



Pas à pas – BOB 50

Campagne de rappels de paiement



Table des matières

I. Introduction.....	3
II. Présentation générale	4
III. Modalités générales de rappel de paiement.....	5
IV. Catégories de rappel de paiement	6
a. Définition des catégories de rappel	6
b. Attribution des catégories de rappel aux clients.....	7
V. Langue d'expression des clients	8
a. Définition des langues.....	8
b. Attribution des langues aux clients	8
VI. Niveaux de rappel	9
VII. Textes de rappel	10
VIII. Factures ne devant pas faire l'objet de rappel de paiement	11
IX. Etablissement d'une liste de rappels.....	12
a. Choix des critères d'édition et de sélection.....	12
b. Recherche automatique des factures clients non payées	13
X. Edition des rappels.....	15
a. Impression.....	15
b. Courrier électronique.....	15
XI. Visualisation du résultat dans les historiques comptables	16

I Introduction

L'objectif de ce manuel est de faire, en quelques pages, le tour détaillé des campagnes de rappels de paiement de manière à ce que vous puissiez les utiliser au mieux.

Vous y trouverez donc toutes les explications nécessaires pour personnaliser votre gestion des rappels de paiement ainsi que la procédure à suivre pour les générer.

Les conventions typographiques d'application dans ce manuel sont :

- Guillemets : terme repris tel quel de BOB 50.
- Caractères italiques : point de menu.
- Caractères gras : point important.
- ★ : renvoi à une rubrique expliquant les paramètres de personnalisation.
- ☞ : astuce BOB 50 que l'on retrouve un peu partout dans le logiciel.
- ⚠ : point d'attention.
- 📖 : renvoi à un autre manuel « Pas à pas BOB 50 ».

II Présentation générale

Avec BOB 50, vous lancez très facilement vos campagnes de rappels de paiement grâce aux possibilités suivantes :

- **Génération automatique de la liste des rappels** de paiement sur base des factures clients émises, des modalités générales de rappel et de critères de sélection choisis au cas par cas.
- **Sélection automatique du modèle de lettre** de rappel en fonction de la catégorie de rappel du client, de sa langue et du niveau de rappel de ses factures.
- Choix des rappels de paiement à effectivement éditer.
- Possibilité de gérer jusqu'à **neuf niveaux de rappel**.
- Possibilité d'ajouter des **pénalités (sous forme d'intérêts de retard calculés par facture et/ou d'amende forfaitaire)** aux montants dus.
- Possibilité de **ne pas tenir compte de certaines factures** lors de la génération automatique de la liste des rappels de paiement.

Les points de menu permettant de lancer des campagnes de rappels de paiement sont :

- *Comptabilité & Finance|Traitement|Rappels clients.*
- *Comptabilité & Finance|Traitement|BOB-cash|Gestion de l'encours client.*

III Modalités générales de rappel de paiement

Options rappels de paiement

Niveau maximal de rappel 3

Délai entre deux rappels 15 jours

Retard toléré avant rappel 0 jours

Montant échu toléré 50 EUR

Gestion des intérêts de retard

Base de calcul Date d'échéance

Ordre de calcul Sur base du lettrage

OK Annuler

Cet écran s'ouvre via le point de menu *Comptabilité & finance|Utilitaires|Configuration|Paramètres des rappels*.

Il permet de définir les principes généraux de gestion des rappels de paiement, à savoir :

- Le nombre maximal de niveaux de rappel à gérer.
- Les critères déclenchant par défaut l'envoi d'une lettre de rappel.

! Lors de la génération automatique de la liste des rappels de paiement, seuls les rappels répondant à ces critères sont sélectionnés par défaut. Les rappels ne répondant pas à ces critères sont affichés et peuvent être sélectionnés manuellement.

- La gestion éventuelle d'intérêts de retard (pour au moins une catégorie de rappel de paiement) et, le cas échéant, leur mode de calcul.

Les mêmes options peuvent également être définies via l'écran des « Paramètres » accessible à partir de l'espace de travail « Gestion de l'encours client » du BOB-cash (*Comptabilité & Finance|Traitement|BOB-cash|Gestion de l'encours client*).

IV Catégories de rappel de paiement

Le lien entre les clients et les modèles de lettre de rappel à utiliser lors de l'édition de leur rappel de paiement s'établit notamment via les catégories de rappel de paiement. De cette manière, chaque client se verra adresser le texte de rappel correspondant à sa catégorie de rappel.

Par catégorie de rappel de paiement, il est également possible de définir si l'on veut gérer des intérêts de retard et, le cas échéant, les paramètres des pénalités à appliquer.

IV.a Définition des catégories de rappel

! Si le modèle de lettre à utiliser lors de l'édition des rappels de paiement est le même pour tous les clients et que la gestion des intérêts de retard est identique pour tous les clients, une seule catégorie de rappel de paiement suffit.

