

Document généré par HEFLO BPM / www.heflo.com

COMPTES CLIENTS

Version 1



CONTENU

Résumé	3
Diagramme	5
Tâches et événements	
Comptes Clients de l'Entreprise	6
Début	6
Facturer le Client	7
Suivre le Paiement du Client	7
Informer le Client du Paiement Échu	8
Envoyer la Première Lettre de Relance	9
Suivre la Réponse au Paiement	10
Paiement Reçu ?	11
Appliquer le Paiement du Client	11
Processus de Paiement Terminé	12
Facture Non Payée	13
Paiement Traité	13
Retard de 7 Jours	14
Commande de Vente Reçue	14
Agence de Recouvrement	15
Participants	
Comptes Clients	16
Société d'Affacturage	16

Nom	Comptes Clients
Version	1
Auteur	Maxence
Propriétaire	
Catégorie	FR - Traduction ChatGPT
Date de création	08/04/2025 06:58

Description

Le Processus des Comptes Clients est conçu pour gérer le recouvrement des paiements des clients pour les biens ou services fournis par l'entreprise. Ce processus couvre l'ensemble du cycle de vie d'une facture, depuis la création et l'envoi des factures aux clients, en passant par le suivi du statut des paiements, jusqu'à la réception finale du paiement et la réconciliation du compte.

L'objectif principal de ce processus est d'assurer la collecte rapide des paiements, de réduire les créances impayées et de maintenir un flux de trésorerie positif pour l'entreprise. Il implique une collaboration étroite entre les équipes internes, notamment le service **des Comptes Clients**, et les partenaires externes, tels que la **Société d'Affecturage**, lorsque cela est nécessaire.

Le processus commence avec le service **des Comptes Clients** qui génère et envoie les factures aux clients, en veillant à ce que les conditions de paiement soient clairement communiquées. Par la suite, le service suit le statut des paiements et effectue un suivi auprès des clients en cas de retard ou de paiements échus.

Dans les cas où les efforts internes pour récupérer les paiements ne sont pas suffisants, le processus implique l'escalade des comptes en retard vers une **Société d'Affecturage**. Cette société se spécialise dans la gestion du recouvrement des créances impayées, soit par le recouvrement direct des paiements, soit en achetant la dette de l'entreprise.

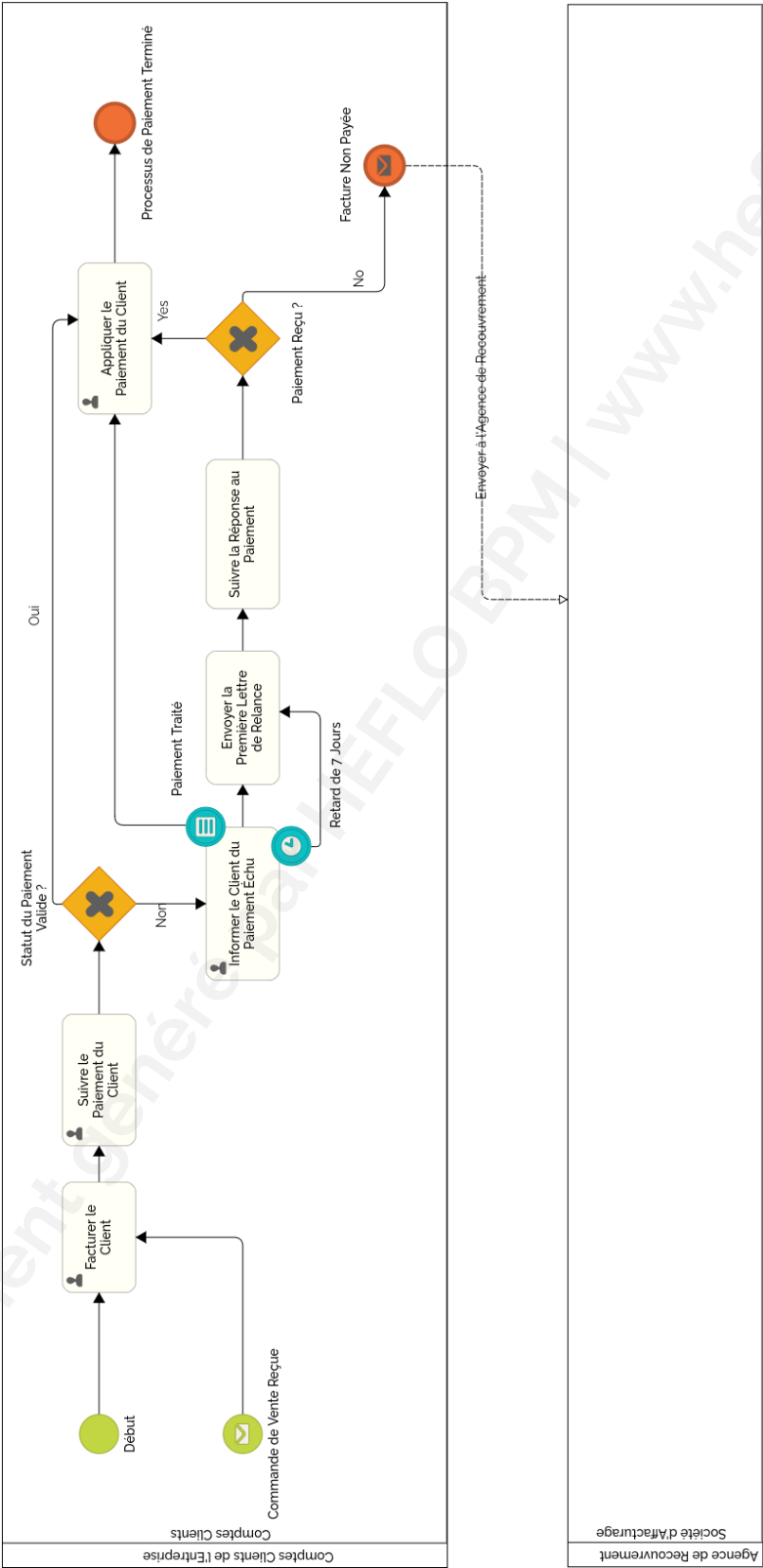
Tout au long du processus, l'entreprise veille à ce que tous les comptes soient correctement suivis, que les paiements soient appliqués aux bonnes factures, et que toutes les créances impayées soient traitées de manière rapide et professionnelle.

