

Mots clés

Explications liées aux graphiques des pages "Indicateurs" et "Tableaux de bord"

- [Suivi des encours](#)
- [Balance âgée](#)
- [Suivi des litiges et contentieux](#)
- [Motifs de litige et contentieux](#)
- [Top 10 encours clients](#)
- [Actions à réaliser](#)
- [Répartition géographique du chiffre d'affaires](#)
- [Chiffre d'affaires](#)
- [Suivi DSO](#)
- [Encaissements prévisionnels](#)
- [Retard moyen](#)
- [Répartition des clients par niveau de risque](#)
- [Scoring](#)
- [Encaissements réels moyens](#)
- [Actions non réalisables](#)
- [Actions en erreur](#)
- [KPIS](#)
- [Délais moyens de résolution](#)
- [CEI](#)
- [Dispersion au retard moyen](#)

Suivi des encours

Ce graphique présente l'encours clients TTC, en tenant compte des encaissements ou ajustements non lettrés ainsi que des avoirs non échus.

Vous avez la possibilité de consulter l'encours total ou de restreindre le périmètre aux pièces échues uniquement, ainsi que d'exporter les données au format Excel.

- Tableaux de bord > Vision opérationnelle

L'encours clients est représenté sur 12 mois glissants (le mois en cours et les 11 derniers mois historisés, le dernier jour du mois)

Sur chaque mois est projeté la répartition de l'encours selon l'activité de recouvrement, c-à-d les différents niveaux de relance (Promesse de paiement, paiement attendu, litige, contentieux, exclu de la relance) déclarés par vos opérateurs.

Lorsque vous passez le curseur de votre souris sur une catégorie en particulier, une info-bulle s'affiche à l'écran avec le montant dans sa totalité.

Pour le mois encours, vous avez la possibilité d'accéder d'un clic au détail des écritures constituant une tranche.

- Fiche client > Onglet Valeurs clés

Les informations affichées dans ce graphique s'appliquent alors au seul client concerné.

- Tableaux de bord > Evolution & Tendances

Disponible pour les profils administrateurs et superviseurs, cette version présente les données de l'exercice en cours et des 2 exercices comptables précédents selon le paramétrage défini.

Un second graphique permet de suivre l'évolution de l'encours correspondant aux pièces comptables déclarées en statut de Litige ou de Contentieux.

- Consolidation multi-filiales

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision opérationnelle', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Balance âgée

- [Tableaux de bord > Vision opérationnelle](#)

La balance âgée fait un état des lieux des retards de paiement par clients. Seules les écritures ouvertes ou partiellement soldées sont prises en compte dans ce graphique.

Vous avez la possibilité d'afficher ce graphique selon le montant en retard pour chaque tranche ou selon le nombre de pièces, ainsi que d'exporter les données (au client ou au détail par écritures) au format Excel.

Lorsque vous passez le curseur de votre souris sur une tranche en particulier, une info-bulle s'affiche à l'écran avec le montant/nombre de pièces dans sa totalité.

Vous avez la possibilité d'accéder directement au détail des écritures constituant une tranche d'un simple clic.

Les tranches de retard sont personnalisables dans le menu dédié, accessible par votre administrateur.

- [Fiche client > Onglet Valeurs clés](#)

Les informations affichées dans ce graphique s'appliquent alors au seul client concerné.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision opérationnelle', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Suivi des litiges et contentieux

- [Tableaux de bord > Vision opérationnelle](#)

Les plus importants encours clients en statut de Litige ou de Contentieux, selon votre sélection, sont présentés dans ce graphique, exportable au format Excel.

Ils sont classés par encours décroissants, sans distinction d'échéance. La taille du composant est proportionnel à l'encours en Litige/Contentieux de ce client par rapport à l'encours total des clients de votre périmètre.

Vous pouvez consulter le montant exact ainsi que le nombre de pièces concernées en passant le curseur de votre souris sur un client.

Vous avez accédez directement à la fiche détaillée dudit client d'un simple clic.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision opérationnelle', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Motifs de litige et contentieux

- [Tableaux de bord > Vision opérationnelle](#)

Ce graphique, exportable au format Excel, présente l'encours client lié aux écritures en statut de Litige ou de Contentieux, selon votre sélection, ordonnancé du plus gros encours au plus petit.