Desc.	Déf.
001, Catégorie rappel 1	<input checked="" type="checkbox"/>
002, Catégorie rappel 2	<input type="checkbox"/>
003, Catégorie rappel 3	<input type="checkbox"/>

Cet écran s'ouvre via le point de menu *Comptabilité & Finance*|*Fichier*|*Catégories*|*Rappels*.

Si une catégorie de rappel de paiement est identifiée « par défaut », celle-ci sera attribuée automatiquement à tout nouveau client. C'est également cette catégorie de rappel qui sera utilisée par défaut pour l'édition des rappels à adresser aux clients auxquels aucune catégorie de rappel n'aurait été attribuée.

! Pour qu'une catégorie de rappel de paiement puisse gérer des intérêts de retard, cette gestion doit être également activée et définie au niveau des principes généraux de gestion des rappels de paiement (★).

Si la catégorie de rappel gère les intérêts de retard, ceux-ci pourront :

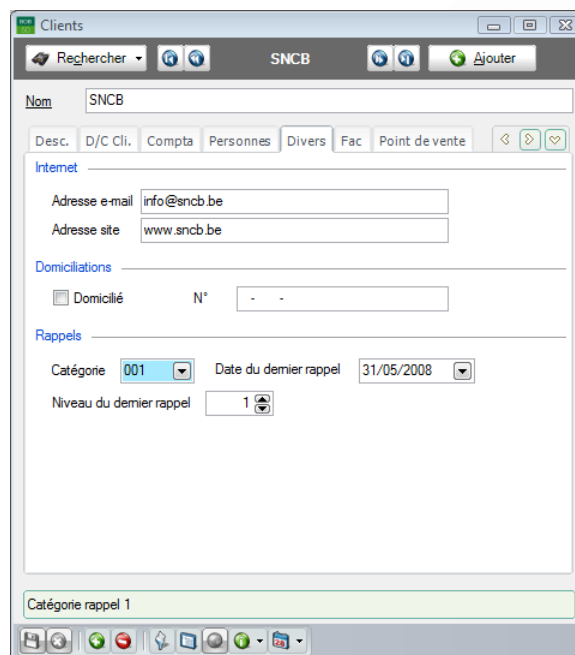
- Etre ajoutés à partir d'un niveau de rappel déterminé.
- Se voir augmentés d'une amende.
- Etre calculés sur base d'un taux défini sur base annuelle ou mensuelle.

! Pour les clients ayant plusieurs factures à payer, les intérêts de retard sont calculés facture par facture, l'amende forfaitaire s'ajoute au total des montants dus.

Les catégories de rappel peuvent également être définies via l'écran des « Paramètres » accessible à partir de l'espace de travail « Gestion de l'encours client » du BOB-cash (*Comptabilité & Finance*|*Traitement*|*BOB-cash*|*Gestion de l'encours client*).

IV.b Attribution des catégories de rappel aux clients

L'attribution d'une catégorie de rappel de paiement aux clients s'effectue par le biais de l'onglet « Divers » de leur fiche de base. Celle-ci s'ouvre notamment via le point de menu *Comptabilité & Finance*|*Fichier*|*Clients* ou à l'aide de la touche <F3> du clavier.

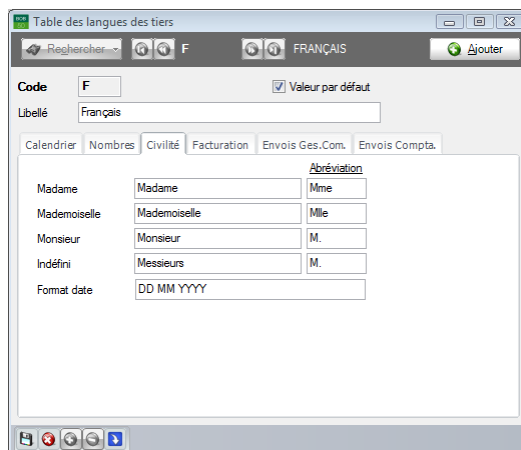


Les fiches de base peuvent être affichées en mode fiche ou en mode liste. Le mode liste donne une meilleure vue d'ensemble des caractéristiques des tiers et facilite ainsi notamment la mise à jour en série de leurs fiches.

V Langue d'expression des clients

Le lien entre les clients et les modèles de lettre de rappel à utiliser lors de l'édition de leur rappel de paiement s'établit également en fonction de la langue d'expression des clients. De cette manière, chaque client se verra adresser un texte de rappel dans sa langue.

