promet un règlement le 15/02/2019". At the bottom of the form, there is a message: "Aucun des scénarios configurés n'est applicable à ce client, vous ne pouvez pas modifier son niveau de relance". At the very bottom, there are two buttons: "FERMER" and "ENREGISTRER".

Lors d'une action par téléphone, renseignez la date de l'appel puis saisissez le commentaire. Si le client vous promet de vous régler à partir d'une certaine date, une promesse de paiement pourra être saisie par la suite, dans la fiche client > promesse.

4. Par Autre média

Si vous souhaitez indiquer des actions faites par exemple par vos commerciaux (déplacement chez le client), vous pouvez saisir une action Autre média.



The screenshot shows a web form titled "Enregistrer une relance 'autre'". It has a close button (X) in the top right corner. The form contains a "Date" field with the value "11/01/2019". Below it is a "Commentaires" field with the text "Déplacement du commercial DURAND chez le client. Le client lui a promis un règlement pour le 15/02/2019". At the bottom of the form, there is a message: "Aucun des scénarios configurés n'est applicable à ce client, vous ne pouvez pas modifier son niveau de relance". At the very bottom, there are two buttons: "FERMER" and "ENREGISTRER".

Pour toutes les actions, si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte dans les étapes de la relance, pensez bien à cocher les cases "Prendre cette action en compte dans les scénarios" et "Modifier la prochaine étape du scénario par défaut".

Prendre cette action en compte dans les scénarios Oui Non
Les écritures concernées passeront à la prochaine étape du scénario

Modifier la prochaine étape du scénario par défaut Oui Non

[Voir la liste des tags](#)

Bon à savoir : Toutes les dernières actions réalisées sur chaque client s’afficheront dans le bloc “Activités” de la fiche client

Actions : [3 fois](#)
 Dernière action : le [26/01/2019](#)

Cliquez sur le nombre d’actions pour les visualiser.

Dernières relances ×

Par courrier, le 26/01/2019, par Sage Démo

Par email, le 26/01/2019, par Sage Démo

Bonjour,

L'examen de votre compte dans notre comptabilité fait apparaître une ou plusieurs facture(s) non échue(s), dont nous vous prions de noter le détail :

Date	N° de facture	Date d'échéance	Montant	Avoir Paiement
14/10/2016	FAC19207	08/12/2016 33	5 183,82 €	
14/10/2016	FAC19216	09/11/2016 82	23 501,95 €	
Total			28 685,77 €	
Somme due			28 685,77 €	

Nous vous prions de bien vouloir nous faire parvenir un règlement sous huitaine ou de nous communiquer toute information s’opposant à ce paiement.

Je vous remercie par avance et me tiens à votre disposition si nécessaire.

Cordialement,
 clearnox démo
 Comptabilité clients Demo Clearnox

Pièces concernées: FAC19207 , FAC19216

Par autre média, le 18/01/2019, par Sage Démo

Bon à savoir : Toutes les actions réalisées sur chaque client seront présentes également parmi les historiques d’activités. Les courriers pourront être ré-imprimés ou re-téléchargés.

7-2 Agir par scénario, la relance groupée

Objectif : l’envoi groupé de vos relances clients !

Agir

Par Scénario

L'automate est programmé selon les [scénarios](#) définis dans la page [Administration](#).

Aujourd'hui

(vos actions à effectuer)



71 appels à effectuer



14 courriers à envoyer



42 emails à envoyer

aucune autre à effectuer

Clients "Standard" avec email

Relance 2 à Relance 1 + 8... (47)

Relance 3 à Relance 2 + 8... (3)

Clients "Standard" sans email

Relance 2 à Relance 1 + 8... (21)

Clients "Standard" sans email

Relance 1 à J+8 (1)

Relance 5 à Relance 4 + 8... (8)

Clients "Export" avec email

Relance 4 à Relance 3 + 8... (5)

Clients "Standard" avec email

Prévenance à J-8 (3)

Relance 1 à J+8 (34)

Clients "Export" avec email

Relance 2 à Relance 1 + 8... (4)

Relance 3 à Relance 2 + 8... (1)

[VOIR LE DÉTAIL DE TOUS LES CLIENTS](#)

Agir par scénario est la principale action que vous pourrez effectuer au sein de Sage Recouvrement Créances.