Les résultats du processus comprennent :

- **Réception des Paiements** : S'assurer que les paiements sont reçus et correctement appliqués aux comptes clients.
- **Recouvrement des Créances** : Récupérer les paiements en retard, avec l'aide de sociétés d'affacturage si nécessaire.
- **Réconciliation** : Finaliser le processus de paiement et mettre à jour les comptes clients pour refléter les factures payées.
- **Rapports** : Fournir des mises à jour et des rapports sur l'état des paiements échus et des recouvrements à la direction et aux parties prenantes.

À la fin de ce processus, l'entreprise obtient une vue claire et à jour de ses comptes clients, avec tous les paiements correctement traités et les créances impayées minimisées. Ce processus joue un rôle crucial dans le maintien de la santé financière de l'entreprise, en garantissant que le flux de trésorerie est optimisé et que les clients sont traités de manière équitable et professionnelle.

Diagramme



TÂCHES ET ÉVÉNEMENTS

Comptes Clients de l'Entreprise

La **Piscine des Comptes Clients de l'Entreprise** représente le service ou l'équipe interne au sein de l'organisation responsable de la gestion et de la supervision des factures et paiements des clients. Cette piscine comprend toutes les activités liées au suivi des créances impayées, à l'émission des factures, à la gestion des demandes de paiement et à la mise à jour appropriée des comptes clients.

Rôles et Responsabilités :

- **Facturation** : Le service des Comptes Clients crée et envoie des factures aux clients pour les biens ou services fournis.
- **Suivi et Application des Paiements** : L'équipe est responsable du suivi des paiements des clients et de leur application aux bonnes factures dans le système.
- **Communication avec les Clients** : Lorsque les paiements sont en retard, le service des Comptes Clients communique avec les clients par téléphone, email ou rappels.
- **Réconciliation** : Le service veille à ce que tous les paiements et les soldes des comptes soient en concordance, s'assurant que les registres financiers sont exacts.
- **Escalade** : Si les paiements restent impayés pendant une période prolongée, le service des Comptes Clients escalade le cas vers des partenaires externes, tels que des sociétés d'affacturage ou des agences de recouvrement.

L'équipe au sein de la **piscine des Comptes Clients de l'Entreprise** est au cœur des opérations quotidiennes de gestion des comptes, garantissant que les paiements sont reçus et que les clients maintiennent un bon historique de paiement avec l'entreprise.