V.a Définition des langues

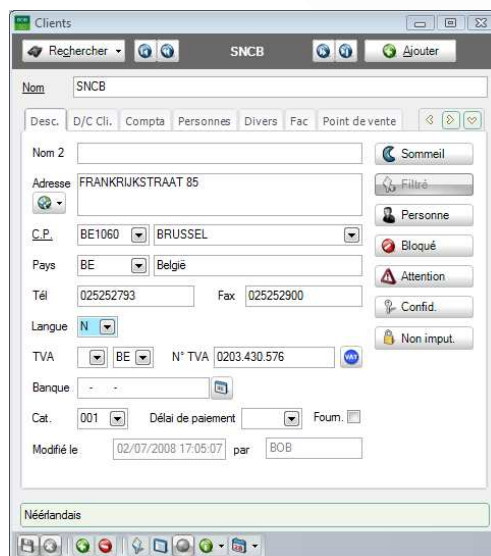


Cet écran s'ouvre via le point de menu *Comptabilité & Finance|Fichier|Tables|Langues*.

Si une langue est identifiée « par défaut », celle-ci sera attribuée automatiquement à tout nouveau client. C'est également cette langue qui sera utilisée par défaut pour l'édition des rappels à adresser aux clients auxquels aucune langue n'aurait été attribuée.

V.b Attribution des langues aux clients

La langue de chaque client est identifiée par le biais de l'onglet « Desc. » de leur fiche de base. Celle-ci s'ouvre notamment via le point de menu *Comptabilité & Finance|Fichier|Clients* ou à l'aide de la touche <F3> du clavier.




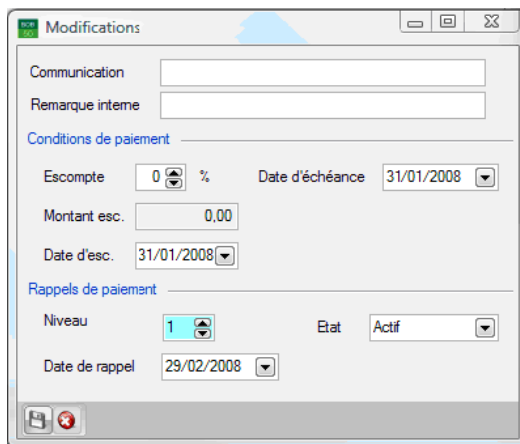
Les fiches de base peuvent être affichées en mode fiche ou en mode liste. Le mode liste donne une meilleure vue d'ensemble des caractéristiques des tiers et facilite ainsi notamment la mise à jour en série de leurs fiches.

VI Niveaux de rappel

Enfin, le lien entre les clients et les modèles de lettre de rappel à utiliser lors de l'édition de leur rappel de paiement s'établit aussi en fonction du niveau de rappel des factures clients. Ceci permet de faire évoluer le contenu (texte et intérêts de retard) des lettres de rappel en fonction du niveau de rappel atteint.

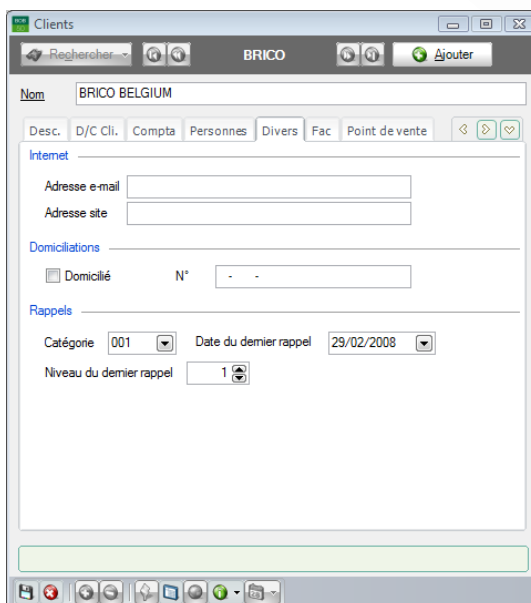
Le niveau de rappel des factures clients est affiché dans l'« Historique des comptes clients » et peut être mis à jour automatiquement suite à l'édition des lettres de rappel. Il en va de même de la « Date du dernier rappel », indiquée au même endroit.

Ces informations sont modifiables manuellement par le biais de la fenêtre « Modifications » associée à chaque document. Cette fenêtre est accessible grâce à l'icône de bas d'écran  (ou <ALT>+<U>) disponible sur l'écran d'« Historique des comptes clients » (*Comptabilité & Finance|Consultation|Comptes clients*) ainsi que sur l'espace de travail « Gestion de l'encours client » du BOB-cash (*Comptabilité & Finance|Traitement|BOB-cash|Gestion de l'encours client*).



