

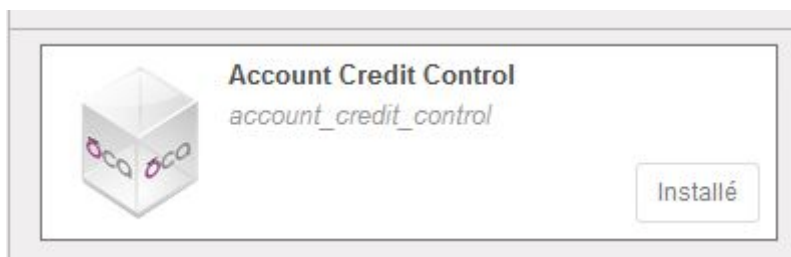
Relancer les clients en retard de paiement

Prérequis	1
Installation du module	1
Droits d'accès	1
Création des politiques de relance	2
Définir une politique de relance sur une fiche client	6
Faire une relance client	6
Définir la liste des clients ayant un retard de paiement	6
Envoyer un courriel de relance	7
Voir l'historique de relance sur une facture	10

Prérequis

Installation du module

Le module permettant de gérer les relances clients est un module créé et maintenu par la communauté OCA (Odoo Community Association). Il s'appelle "account_credit_control" :



Droits d'accès

Il faut que l'utilisateur ait accès au module de relance de client :

Application

Ventes	Gestionnaire
Automatisation des pistes	Responsable
EasyMy Coop	Super Manager
Inventaire	Responsable
Comptabilité & finance	Conseiller
Achats	Responsable
Ressources humaines	Employé
Site Web	Éditeur et Concepteur
Relances Clients	Gestionnaire
Administration	Configuration

Il y a trois groupes différents :

- Info : uniquement une vue sans possibilité d'édition de quoique ce soit
- Utilisateur : comme info + peut générer des relances, définir une politique de relance chez un client
- Gestionnaire : comme utilisateur + peut configurer les politiques de relance et les emails liés et peut supprimer plus d'éléments que "utilisateur".

Création des politiques de relance

Module "Comptabilité", aller dans le sous menu "Configuration" > Relances Clients > Politiques de relance



Vous avez la liste prédéfinie de relances clients classiques :



Nom	Ignorer
No follow	<input checked="" type="checkbox"/>
3 time policy	<input type="checkbox"/>
2 time policy	<input type="checkbox"/>

Pour en créer une nouvelle, cliquer sur "Créer" :




Choisir le nom de la politique de relance et définir les infos suivantes :



Nom	Niveau	Canal	Retard (en jours)	Mode de calcul	Modèle de courriel
-----	--------	-------	-------------------	----------------	--------------------

[Ajouter un élément](#)

1. **Ignorer** : lors de l'action de génération des relances clients, vous pouvez ignorer cette politique de relance. Ne pas cocher cette case a priori.
2. **Société** : utile dans le cas d'une gestion multi société dans Odoo. Laissez vide par défaut.
3. **Actif** : laisser cette case cochée tant que cette politique de relance vous est utile.
4. **Niveaux de relance** : ici vous pouvez définir toutes les étapes de relance auprès d'un client.



Par exemple :

- a. Lors d'un retard d'une semaine après la date d'échéance de la facture, envoyer un email :



- b. Dans l'onglet "Lettres et e-mails" : choisissez le modèle de courriel "Credit Control". Le message personnalisable est un texte qui apparaîtra sur le PDF en pièce jointe (le rapport de factures en retard de paiement). Tandis que l'email personnalisable est le contenu de l'email qui sera envoyé (dans le modèle de base, il y a déjà une salutation "Dear ..." à traduire en français).

Ouvrir : Niveaux de relance

30 jours fin de mois

Paramétrages jours de retard | Lettres et e-mails

Modèle de courriel | Credit Control Email

Message personnalisable

Nos enregistrements indiquent que nous n'avons pas reçu le paiement de la facture mentionnée ci-dessous.
Si le paiement a déjà été envoyé, veuillez ne pas tenir compte de ce message. Sinon, merci de faire le nécessaire pour effectuer ce paiement dans les 10 jours.
Merci d'avance pour votre coopération dans cette affaire.

Sincères salutations

Email personnalisé

Nos enregistrements indiquent que nous n'avons pas reçu le paiement des factures mentionnées dans les documents ci-joint.
Si le paiement a déjà été envoyé, veuillez ne pas tenir compte de ce message. Sinon, merci de faire le nécessaire pour effectuer ce paiement dans les 10 jours.

Merci d'avance pour votre coopération dans cette affaire.