Au passage de la souris sur le motif de votre choix, une infobulle vous informe de l'encours, du nombre de clients et de pièces concernés.

Un clic vous permet d'accéder au détail des écritures portant ce qualificatif.

Jusqu'à 10 qualificatifs s'affichent par défaut dans ce graphique. Lorsque vous disposez d'un plus grand nombre de motifs, un lien 'Voir plus' apparaît au niveau de la légende, vous permettant de consulter l'intégralité de vos données.

Les qualificatifs sont personnalisables dans le menu dédié, accessible par votre administrateur.

- [Fiche client > Onglet Valeurs clés](#)

Les informations affichées dans ce graphique s'appliquent alors au seul client concerné.

Top 10 encours clients

- [Tableaux de bord > Vision opérationnelle](#)

Les 10 plus importants encours clients ou les 10 plus gros encours échus, selon votre sélection, sont présentés dans ce graphique, exportable au format Excel.

Ils sont classés par encours/échus décroissants, sans distinction d'échéance.

La coloration vous permet de nuancer votre analyse selon le retard moyen calculé pour chaque débiteur. De vert (faible retard) à rouge (fort retard), le nombre de jours exact est affiché en infobulle lorsque vous passez le curseur de votre souris sur un client

Cette infobulle vous renseigne également sur le taux d'exposition, la date de la dernière relance effectuée, le montant retard, le montant à échoir et l'encours total du client.

Vous avez accédez directement à la fiche détaillée dudit client d'un simple clic.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision opérationnelle', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Actions à réaliser

- Tableaux de bord > Vision opérationnelle

La liste des actions de relance à réaliser (ou Todo List) détaille, pour les profils habilités à traiter la relance opérationnelle, les tâches à réaliser à date selon le paramétrage en vigueur.

Vous y visualisez le montant total des écritures à relancer, le nombre de clients concernés ainsi que le nombre total d'actions en attente de traitement.

Ces tâches sont ensuite réparties par typologie d'actions (mails, courriers, appels téléphoniques, suivis internes, SMS) afin de vous permettre d'organiser votre activité.

Le lien **Relancer** dans le coin haut droit du bloc vous redirige vers la liste des actions à réaliser quel que soit leur type, alors que le symbole + disponible pour chaque catégorie filtre cette liste d'actions en conséquence.

Dans le cas où l'option **Facturation** est active, cette liste est complétée avec l'ensemble des actions permettant de communiquer vos factures à vos clients.

Répartition géographique du chiffre d'affaires

- [Tableaux de bord > Vision financière](#)

Dans ce graphique, les ventes sont consolidées par zones géographiques, c-à-d selon le pays de chaque client de votre périmètre.

Vous pouvez naviguer, zoomer/dézoomer librement dans ce graphique.

La taille d'un cercle est proportionnelle au CA consolidé de ce pays par rapport au CA total des clients de votre périmètre.

La coloration vous informe de l'évolution (augmentation, baisse ou stabilité) du délais d'encaissements réels moyens (en nombre de jours) d'un pays par rapport au mois précédent.

Au passage du curseur de votre souris sur un pays en particulier, une infobulle vous renseigne sur le CA exact, l'encours total et le nombre de clients concernés.

Un clic vous permet d'accéder à la liste précise de ces clients.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision opérationnelle', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Chiffre d'affaires

Ce graphique présente l'évolution du Chiffre d'affaires TTC. Seules les factures et les avoirs sont comptabilisés dans ce graphique, exportable au format Excel.

- [Tableaux de bord > Vision financière](#)

Le chiffre d'affaire est présenté sur 12 mois glissants (le mois en cours et les 11 derniers mois historisés, le dernier jour du mois).

La somme totale des CA des 12 derniers mois est affichée dans la partie supérieure du graphique.

Au passage du curseur de votre souris sur un mois en particulier, le CA exact ainsi que le CA médian s'affichent en infobulle.

Un clic vous permet d'accéder au détail des écritures constituant le CA dudit mois.

- [Fiche client > Onglet Valeurs clés](#)

Les informations affichées dans ce graphique s'appliquent alors au seul client concerné.

- [Tableaux de bord > Evolution & Tendance](#)

Disponible pour les profils administrateurs et superviseurs, cette version présente les données de l'exercice en cours et des 2 exercices comptables précédents selon le paramétrage défini.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision financière', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Suivi DSO

Ce graphique, exportable au format Excel, présente l'évolution du DSO (Day Sales Outstanding).