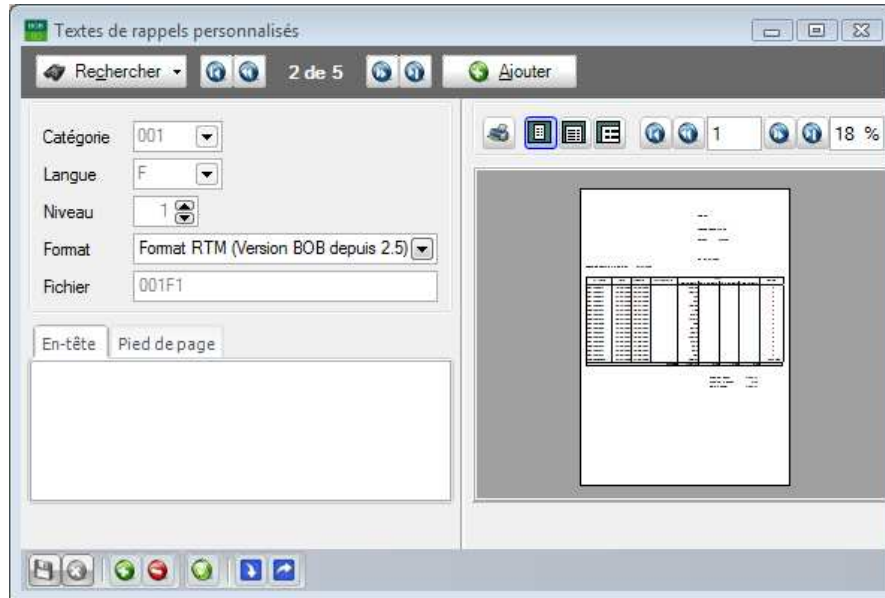
! Pour les clients ayant plusieurs factures à payer, c'est le niveau de rappel le plus élevé qui sera pris en compte, par défaut, pour déterminer le modèle de lettre à utiliser.

Le niveau et la date du dernier rappel adressé aux clients apparaît à titre indicatif sur l'onglet « Divers » de leur fiche de base. Il se met à jour automatiquement, en cas de mise à jour automatique des mêmes informations au niveau des factures clients.



VII Textes de rappel

Un modèle de lettre de rappel doit être défini pour chaque combinaison de catégorie de rappel, langue et niveau de rappel.



Cet écran s'ouvre via le point de menu *Comptabilité & Finance/Utilitaires/Configuration/Textes des rappels*.

Les modèles de lettre de rappel sont développés au moyen du programme d'édition de document « Report Builder ». Ce programme permet de définir tous les textes à adresser aux clients et d'identifier les champs du dossier comptable dont on souhaite afficher les valeurs.


En particulier, si la catégorie de rappel associée au modèle de lettre gère les intérêts de retard, les champs relatifs à ces informations doivent être installés dans le modèle de lettre pour permettre d'en afficher les valeurs.

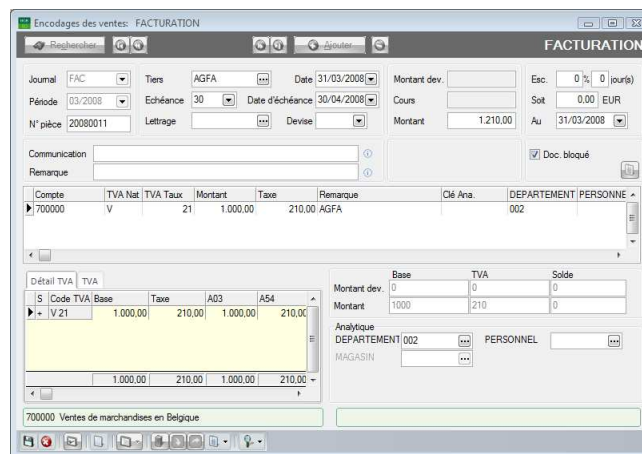
- ! Seuls les rappels édités sur base d'un modèle de lettre de rappel défini au format RTM pourront être envoyés par e-mail.
- ! La définition des modèles de lettre de rappel nécessite quelques connaissances techniques. N'hésitez pas à vous adresser à votre revendeur Sage si nécessaire.

Les modèles de lettre de rappel peuvent également être définis via l'écran des « Paramètres » accessible à partir de l'espace de travail « Gestion de l'encours client » du BOB-cash (*Comptabilité & Finance/Traitement/BOB-cash/Gestion de l'encours client*).

VIII Factures ne devant pas faire l'objet de rappel de paiement

Il est possible d'exclure automatiquement certaines factures de la liste des rappels de paiement.

Pour cela, il suffit de « bloquer » les rappels, soit via l'écran d'encodage de la facture, soit via la fenêtre des « Modification » associée à chaque document. Cette fenêtre est accessible grâce à l'icône de bas d'écran  (ou <ALT>+<U>) disponible sur l'écran d'« Historique des comptes clients » (*Comptabilité & Finance|Consultation|Comptes clients*) ainsi que sur l'espace de travail « Gestion de l'encours client » du BOB-cash (*Comptabilité & Finance|Traitement|BOB-cash|Gestion de l'encours client*).