Sincères salutations

Fermer

- c. Créer un deuxième niveau de relance, par exemple si la personne n'a pas payé 15 jours après le dernier rappel :

Créer : Niveaux de relance

Deuxième relance par courriel

Paramétrages jours de retard | Lettres et e-mails

Niveau | 2

Canal | E-mail

Retard (en jours) | 15

Mode de calcul | Précédent rappel

Save & fermer | Enregistrer & créer | Annuler

5. **Comptes** : sélectionnez le ou les comptes auxquels s'appliqueront cette politique de relance. En général un compte 4000 clients (ou 416 Associés pour des coopérateurs en retard de paiements de parts)

Politique de relance / Nouveau

Save Annuler

Nom: Relance classique

Ignorer:

Société: [dropdown]

Actif:

Niveaux de relance: Comptes

Code	Nom	Type
416000	Associés	Recevable

Ajouter un élément

Définir une politique de relance sur une fiche client

Pour que la recherche de clients en retard de paiement puisse se faire, il faut d'abord définir sur chaque client la politique de relance que vous désirez lui appliquer.

Aller sur une fiche d'un client et dans l'onglet Comptabilité, sélectionner la politique de relance :

Contacts & Adresses Notes internes Ventes & Achats Parts Comptabilité

Vente

Conditions de paiement client [dropdown]

Total du compte client 0.00 €

Politique de relance [dropdown]

Type de communication [dropdown]

Achats

Condition de règlement fournisseur [dropdown]

Total dû 0.00 €

Information fiscale

Position fiscale [dropdown]

Numéro fiscal e.g. BE0477472701

Écritures comptables

Compte client 400000 Clients [dropdown]

Compte fournisseur 440000 Entreprises liées [dropdown]

Vous ne pouvez choisir qu'une politique de relance par client.

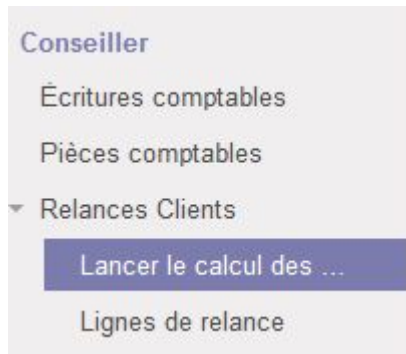
La liste de politique de relance disponible n'indique que des politiques de relance liées à un compte qui correspond au compte défini dans le champs "Compte client".

Faire une relance client

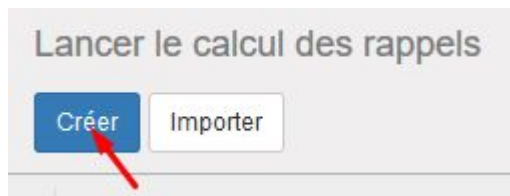
Lorsque vous voulez relancer les clients en retard de paiement, cela demande une opération manuelle. Odoon ne génère pas les relances clients automatiquement.

Définir la liste des clients ayant un retard de paiement

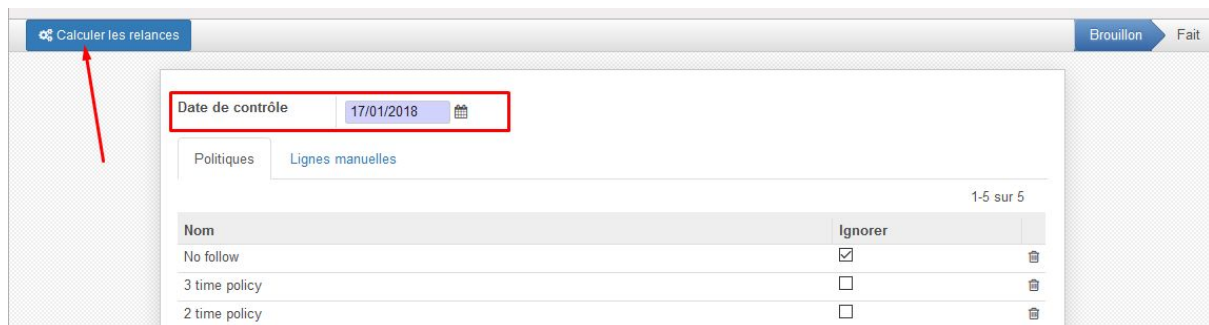
Aller dans le module "Comptabilité" et dans le sous-menu "Relances Clients".



Cliquer sur "Créer" pour créer un nouveau calcul de relance :



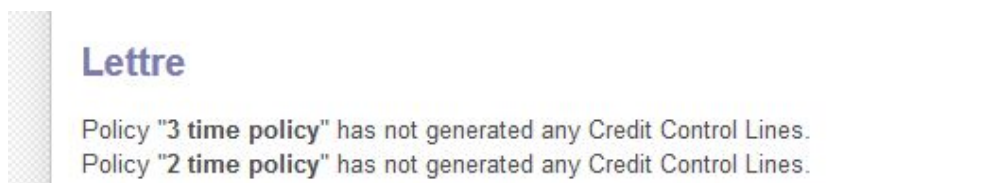
Choisir la date de contrôle : la date sur base de laquelle les délais seront calculés pour voir si un client est en retard ou pas. Par défaut c'est la date d'aujourd'hui.