Début

Exécutant
Comptes Clients

Cet événement indique que le processus des Comptes Clients est lancé manuellement, souvent par un employé ou un utilisateur du système qui déclenche la tâche de facturation.

Cet événement marque le début du processus lorsqu'il n'y a pas de déclencheur automatisé, tel qu'un message entrant ou un événement planifié. Il est généralement utilisé dans des situations où une supervision manuelle ou une prise de décision est nécessaire pour démarrer le processus.

Facturer le Client

Exécutant
Comptes Clients

La tâche Facturer le Client consiste à créer une facture officielle à envoyer au client, en fonction des détails des biens ou services fournis. Cette étape est essentielle pour garantir que le client est facturé correctement et en temps voulu.

Pendant cette tâche, l'équipe des **Comptes Clients** ou de la **Facturation** est responsable de la collecte des informations pertinentes, telles que :

- **Informations sur le Client** : S'assurer que les détails du client (nom, adresse, informations de contact) sont à jour.
- **Détails de la Facture** : Cela inclut la vérification des articles ou services vendus, des quantités, des prix unitaires, des taxes et des remises applicables.
- **Conditions de Paiement** : Définir la date d'échéance du paiement et spécifier les conditions de paiement (par exemple, net 30 jours, dû à réception).
- **Numérotation des Factures** : Attribuer un numéro de facture unique pour garantir un suivi précis et une gestion des archives.

Le résultat de cette tâche est une facture finale et précise, prête à être envoyée au client. Une fois la facture créée, elle sera généralement envoyée par le canal approprié (par exemple, email, courrier postal ou via un portail client), et le processus passera à la surveillance des paiements et des actions de suivi.

Suivre le Paiement du Client

Exécutant
Comptes Clients

Cette tâche consiste à suivre l'avancement des paiements dus par les clients, basés sur les factures émises. Pendant cette phase, l'équipe des **Comptes Clients** surveille activement les paiements entrants, en s'assurant qu'ils sont reçus conformément aux conditions de paiement convenues.

Les principales activités impliquées dans cette tâche sont les suivantes :

- **Suivi des Paiements** : L'équipe des comptes clients vérifie les systèmes de paiement, les relevés bancaires ou les portails clients pour confirmer quand le client a effectué un paiement. Ils comparent les paiements reçus avec les factures échues pour s'assurer que tous les montants correspondent à ce qui était prévu.
- **Suivi des Dates d'Échéance de Paiement** : L'équipe surveille les dates d'échéance des paiements pour chaque client afin d'évaluer si les paiements sont effectués dans les délais. Si un paiement n'est pas reçu à la date d'échéance, l'équipe est responsable d'initier des actions de suivi.
- **Communication avec les Clients** : Pendant cette tâche, l'équipe peut également contacter les clients qui n'ont pas encore payé, soit pour leur rappeler, soit pour résoudre tout problème empêchant le paiement (par exemple, des litiges, des retards).
- **Identification des Méthodes de Paiement** : L'équipe s'assure de connaître la méthode de paiement choisie par le client (par exemple, virement bancaire, carte de crédit ou autres canaux de paiement) et confirme que la méthode de paiement fonctionne correctement.

Cette tâche continue jusqu'à ce que le paiement soit reçu ou qu'un suivi supplémentaire soit nécessaire en raison de factures échues ou de divergences. Une fois le paiement effectué, le processus passe à la tâche suivante, comme l'**Application du Paiement** ou la **Réconciliation**.

Informé le Client du Paiement Échu

Exécutant
Comptes Clients

La tâche **Informé le Client du Paiement Échu** est lancée lorsqu'un paiement est en retard

ou n'a pas été reçu comme prévu. L'objectif de cette tâche est de communiquer avec le client pour lui rappeler le paiement échu et encourager une résolution rapide.

Pendant cette tâche, les activités suivantes ont lieu :

- **Communication de Rappel** : Un rappel formel (par email, appel téléphonique ou autres canaux de communication) est envoyé au client, l'informant du paiement échu et fournissant les détails de la facture impayée.
- **Clarification des Conditions de Paiement** : Le rappel peut également inclure une réitération des conditions de paiement, telles que la date d'échéance, le montant dû et les éventuelles pénalités pour retard de paiement.
- **Suivi Client** : Si nécessaire, l'équipe des **Comptes Clients** peut contacter le client pour discuter de tout problème empêchant le paiement ou pour négocier de nouvelles conditions de paiement.