Compte	TVA Nat	TVA Taux	Montant	Taxe	Remarque	Clé Ana.	DEPARTEMENT	PERSONNE
700000	V	21	1.000,00	210,00	AGFA		002	

Détail TVA				Base	TVA	Solde
S	Code	TVA	Base	Taxe	A03	A54
	V21	1.000,00	210,00	1.000,00		210,00
		1.000,00	210,00	1.000,00		210,00

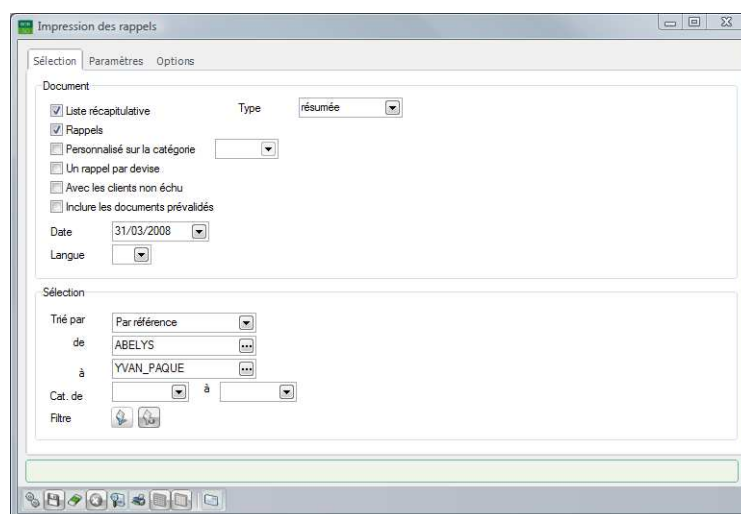
! Le point de menu *Comptabilité & Finance|Impression|Grands livres|Documents bloqués* permet d'imprimer la liste des factures à exclure des rappels de paiement.

IX Etablissement d'une liste de rappels

L'établissement d'une liste de rappels s'effectue à partir de l'écran d'« Impression des rappels ».

IX.a Choix des critères d'édition et de sélection

BOB 50 génère automatiquement la liste des rappels de paiement à adresser aux clients sur base des factures clients émises, des modalités générales de rappel (★) et de critères d'édition et de sélection choisis au cas par cas.




Cet écran s'ouvre via le point de menu *Comptabilité & Finance| Traitement|Rappels clients* ou via l'espace de travail « Gestion de l'encours client » du BOB-cash (*Comptabilité & Finance| Traitement|BOB-cash|Gestion de l'encours client*).

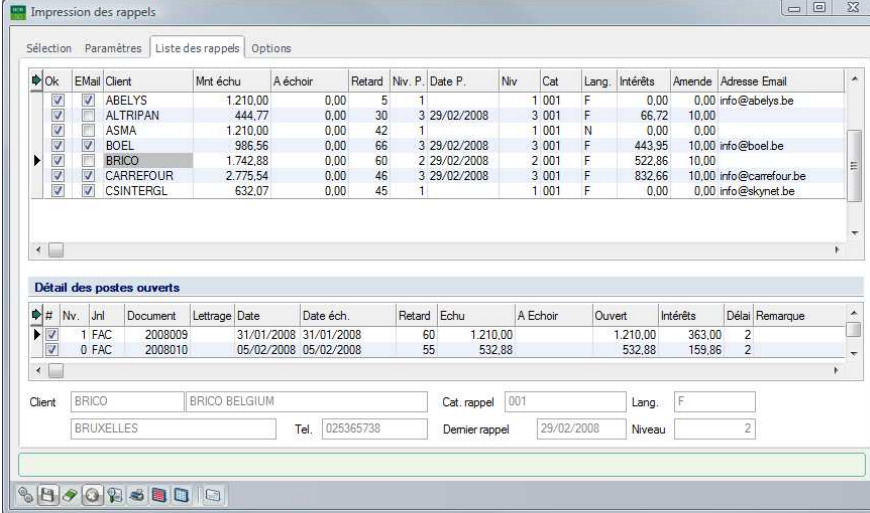
L'onglet « Sélection » propose les possibilités suivantes :

- « Liste récapitulative » : édite la liste (détaillée ou résumée, selon le « Type » choisi) de tous les clients pour lesquels une lettre de rappel doit être envoyée.
- « Rappel » : édite les lettres de rappel en tenant compte de la catégorie de rappel (★), de la langue (★) et du niveau de rappel des clients (★).
- « Personnalisé sur la catégorie » : adresse la lettre de rappel à la personne de contact de la catégorie choisie (pour autant que les informations nécessaires soient disponibles).
- « Un rappel par devise » : édite une lettre de rappel par devise.
- « Avec les clients non échus » : tient compte des factures non échues lors de l'édition de la liste récapitulative et des rappels.
- « Inclure les documents prévalidés » : tient compte des factures non centralisées lors de l'édition de la liste récapitulative et des rappels (possible si l'option de « Prévalidation des écritures tiers » est activée dans les options d'encodage de la comptabilité).
- « Date » : correspond à la date pivot pour le calcul des montants échus et à échoir.
- « Langue » : tient compte uniquement des clients dont la langue correspond à la langue choisie lors de l'édition de la liste récapitulative et des rappels.