Au quotidien, vous y trouvez toutes les actions de relance à effectuer en fonction d'un scénario prédéfini par vos soins (scénario que nous modifierons au sein de [configurer > scénarios](#)).

Vos clients, affectés à des profils types (que l'on ajuste au sein de [configurer > configurer profils clients](#)), rentrent dans une logique de scénarios types. Aussi, vous pouvez, au quotidien, générer vos relances courrier et mail d'un seul clic, et tout envoyer par mail ou à l'impression en une seule fois, grâce à des modèles de mails et courriers prédéfinis par vos soins (au sein de [configurer > modèles](#)).

Pensez bien à compléter au sein de votre logiciel comptable les informations de vos clients, notamment postale et mail.

Bon à savoir : La période de configuration peut certes vous prendre quelques heures, mais elle est cruciale pour la bonne utilisation de l'outil Sage Recouvrement Créance. Une fois que vos clients sont dans le bon processus de relance, la simplicité de vos actions vous garantira gain de temps et efficacité !

📞 Relance 2 à Relance 1 + 8 jours - Clients "Standard" avec email

ACCÉDER À LA SÉLECTION DES 47 CLIENTS

Client	N	Action à faire depuis		
<input checked="" type="checkbox"/> Giraud Diaz S.A.R.L. (411GIRAUDDIAZSARL)	R1	811 J	656,98 €	+
<input checked="" type="checkbox"/> Marion (411MARION)	R1	811 J	1 603,40 €	+
<input checked="" type="checkbox"/> Martel Launay et Fils (411MARTELLAUNAYETFILS)	R1	811 J	469,17 €	+
<input checked="" type="checkbox"/> Martins (411MARTINS)	R1	811 J	751,10 €	+
<input checked="" type="checkbox"/> Germain S.A.R.L. (411GERMAINSARL)	R1	811 J	122,15 €	+

Connectez-vous régulièrement à votre outil Sage Recouvrement Créances pour télécharger les courriers de relance prêts à être envoyés, ou envoyer les mails préparés automatiquement.

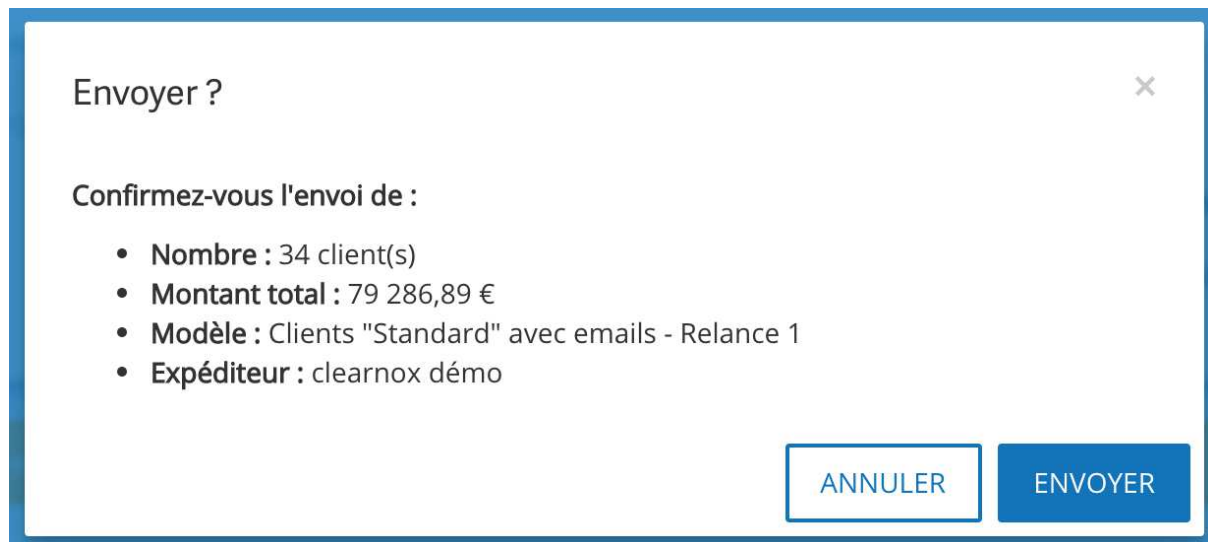
Pour cela, il vous suffit de sélectionner tous les clients que vous souhaitez prévenir, relancer ou remercier, puis cliquez sur le bouton "Télécharger" quand il s'agit d'un courrier, ou "Envoyer" quand il s'agit d'un mail.