Une fois le rappel envoyé, le processus se poursuit avec des actions de suivi supplémentaires, impliquant potentiellement des rappels supplémentaires ou l'escalade de la situation si le paiement n'est pas effectué.

Envoyer la Première Lettre de Relance

Exécutant
Comptes Clients

La tâche **Envoyer la Première Lettre de Relance** est déclenchée lorsqu'un paiement client reste en retard et que la période de grâce de 7 jours s'est écoulée sans paiement. Cette tâche consiste à envoyer un avis écrit formel au client, lui demandant de régler sa facture impayée.

Les activités impliquées dans cette tâche comprennent :

- **Préparation de la Lettre de Relance**
: L'équipe des **Comptes Clients** prépare une lettre formelle qui détaille le paiement en retard du client, le montant dû et les conditions de paiement initiales. La lettre inclut généralement les informations suivantes :

- **Détails de la Facture** : Le numéro de facture, le montant dû et la date d'échéance.
- **Instructions de Paiement** : Des instructions claires sur la façon dont le client peut effectuer le paiement.
- **Frais de Retard ou Pénalités** : Informations concernant les pénalités pour paiement en retard (le cas échéant).
- **Déclaration d'Urgence** : Un rappel poli mais ferme soulignant l'importance de payer le montant dû dès que possible.
- **Envoi de la Lettre** : La lettre de relance est envoyée au client par le moyen de communication approprié, tel qu'un email, un courrier postal, ou via un portail client (le cas échéant). Le mode de livraison est généralement suivi pour s'assurer que le client reçoit la lettre.
- **Archivage** : Une copie de la lettre de relance est archivée dans le système pour référence future, suivi et documentation.

Cette tâche sert d'étape d'escalade dans le processus de recouvrement, visant à informer le client du statut de son paiement en retard et à demander une action rapide pour éviter des conséquences supplémentaires. Si le client ne répond toujours pas ou ne paie pas, des actions de suivi supplémentaires (comme l'envoi de lettres de relance supplémentaires ou l'escalade vers les collections) peuvent être initiées.

Suivre la Réponse au Paiement

Exécutant
Comptes Clients

La tâche **Suivre la Réponse au Paiement** est lancée après l'envoi de la première lettre de relance au client. Pendant cette tâche, l'équipe des **Comptes Clients** surveille activement le statut du paiement du client pour déterminer si un paiement a été reçu en réponse à la lettre de relance.

Les activités impliquées dans cette tâche comprennent :

- **Suivi des Paiements** : L'équipe surveille les paiements entrants par différents canaux (par exemple, virements bancaires, paiements par carte de crédit, ou systèmes de paiement en ligne) pour vérifier si le client a réglé la facture échue. Ils vérifient les détails du paiement, en s'assurant que les montants correspondent aux factures impayées.

- **Mises à Jour du Système** : L'équipe met à jour le système comptable ou ERP avec les paiements reçus, en s'assurant que le solde du compte client est correct et que les factures sont marquées comme payées ou partiellement payées.
- **Communication de Suivi** : Si aucun paiement n'a été reçu dans le délai prévu, l'équipe peut initier des actions de suivi supplémentaires, comme l'envoi d'un deuxième rappel ou l'escalade de la situation.
- **Communication avec le Client** : Si nécessaire, l'équipe peut contacter le client pour s'enquérir de tout problème empêchant le paiement ou pour négocier des arrangements de paiement alternatifs.

Cette tâche continue jusqu'à ce que le paiement soit reçu ou que des actions supplémentaires soient prises en raison d'un non-paiement continu. Une fois le paiement confirmé, le processus passe à la tâche suivante, qui pourrait impliquer l'application du paiement ou la réconciliation des comptes.

Paielement Reçu ?

Exécutant
Comptes Clients

Cette passerelle évalue si le paiement du client a été reçu et traité avec succès. Si le paiement est confirmé, le processus passe aux tâches suivantes comme "**Appliquer le Paiement du Client**" ou "**Réconcilier le Compte**". Si le paiement n'a pas été reçu ou s'il y a un problème avec le paiement, le processus continue avec des actions de suivi supplémentaires, telles que l'escalade de la situation, l'envoi de rappels supplémentaires ou l'initiation d'actions légales si nécessaire.

Appliquer le Paiement du Client

Exécutant
Comptes Clients

La tâche **Appliquer le Paiement du Client** consiste à affecter le paiement reçu du client à la facture correspondante. Cette tâche garantit que le paiement est correctement enregistré dans le système comptable ou ERP, en mettant à jour le solde du compte du client et en reflétant le paiement sur les factures concernées.