IX.b Recherche automatique des factures clients non payées

Une fois les critères d'édition et de sélection définis, il suffit de cliquer sur l'icône de bas d'écran  (ou de taper <Alt>+<G>) pour dresser automatiquement la liste des factures clients correspondantes. Celle-ci apparaît sur un nouvel onglet : « Liste des rappels ».

L'icône de bas d'écran  permet de remettre à blanc les critères définis.



Le screenshot montre une fenêtre d'application intitulée "Impression des rappels". Elle est divisée en plusieurs sections :

- Liste des rappels :** Un tableau avec les colonnes suivantes : Ok, EMail, Client, Mnt.échu, A.échoir, Retard, Niv. P., Date P., Niv, Cat, Lang., Intérêts, Amende, Adresse Email. Les données sont les suivantes :

Ok	EMail	Client	Mnt.échu	A.échoir	Retard	Niv. P.	Date P.	Niv	Cat	Lang.	Intérêts	Amende	Adresse Email
<input checked="" type="checkbox"/>		ABELYS	1.210,00	0,00	5	1		1 001	F		0,00	0,00	info@abelys.be
<input checked="" type="checkbox"/>		ALTRIPAN	444,77	0,00	30	3	29/02/2008	3 001	F		66,72	10,00	
<input checked="" type="checkbox"/>		ASMA	1.210,00	0,00	42	1		1 001	N		0,00	0,00	
<input checked="" type="checkbox"/>		BOEL	986,56	0,00	66	3	29/02/2008	3 001	F		443,95	10,00	info@boel.be
<input checked="" type="checkbox"/>		BRICO	1.742,88	0,00	60	2	29/02/2008	2 001	F		522,86	10,00	
<input checked="" type="checkbox"/>		CARREFOUR	2.775,54	0,00	46	3	29/02/2008	3 001	F		832,66	10,00	info@carrefour.be
<input checked="" type="checkbox"/>		CSINTERGL	632,07	0,00	45	1		1 001	F		0,00	0,00	info@skynet.be
- Détail des postes ouverts :** Un tableau avec les colonnes : #, Niv., Jnl, Document, Lettrage, Date, Date éch., Retard, Echu, A. Echoir, Ouvert, Intérêts, Délai, Remarque. Les données sont les suivantes :


#	Niv.	Jnl	Document	Lettrage	Date	Date éch.	Retard	Echu	A. Echoir	Ouvert	Intérêts	Délai	Remarque
<input checked="" type="checkbox"/>	1	FAC	2008009		31/01/2008	31/01/2008	60	1.210,00		1.210,00	363,00	2	
<input checked="" type="checkbox"/>	0	FAC	2008010		05/02/2008	05/02/2008	55	532,88		532,88	159,86	2	
- Informations client :** Client: BRICO, BRICO BELGIUM, Cat. rappel: 001, Lang.: F, BRUXELLES, Tel.: 025365738, Dernier rappel: 29/02/2008, Niveau: 2.

Le premier cadre affiche la liste des rappels, avec le détail des informations suivantes :

- « Client » : référence du client.
- « Mnt échu » : montant total échu pour l'ensemble des documents sélectionnés pour ce client dans le détail de ses postes ouverts.
- « A échoir » : montant total à échoir pour l'ensemble des documents sélectionnés pour ce client dans le détail de ses postes ouverts.
- « Retard » : retard de paiement le plus élevé, en nombre de jours, parmi les documents affichés pour ce client dans le détail de ses postes ouverts.
- « Niv. P. » : niveau de rappel théorique sur base des derniers niveaux de rappels des documents affichés pour ce client dans le deuxième cadre. Il s'agit du dernier niveau de rappel le plus élevé parmi les documents sélectionnés pour ce client, dans le détail de ses postes ouverts, augmenté d'une unité.
- « Date P. » : date du dernier rappel adressé au client.
- « Intérêts » : montant total des intérêts à réclamer pour l'ensemble des documents sélectionnés pour ce client dans le détail de ses postes ouverts.
- « Amende » : montant de l'amende forfaitaire à ajouter au total des montants dûs.