Si vous le souhaitez, vous pouvez, en cliquant sur la relance, sélectionner la pièce comptable que vous souhaitez relancer.

Note : Les clients qui sont en "Ne pas relancer" apparaissent dans le schéma de relance, mais leurs pièces sont décochées ! Ainsi, vous avez une vue sur les clients qui ne sont pas relancés, mais qui ont quand même des pièces en retard de règlement.

Note : Sage Recouvrement Créances Premium et Gold permet de générer les relances courriers en un seul PDF pour imprimer en une seule fois.

Note : Sage Recouvrement Créances Premium et Gold permet d'automatiser les relances souhaitées. Les mails seront automatiquement envoyés à la bonne date !



Pour la diffusion mail, une fenêtre de confirmation s'affiche pour valider l'envoi des emails.

Bon à savoir : l'envoi de mails peut prendre quelques minutes. Il est restreint à un envoi de 50 par 50. Si vous avez plus de 50 clients à relancer sur une étape de scénario, il vous faudra faire la manipulation plusieurs fois.

7-3 Agir par critère, la relance filtrée

L'action par critère permet de relancer vos clients de manière précise, sans pour autant scénariser par profil.

Agir

Par critère

0 clients à relancer
(110 clients à ne pas relancer)

10 éléments par page

[Sélectionner 110 clients](#)

<input type="checkbox"/>	Client	Montant	Niveau de relance	Relance	Retard (j)
<input type="checkbox"/>	Bodin Berger SARL - 411BODINBERGERSARL	966,71 €	R1		25
<input type="checkbox"/>	Bonneau SARL - 411BONNEAUSARL	332,70 €	R1	22/12/2018	41
<input type="checkbox"/>	Bonnet Jacob S.A. - 411BONNETJACOBSA	4 202,37 €	R1	22/12/2018	63
<input type="checkbox"/>	Bouvier - 411BOUVIER	526,25 €	R1		25
<input type="checkbox"/>	Bouvier SARL - 411BOUVIERSARL	354,02 €	R1	22/12/2018	71
<input type="checkbox"/>	Breton - 411BRETON	1 121,85 €	R1	22/12/2018	115
<input type="checkbox"/>	Brun S.A. - 411BRUNSA	229,45 €	R1	22/12/2018	86

Filtrer

Profil
Aucune sélection

Catégorie Client
Aucune sélection

Commercial
Aucune sélection

Adresse Email
Oui

Niveau de relance
Aucune sélection

Nb jours depuis dern.

Au sein de « Agir par critère », vous pouvez relancer vos clients de manière plus précise. Ainsi, vous pouvez relancer en fonction :

- Du profil du client ;
- De sa catégorie ;
- Du responsable commercial (Pour Sage Recouvrement Créances Premium et Gold) ;
- De la présence d'une adresse mail sur la fiche client ;
- Du niveau de relance ;
- Du nombre de jours depuis la dernière relance ;
- Du nombre de jours depuis la date d'échéance.

Votre filtre effectué, vous pouvez sélectionner les clients concernés et envoyer la relance correspondante.