Pendant cette tâche, les activités suivantes ont lieu :

- **Confirmation du Paiement** : L'équipe des **Comptes Clients** confirme que le paiement correspond au montant attendu et est bien aligné avec la facture du client.
- **Application du Paiement** : Le paiement est affecté à la ou les factures correspondantes, et le solde du client est mis à jour.
- **Mise à Jour du Système** : Le système est mis à jour pour refléter le statut de la facture (par exemple, payée, partiellement payée).
- **Réconciliation** : Le paiement est réconcilié avec les registres financiers pour garantir que toutes les entrées sont exactes et qu'il n'y a pas de divergences.

Une fois le paiement correctement traité et enregistré, le processus passe aux étapes suivantes, comme la mise à jour des registres financiers et la clôture de la transaction.

Processus de Paiement Terminé

Exécutant
Comptes Clients

Cet événement marque la conclusion du processus des Comptes Clients lorsque le paiement du client a été correctement appliqué à sa facture impayée. Cet événement indique que le processus a abouti avec succès : la facture a été réglée, et aucune action supplémentaire n'est requise à ce stade.

Les activités associées à cet événement de fin comprennent :

- **Vérification Finale** : S'assurer que tous les paiements ont été correctement appliqués aux factures appropriées et que le solde du compte du client a été mis à jour avec précision.
- **Clôture du Processus** : La tâche conclut le processus, et aucune étape supplémentaire n'est nécessaire. La facture est considérée comme entièrement payée et le compte du client est en règle.
- **Action Manuelle** : Cet événement de fin est déclenché manuellement par l'équipe des

Comptes Clients ou le système automatisé lorsque toutes les étapes nécessaires (comme l'application des paiements et la réconciliation des comptes) ont été complétées.

À ce moment-là, le processus est officiellement clôturé et le compte du client reflète que la facture a été intégralement payée. Cela peut également déclencher l'envoi de notifications ou confirmations pertinentes au client, indiquant que le paiement a été traité et que son compte est à jour.

Facture Non Payée

Exécutant
Comptes Clients

L'événement de fin "**Facture Non Payée**" marque la fin du processus lorsque le paiement du client n'a pas été reçu. Cet événement envoie un message (généralement au client ou aux parties prenantes internes) indiquant que le paiement n'a pas été effectué et que la facture reste impayée.

Les activités associées à cet événement de fin comprennent :

- **Notification** : Un message est généré, pouvant inclure des informations sur le paiement échoué, les prochaines étapes potentielles ou les conséquences.
- **Clôture du Processus** : Après l'envoi du message, le processus se termine, et aucune action supplémentaire n'est prise à moins que le paiement ne soit reçu ou que la situation ne soit escaladée vers des actions supplémentaires (par exemple, recouvrement, suivi juridique).

Cet événement de fin est utilisé lorsque le statut du paiement n'a pas été confirmé et que le processus doit se terminer formellement avec la facture restant impayée.

Paiement Traité

Exécutant
Comptes Clients

L'événement de bordure conditionnelle **"Paiement Traité"** est déclenché lorsqu'un paiement client a été traité et confirmé avec succès. Si le paiement est reçu pendant la tâche **"Informé le Client du Paiement Échu"**, le processus passera immédiatement à la tâche **"Appliquer le Paiement du Client"** pour appliquer le paiement au compte du client.

L'événement de bordure conditionnelle évalue si le paiement est confirmé ou non. Si le paiement est traité, l'équipe des **Comptes Clients** cessera d'envoyer d'autres rappels et procédera à la mise à jour du solde et du statut de la facture du client. Si le paiement n'est pas confirmé, le processus continuera avec les actions de suivi des paiements en retard.

Retard de 7 Jours

Exécutant
Comptes Clients

L'événement de limite de temps **"Retard de 7 Jours"** est déclenché 7 jours après la tâche **"Informé le Client du Paiement Échu"**, si aucun paiement n'a été reçu d'ici là. Cet événement marque la fin de la période de grâce, après laquelle l'équipe des Comptes Clients escalade la situation en envoyant la première **lettre de relance**.

