

Le recouvrement est la démarche que réalise un créancier afin d'obtenir de son débiteur qu'il s'acquitte de la dette d'argent qu'il a contractée envers lui.

Pour activer le traitement du recouvrement automatique dans votre logiciel, vous devez pour cela définir des étapes de recouvrement. Dans chaque étape, vous pouvez définir des actions, prévoir quand l'étape doit se réaliser et filtrer les clients selon leurs encours ou niveau de risque.

Le principe sera alors le suivant : à la réalisation d'une étape, les échéances passeront automatiquement dans l'étape suivante.

Création d'une étape de recouvrement

Dans un premier temps, créer une étape de recouvrement.

- Allez dans le menu **Listes - Etapes de recouvrement**.

	Libellé	Editer	Risque client	Bloquer client	Rappel agenda	Intervalle rappel agenda	Description rappel agenda	Prévision étape	Type prévision étape
1	Lettre préventive	☒		☐	☐			5	avant la date d'échéance
2	Relance 1	☒		☐	☐				après la date d'échéance
3	Relance 2	☒		☐	☐				après la date d'échéance
4	Relance 3	☒		☐	☐				après la date d'échéance

- Cliquez sur le bouton **[Créer]** pour accéder à la fenêtre de l'assistant de création d'étape de recouvrement.

Création d'étape de recouvrement

Libellé de l'étape

Quel libellé souhaitez-vous donner à votre étape ?

1ère lettre de rappel

- Choisissez un nom à donner à votre étape et renseignez-le dans la zone « Libellé »
- Cliquez sur le bouton **[Suivant]**

- Renseignez les actions que vont déclencher votre étape :
 - **Editer la lettre** : Lorsque cette case est cochée, l'étape enverra une lettre type que vous pouvez choisir dans le menu déroulant.
 - **Attribuer au client le risque** : Lorsque cette case est cochée, vous pouvez choisir dans la liste déroulante un niveau de risque qui sera affecté au client lors de la réalisation de l'étape.
 - **Bloquer le client** : Lorsque cette case est cochée, le client ne peut plus effectuer de nouveaux achats.
 - **Créer un rappel dans l'agenda**... jours après la réalisation de l'étape : Cette fonction permet de créer un rappel agenda une fois l'étape terminée. Dans la zone Description, vous pouvez ajouter une description à votre rappel.
- Cliquez ensuite sur [**Suivant**]

- Définissez le nombre de jour et le moment dont vous souhaitez prévoir l'étape
 - Après la date d'échéance
 - Avant la date d'échéance
 - Après l'étape précédente
- Cliquez sur [**Suivant**]

- Choisissez vos options clients :
 - Le type de clients concernés :
 - Tous les clients,
 - Les clients dont l'encours autorisé est dépassé
 - Les clients dont l'encours disponible est inférieur à une valeur en euros
 - Cochez la case « Oui » si vous souhaitez ignorer certains clients selon leur niveau de risque
- Cliquez sur **[Suivant]**

- Cliquez sur **[OK]** pour valider la création de votre nouvelle étape de recouvrement.

Traitement du recouvrement

Après la création des étapes, vous pouvez lancer le recouvrement.

- Allez dans le menu **Traitements - Recouvrement**.

Lorsque vous activez cette fonction, la fenêtre de « Recouvrement » s'affiche.

Vous y retrouvez tous les encours clients arrivant bientôt à échéance ou dont les échéances sont dépassées.

Cette liste prend en compte vos factures et avoirs clients (validés et non-validés).

Dans la barre **Etapas**, vous pouvez afficher vos clients selon certains critères :

- L'onglet « Toutes » affiche tous vos encours clients
- Les autres onglets sont créés automatiquement par les étapes de recouvrement que vous avez au préalable créées. Ils regroupent les pièces commerciales selon l'étape dans laquelle elles se trouvent.
- L'onglet « Non soldé » regroupe toutes les pièces commerciales ayant dépassé les étapes de recouvrement que vous avez définies et qui n'ont toujours pas réglé leur encours. Ces opérations sont considérées comme non soldées.

Vous pouvez afficher choisir d'afficher à l'écran uniquement les échéances selon les critères indiqués dans l'étape ou toutes les échéances] sans tenir compte de la date prévue de l'étape.

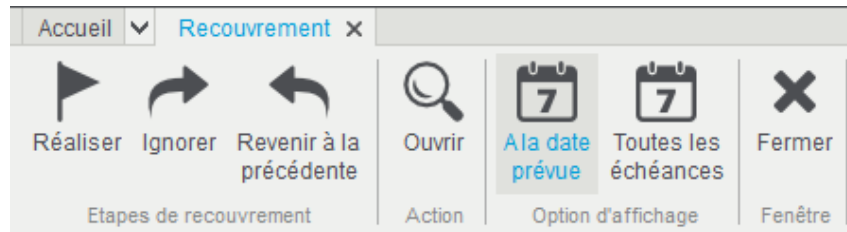
Réaliser le recouvrement

- Sélectionnez la pièce commerciale souhaitée puis cliquez sur le bouton **[Réaliser]** situé dans la barre d'actions.

L'action spécifiée dans l'étape de recouvrement, dans laquelle se trouve la pièce commerciale, est lancée.

Par exemple, si la pièce commerciale sélectionnée se trouve dans l'étape « Lettre préventive », l'action de cliquer sur le bouton **[Réaliser]** lancera l'impression d'une relance pour cette créance.

Les autres actions



- Le bouton **[Ignorer]** permet de faire passer la pièce commerciale sélectionnée directement à l'étape suivante sans passer par la réalisation de l'étape.
- Le bouton **[Revenir à la précédente]** permet de remettre la pièce commerciale sélectionnée dans l'étape de recouvrement précédente.

Historisation des étapes de recouvrement dans la fiche client

Chaque étape réalisée ou ignorée pour un client est mémorisée dans sa fiche.

- Allez dans l'onglet « **Recouvrement** » dans la fiche client (menu **Listes — Clients**)

Adresses Complément Contacts Relations Client Banque Recouvrement Observations								
☐ Ne pas gérer le recouvrement ☐ Inclure les lignes soldées								
Regroupement Filtres Vues Rechercher dans la liste								
☐	Libellé	Date d'échéa	N° de pièce	Solde dû	Soldée	Date	Date étape	
☐	1ère lettre de rappel	10/10/2012	AV0015	-464,05	☐	15/08/2012	08/03/2016	
☐	Relance 1	10/10/2012	AV0015	-464,05	☐	15/08/2012	08/03/2016	
☐	1ère lettre de rappel	15/03/2014	AV0018	-2 880,00	☐	15/03/2014	08/03/2016	
☐	Relance 1	15/03/2014	AV0018	-2 880,00	☐	15/03/2014	08/03/2016	
☐	1ère lettre de rappel	30/01/2016	FA0176	4 022,15	☐	30/01/2016	08/03/2016	
☐	1ère lettre de rappel	09/02/2016	FA0177	1 096,80	☐	09/02/2016	08/03/2016	
6								

Cette liste s'affiche avec le libellé de l'étape de recouvrement, le N° de pièce client qui lui est affiliée, le solde dû et éventuellement un commentaire de l'étape.