Ensuite cliquer sur "Calculer les relances".

En dessous apparaît le résultat global du calcul :

S'il n'y a pas de relance générée par les politiques de relances ->

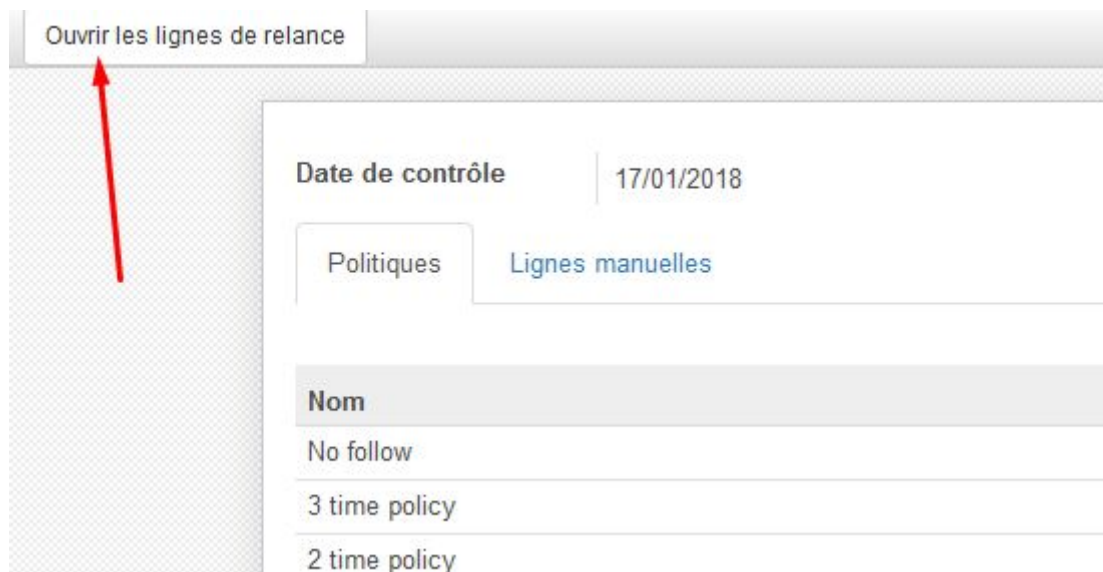


Ou s'il y a bien des clients à relancer :



Envoyer un courriel de relance

Pour voir le détail des relances à effectuer, cliquer sur "Ouvrir les lignes de relance" :



The screenshot shows a button labeled "Ouvrir les lignes de relance" with a red arrow pointing to it. Below the button, the detail view for a specific relance line is shown. It includes a "Date de contrôle" of 17/01/2018, tabs for "Politiques" and "Lignes manuelles", and a list of policies: "No follow", "3 time policy", and "2 time policy".

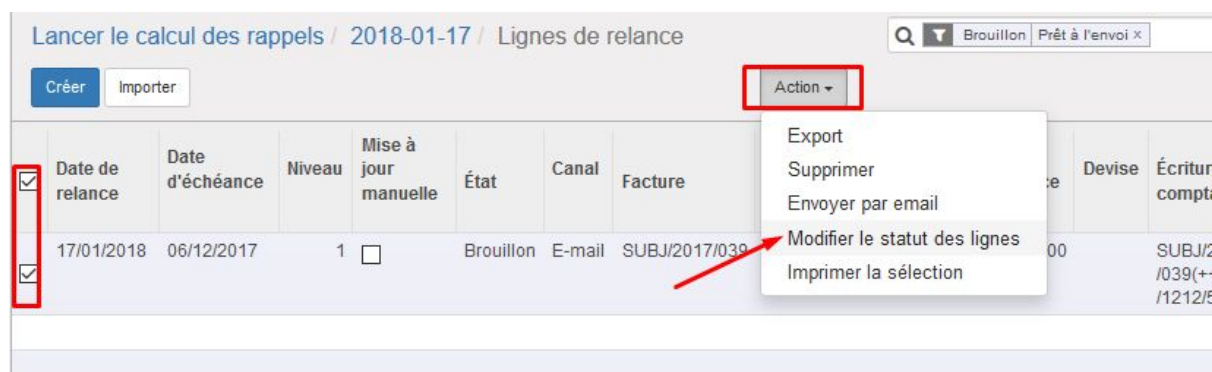
Les clients à relancer apparaissent dans un tableau (une ligne par client).