L'événement de minuterie garantit que l'équipe effectue un suivi en temps opportun si le client n'a pas répondu au rappel initial. La tâche **"Envoyer la Première Lettre de Relance"** est automatiquement lancée après 7 jours, escaladant le rappel vers une notification formelle de paiement échu. Cette escalade implique généralement un message plus ferme, pouvant inclure des informations sur les frais de retard, des actions futures, ou des démarches légales si le paiement n'est pas effectué rapidement.

Commande de Vente Reçue

Exécutant
Comptes Clients

L'événement de message Commande de Vente Reçue est déclenché lorsque le département des ventes envoie une confirmation de commande ou une notification de vente au processus des Comptes Clients. Ce message indique que le client a accepté d'acheter des biens ou des services, et que les étapes nécessaires pour la facturation peuvent commencer. À la réception de ce message, le processus passe à la tâche suivante, qui consiste à établir la facture pour le client.

Agence de Recouvrement

Une Agence de Recouvrement est une société spécialisée, externe à l'entreprise, engagée pour récupérer les factures impayées ou les dettes échues auprès des clients qui n'ont pas payé dans les délais convenus. Ces agences utilisent diverses méthodes de communication, y compris des appels téléphoniques, des lettres et des emails, pour contacter le débiteur et négocier un plan de remboursement. Elles peuvent également signaler la dette aux bureaux de crédit ou engager des actions juridiques si nécessaire.

Les agences de recouvrement fonctionnent généralement sur la base d'une commission, prenant un pourcentage du montant recouvré comme frais. Faire appel à une agence de recouvrement est généralement envisagé après que les efforts internes de recouvrement ont échoué, en particulier pour les comptes de grande valeur ou les dettes de longue durée. Bien que cette démarche soit efficace, elle peut affecter la relation commerciale avec le client et doit être utilisée dans le cadre d'une politique de gestion des créances clairement définie.

PARTICIPANTS

Comptes Clients

Le **service des Comptes Clients** est un acteur interne clé dans le processus, responsable de la gestion des paiements clients impayés de l'entreprise. Ce rôle implique de surveiller et de traiter les paiements, de s'assurer que les factures sont exactes et de suivre les paiements en retard auprès des clients.

Responsabilités du service des Comptes Clients :

- **Facturation** : Créer et envoyer des factures aux clients pour les produits ou services livrés.
- **Suivi des Paiements** : Surveiller les paiements entrants et s'assurer qu'ils sont appliqués aux bonnes factures.
- **Communication avec les Clients** : Communiquer avec les clients concernant les paiements en retard, envoyer des rappels et escalader les problèmes lorsque cela est nécessaire.
- **Mises à Jour du Système** : Veiller à ce que le système comptable soit mis à jour avec les détails des paiements, reflétant le statut exact des comptes et des factures impayées.
- **Réconciliation des Paiements** : S'assurer que tous les paiements sont correctement enregistrés et comptabilisés, maintenant ainsi l'intégrité financière.

Le service **des Comptes Clients** travaille avec la société d'affacturage dans les cas où les paiements sont externalisés pour recouvrement ou lorsqu'un service tiers est impliqué dans la gestion des créances.

Société d'Affecturage

La **Société d'Affecturage** est un acteur externe responsable de la gestion du recouvrement des factures impayées qui ont été externalisées par l'entreprise. En général, la société d'affacturage achète ou recouvre les créances de l'entreprise et joue un rôle clé dans la facilitation du recouvrement des dettes et la gestion des encaissements des clients.

Responsabilités de la Société d'Affecturage :

- **Recouvrement de Créances** : La société prend en charge la responsabilité de contacter les clients ayant des paiements en retard et de suivre les actions de recouvrement.
- **Gestion des Paiements** : Lorsqu'un paiement est reçu, la société d'affacturage le traite et s'assure que les créances de l'entreprise sont réglées ou transférées.
- **Gestion des Risques** : La société d'affacturage peut également assumer une partie du risque financier lié aux créances impayées, en fournissant des services tels que la protection contre le crédit ou le recouvrement des dettes.
- **Rapports** : Fournir des mises à jour et des rapports au service **des Comptes Clients** ou à l'entreprise sur l'état des comptes impayés, les recouvrements de paiements et toute difficulté rencontrée.

La **Société d'Affacturage** travaille généralement avec le service **des Comptes Clients** pour gérer et suivre les paiements en retard. L'intervention de la société d'affacturage intervient souvent lorsque les recouvrements internes sont insuffisants ou lorsque l'entreprise préfère externaliser cette fonction.



Document généré par HEFLO BPM / www.heflo.com