! « Niveau », « Cat. » et « Lang. » : permettent d'indiquer le niveau de rappel, la catégorie de rappel et la langue à prendre en compte pour la sélection du modèle de lettre de rappel à utiliser pour l'édition du rappel. Par défaut, le niveau de rappel proposé correspond au niveau de rappel théorique, la catégorie de rappel et la langue proviennent de la fiche client si elles y sont définies sinon elles sont reprises des tables des catégories de rappel et des langues pour autant qu'une catégorie et une langue y soit définies « Par défaut ».

- ! « Adresse Email » : permet d'indiquer l'adresse à utiliser en cas d'envoi du rappel par e-mail. Cette information est obligatoire pour pouvoir envoyer le rappel par e-mail. Par défaut, elle provient de la fiche de base du client ou de la personne de contact.
- ! « Ok » : permet de sélectionner les lettres de rappel à imprimer. Par défaut, seuls les rappels répondant aux critères définis au niveau des modalités générales de rappel sont sélectionnés. Les autres rappels peuvent cependant être sélectionnés manuellement.
- ! « Email » : permet de sélectionner les lettres de rappel à envoyer par e-mail.
- ! Une ligne affichée en rouge signifie qu'il manque une information pour déterminer le modèle de lettre à utiliser pour l'édition du rappel ou qu'il n'existe aucun modèle de lettre correspondant à la combinaison de catégorie de rappel, langue et niveau de rappel sélectionnée. Une telle ligne ne peut dès lors pas être sélectionnée.

L'icône de bas d'écran  (ou <Alt>+<P>) permet de prévisualiser la lettre de rappel correspondant à la ligne sélectionnée.

Le deuxième cadre « Détail des postes ouverts » affiche, pour chaque rappel client sélectionné dans le premier cadre, la liste des documents à payer avec le détail des informations suivantes :


- « Nv » : niveau de rappel.
- « Jnl » : journal de validation.
- « Document » : numéro du document.
- « Lettrage » : numéro de lettrage.
- « Date » : date d'émission.
- « Date éch. » : date d'échéance.
- « Retard » : nombre de jours de retard de paiement.
- « Echu » : montant échu du document.
- « A échoir » : montant à échoir du document.
- « Ouvert » : montant servant de base au calcul des intérêts de retard.
- « Intérêts » : montant des intérêts calculés sur le montant ouvert.
- « Délai » : nombre de jours ou de mois à prendre en compte pour le calcul des intérêts de retard, selon que le taux d'intérêt est défini de manière annuelle ou mensuelle.
- « Remarque » : commentaire interne du document.

- ! « # » permet de sélectionner les documents à inclure dans le rappel client.


Le dernier cadre affiche les informations de rappel de la fiche de base du client concerné par le rappel sélectionné dans le premier cadre.

X Edition des rappels

L'édition des rappels s'effectue également à partir de l'écran d'« Impression des rappels ».

Pour prévisualiser une lettre de rappel client, à imprimer ou à envoyer par e-mail, il suffit de le sélectionner dans le premier cadre et de cliquer sur l'icône de bas d'écran  (ou de taper <Alt>+<P>)

X.a Impression

L'impression des lettres de rappel et de leur liste récapitulative se lance en cliquant sur l'icône de bas d'écran  (ou en tapant <Alt>+<I>).

! Seuls les rappels pour lesquels la case de la colonne « Ok » est cochée sont pris en compte.

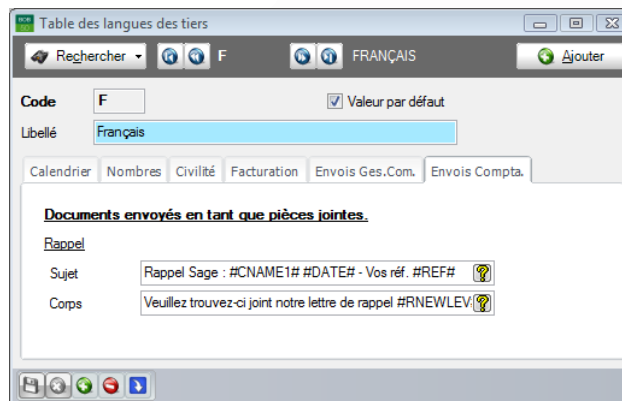
X.b Courrier électronique

! Prérequis : pour pouvoir envoyer les rappels de paiement par e-mail, le logiciel de messagerie utilisé doit avoir été configuré convenablement dans BOB 50. De plus les modèles de lettre de rappel doivent avoir été développés au format RTM (via le programme d'édition de document « Report Builder ». N'hésitez pas à vous adresser à votre revendeur Sage si nécessaire.

L'envoi des lettres de rappel par e-mail se lance en cliquant sur l'icône de bas d'écran .

Les lettres de rappel sont envoyées en pièce jointe de l'e-mail.

La table des langues permet de personnaliser le sujet et le corps des e-mails de rappel.