Ce délai moyen de recouvrement que votre entreprise subit entre la date d'émission d'une facture client et son encaissement, dans les délais ou en retard, est calculé par la méthode de l'épuisement du chiffre d'affaires (c-à-d apurement de l'encours client par le CA) et exprimé en jours.

- [Tableaux de bord > Vision financière](#)

Le DSO est représenté sur 12 mois glissants (le mois en cours et les 11 derniers mois historisés, le dernier jour du mois).

Le BPDSO (Best Possible DSO calculé par la plateforme) est également représenté sous la forme d'une courbe transverse, permettant de compléter votre analyse en vous indiquant quel serait le DSO atteignable dans des conditions optimales de paiement de vos clients.

Au passage du curseur de votre souris sur un mois en particulier, une infobulle vous renseigne sur le DSO et BPDSO exacts.

- [Fiche client > Onglet Valeurs clés](#)

Les informations affichées dans ce graphique s'appliquent alors au seul client concerné.

- [Tableaux de bord > Evolution & Tendance](#)

Disponible pour les profils administrateurs et superviseurs, cette version présente les données de l'exercice en cours et des 2 exercices comptables précédents selon le paramétrage défini.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Au niveau consolidation, les règles de calcul sont identiques en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Encaissements prévisionnels

- [Tableaux de bord > Vision financière](#)

Ce graphique, exportable au format Excel, vous propose une prévision d'encaissements en fonction des échéances théoriques des écritures ou du retard moyen calculé par la plateforme, selon votre sélection.

Vous pouvez ainsi optimiser la gestion de votre trésorerie sur le trimestre à venir, détaillée à la semaine près.

Les écritures renseignées en promesse de paiement ou paiement attendu par les opérateurs de relance sont considérées en conséquence avec les modifications déclarées sur les échéances de paiement.

Au niveau de l'onglet "Valeurs clés", les informations affichées dans ce graphique s'appliquent alors au seul client concerné.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision opérationnelle', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Retard moyen

Ce graphique, exportable au format Excel, exprime en nombre de jours ou en montant TTC, selon votre sélection, le retard moyen des clients de votre périmètre calculé par la plateforme selon l'expérience de paiement constatée.

Les échéances théoriques des écritures sont considérées dans le calcul du retard moyen.

- [Tableaux de bord > Vision Financière](#)

Le retard moyen est représenté sur 12 mois glissants (le mois en cours et les 11 derniers mois historisés, le dernier jour du mois)

Au passage du curseur de votre souris sur un mois en particulier, une infobulle vous renseigne sur le montant ou le nombre de jours exacts.

- [Fiche client > Onglet Valeurs clés](#)

Les informations affichées dans ce graphique s'appliquent alors au seul client concerné.

- [Tableaux de bord > Evolution & Tendance](#)

Disponible pour les profils administrateurs et superviseurs, cette version présente les données de l'exercice en cours et des 2 exercices comptables précédents selon le paramétrage défini.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision financière', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Répartition des clients par niveau de risque

- [Tableaux de bord > Vision financière](#)

Ce graphique présente la répartition des clients selon le niveau de risque estimé, c-à-d le score calculée par la plateforme en fonction de la situation de chaque client, l'expérience de paiement constatée, l'activité des opérateurs de relance et de nombreuses autres variables.

Les clients de votre périmètre sont répartis en 4 tranches :

- Score de 0 à 5 ==> risque fort
- Score de 6 à 10 ==> risque élevé
- Score de 11 à 15 ==> risque modéré
- Score de 16 à 20 ==> risque faible

Au passage du curseur de votre souris sur une tranche en particulier, l'encours total, l'échu et le nombre de clients concernés s'affichent en infobulle.

Un clic vous permet d'accéder au détail des clients constituant ladite tranche.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision opérationnelle', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Scoring

- [Fiche client > Onglet Valeurs clés](#)

Ce graphique présente l'évolution du Scoring calculé par la plateforme pour ce client sur 12 mois glissants (le mois en cours et les 11 derniers mois historisés, le dernier jour du mois).