<input type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devis	Écriture comptable	Compte	Niveau de relance	Niveau de relance	Courriels envoyés
<input type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Brouillon	E-mail	SUBJ/2017/039	Individuel Deux	100.00	100.00		SUBJ/2017/039(++451/1212/57412+++)	416000 Associés	Première relance par email	Relance classique	

Pour pouvoir envoyer par courriel les relances, il faut d'abord changer le statut des lignes qui sont en Brouillon.

Pour ce faire, cocher les lignes désirées (ou la case dans la première colonne tout en haut pour cocher toutes les lignes - attention si les lignes sont affichées sur plusieurs pages).

Cliquer sur "Action" > Modifier le statut des lignes :



The screenshot shows the "Action" menu for the relance lines table. The menu options are: "Export", "Supprimer", "Envoyer par email", "Modifier le statut des lignes", and "Imprimer la sélection". A red arrow points to the "Modifier le statut des lignes" option. The table below shows the first row with the first column checkbox checked.

<input checked="" type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devis	Écriture comptable	Compte	Niveau de relance	Niveau de relance	Courriels envoyés
<input checked="" type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Brouillon	E-mail	SUBJ/2017/039	Individuel Deux	100.00	100.00		SUBJ/2017/039(++451/1212/57412+++)	416000 Associés	Première relance par email	Relance classique	

Dans la fenêtre qui s'ouvre, vous pouvez choisir le statut à indiquer sur toutes les lignes.

Choisir "Prêt à l'envoi" puis cliquer en bas sur "Modifier le statut des lignes" :

Modifier le statut des lignes

Modifier l'état des lignes sélectionnées.

Attention: Cette opération ne peut pas être annulée

Marquer comme Prêt à l'envoi

Lignes Ignorée **Prêt à l'envoi** Fait 1-1 sur 1

Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devise	Écriture comptable
17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Brouillon	E-mail	SUBJ/2017/039	Individuel Deux	100.00	100.00		SUBJ/2017/039(++/1212/5)

Ajouter un élément

Modifier le statut des lignes Annuler

Le statut est maintenant changé :

<input type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.
<input type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Prêt à l'envoi	E-mail	SUBJ/2017/039	Individuel Deux	100.00

Vous pouvez lancer l'envoi des emails en faisant de la même manière que pour changer le statut : cocher les cases qui vous intéressent, cliquer sur "Action" puis sur "Envoyer par mail" :

Créer Importer

Action

- Export
- Supprimer
- Envoyer par email**
- Modifier le statut des lignes
- Imprimer la sélection

<input checked="" type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Devise	Écriture comptable	Compte	Niveau
<input checked="" type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Prêt à l'envoi	E-mail	SUBJ/2017/039	Individuel Deux	100.00		SUBJ/2017/039(++/1212/57412+++)	416000 Associés	Pré

Cliquer sur "Envoyer les courriels" dans la fenêtre de résumé qui s'ouvre :

Envoyer par email x

Envoyer un email depuis les lignes de relances sélectionnées

Lignes 1-1 sur 1

Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devise	Écriture comptable
17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Prêt à l'envoi	E-mail	SUBJ/2017/039	Individ	100.00	100.00		SUBJ/2017/039(+++411212/5741

Ajouter un élément

Envoyer les courriels Annuler

Le statut est ensuite modifié pour indiquer si la relance a été faite (Fait) ou s'il y a une erreur (Erreur sur email).

<input type="checkbox"/>	Date de relance	Date d'échéance	Niveau	Mise à jour manuelle	État	Canal	Facture	Partenaire	Montant dû TTC.	Date d'échéance	Devise	Écriture comptable	Compte	Niveau de relance	Niveau de relance
<input type="checkbox"/>	17/01/2018	06/12/2017	1	<input type="checkbox"/>	Fait	E-mail	SUBJ/2017/041	Individuel Deux	100.00	100.00		SUBJ/2017/041(+++207/0247/32792+++)	416000 Associés	Première relance par email	Relance classique

Remarque - Il semble que le système indique parfois une erreur sur l'email alors que le mail est bien parti.

Voir l'historique de relance sur une facture

Vous pouvez consulter sur chaque facture les relances qui ont été effectuées dans le passé, dans l'onglet "Relance" :

SUBJ/2017/041

Client	Individuel Deux dfd	Date de facturation	06/12/2017
	France	Vendeur	Administrator
Conditions de paiement		Équipe commerciale	Vente directe

[Lignes de facture](#)
[Autres informations](#)
[Relances Clients](#)

Lignes de relance

1-1 sur 1

Date de relance	Niveau	État	Canal	Date d'échéance	Niveau de relance	Niveau de relance
17/01/2018	1	Fait	E-mail	100.00	Première relance par email	Relance classique

Remarque : la traduction de la colonne "Date d'échéance" n'est pas correcte. Cela devrait être la traduction du terme "balance due". La traduction de la dernière colonne "Niveau de relance" n'est pas correct non plus et devrait être "politique de relance".