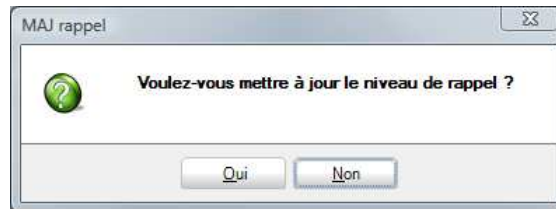
Cet écran s'ouvre via le point de menu *Comptabilité & Finance| Fichier|Tables|Langues*.

! Seuls les rappels pour lesquels la case de la colonne « Email » est cochée sont pris en compte.

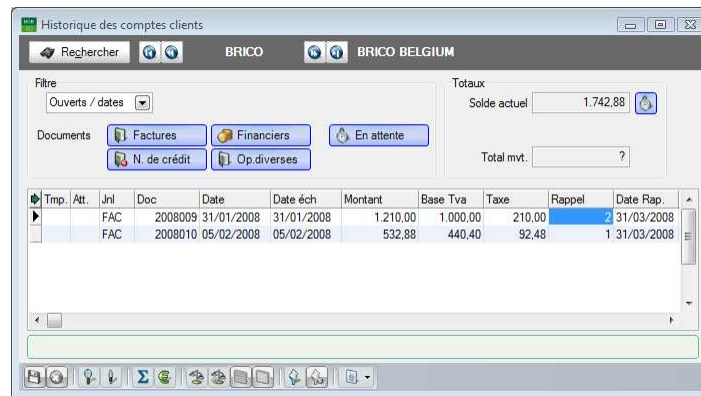
Ces textes peuvent également être définis via l'écran des « Paramètres » accessible à partir de l'espace de travail « Gestion de l'encours client » du BOB-cash (*Comptabilité & Finance| Traitement|BOB-cash|Gestion de l'encours client*).

XI Visualisation du résultat dans les historiques comptables

A la sortie de l'écran d'« Impression des rappels », il est possible de mettre à jour automatiquement les informations de rappel associées aux différentes factures concernées.



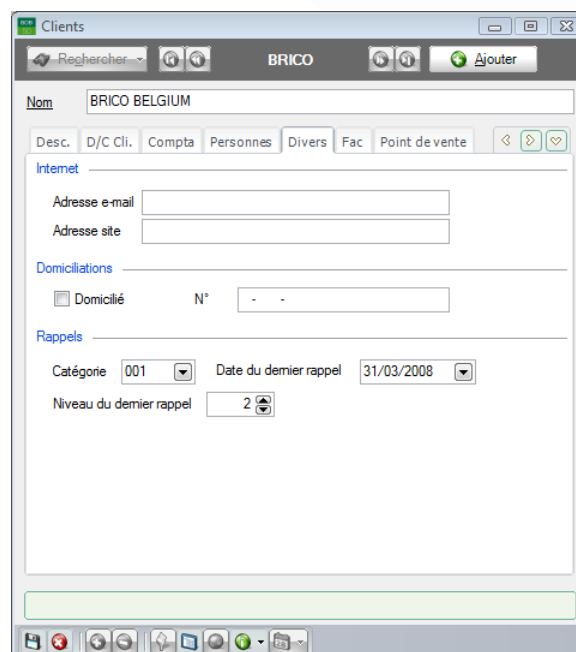
Ces informations sont disponibles et modifiables au niveau de l' « Historique des comptes clients » (*Comptabilité & Finance* | *Consultation* | *Comptes clients*).



Screenshot of the "Historique des comptes clients" window. It shows a table of client account history with columns for Temp., Att., Jnl, Doc, Date, Date éch, Montant, Base Tva, Taxe, Rappel, and Date Rap. The current total balance is 1,742.88.

Temp.	Att.	Jnl	Doc	Date	Date éch	Montant	Base Tva	Taxe	Rappel	Date Rap.
		FAC	2008009	31/01/2008	31/01/2008	1.210,00	1.000,00	210,00		31/03/2008
		FAC	2008010	05/02/2008	05/02/2008	532,88	440,40	92,48		1 31/03/2008

A titre informatif, le niveau et la date du dernier rappel adressé aux clients sont également mis à jour sur leur fiche de base. Celle-ci s'ouvre notamment via le point de menu *Comptabilité & Finance* | *Fichier* | *Clients* ou à l'aide de la touche <F3> du clavier.



Screenshot of the "Clients" window showing the base card for "BRICO BELGIUM". The "Rappels" section is highlighted, showing the "Date du dernier rappel" as 31/03/2008 and the "Niveau du dernier rappel" as 2.

Internet

Adresse e-mail

Adresse site

Domiciliations

Domicilié N° - -

Rappels

Catégorie 001 Date du dernier rappel 31/03/2008

Niveau du dernier rappel 2