Les niveaux de Scoring sont répartis en 4 tranches :

- Score de 0 à 5 ==> risque fort
- Score de 6 à 10 ==> risque élevé
- Score de 11 à 15 ==> risque modéré
- Score de 16 à 20 ==> risque faible

Encaissements réels moyens

- [Tableaux de bord > Vision financière](#)

Ce graphique, exportable au format Excel, exprime en nombre de jours ou en montant TTC, selon votre sélection, l'encaissement réel moyen des clients de votre périmètre calculé par la plateforme selon la différence entre la date comptable et la date de solde des écritures concernées.

Seules les pièces au débit totalement soldées sont prises en compte.

Au passage du curseur de votre souris sur un mois en particulier, une infobulle vous renseigne sur le montant ou le nombre de jours exacts.

- [Fiche client > Onglet Valeurs clés](#)

Les informations affichées dans ce graphique s'appliquent alors au seul client concerné.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision opérationnelle', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

Actions non réalisables

- [Tableaux de bord > Vision opérationnelle](#)

La liste des actions de relance non réalisables détaille les tâches à réaliser à date mais qui ne disposent pas de toutes les informations obligatoires pour permettre leur traitement.

Par exemple, il peut s'agir de l'absence d'adresse email pour le contact destinataire d'un email de relance ou une adresse postale incomplète pour le client destinataire d'un courrier de relance.

L'affichage des données ainsi que les liens disponibles reprennent les mêmes principes que ceux du bloc des actions à réaliser.

Actions en erreur

- [Tableaux de bord > Vision opérationnelle](#)

La liste des actions de relance en erreur détaille les tâches réalisées dont le statut d'envoi est considéré en erreur et qui n'ont pas été acquittées.

Par exemple, il peut s'agir d'un email de relance qui a été réceptionné en spam par le destinataire ou un courrier matérialisé envoyé à une mauvaise adresse.

Le lien **Acquitter** dans le coin haut droit du bloc vous redirige vers la liste des actions en erreur quel que soit leur type, alors que le symbole + disponible pour chaque catégorie filtre cette liste d'actions en conséquence.

KPIS

- Tableaux de bord > Vision opérationnelle & financière

Les quatre KPI présentés au sein de ce bloc correspondent aux résultats des calculs suivants :

- Encours total = Somme des soldes des pièces échues et non échues
- Encours non échu = Somme des soldes des pièces non échues
- Encours échu = Somme des soldes des pièces échues
- Part de l'échu = $\text{Encours échu} / \text{Encours total} * 100$

- Consolidation multi-filiales

Les règles de calcul sont identiques, en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées.

Délais moyens de résolution

- [Tableaux de bord > Vision opérationnelle](#)

Ce graphique, exportable au format Excel, exprime l'évolution des délais moyens de résolution des Litiges et Contentieux en nombre de jours calculés par la plateforme sur 12 mois glissants (le mois en cours et les 11 derniers mois historisés, le dernier jour du mois).

Au passage du curseur de votre souris sur un mois en particulier, une infobulle vous renseigne sur le nombre de jours exacts.

- [Fiche client > Onglet Valeurs clés](#)

Les informations affichées dans ce graphique s'appliquent alors au seul client concerné.

- [Tableaux de bord > Evolution & Tendance](#)

Disponible pour les profils administrateurs et superviseurs, cette version présente les données de l'exercice en cours et des 2 exercices comptables précédents selon le paramétrage défini.

- [Consolidation multi-filiales](#)

Les règles de calcul sont identiques pour la 'Vision opérationnelle', en considérant l'ensemble des clients des filiales consolidées. Les clients regroupés sont quant à eux affichés au même titre qu'un client 'classique', les clients unitaires qui le composent n'étant pas affichés au niveau des tableaux de bord.

CEI

Suivi de l'indice d'efficacité du recouvrement

Le KPI CEI (Collection Effectiveness Index), ou Indicateur d'Efficacité du Recouvrement, mesure l'efficacité des équipes de recouvrement en calculant le pourcentage de créances recouvrées sur une période donnée. Cet indicateur clé de performance (KPI) aide les entreprises à évaluer la performance de leurs processus de recouvrement, à identifier les problèmes de trésorerie et à optimiser leurs stratégies de relance. Un CEI élevé est donc un signe de bonne performance de recouvrement.

Dispersion au retard moyen

Répartition des factures ouvertes

Ce graphique présente la répartition des factures ouvertes par rapport au retard moyen.

Il permet de savoir si le retard moyen est impacté par une ou plusieurs factures en particulier ou si c'est un comportement constant dans les habitudes de paiement.