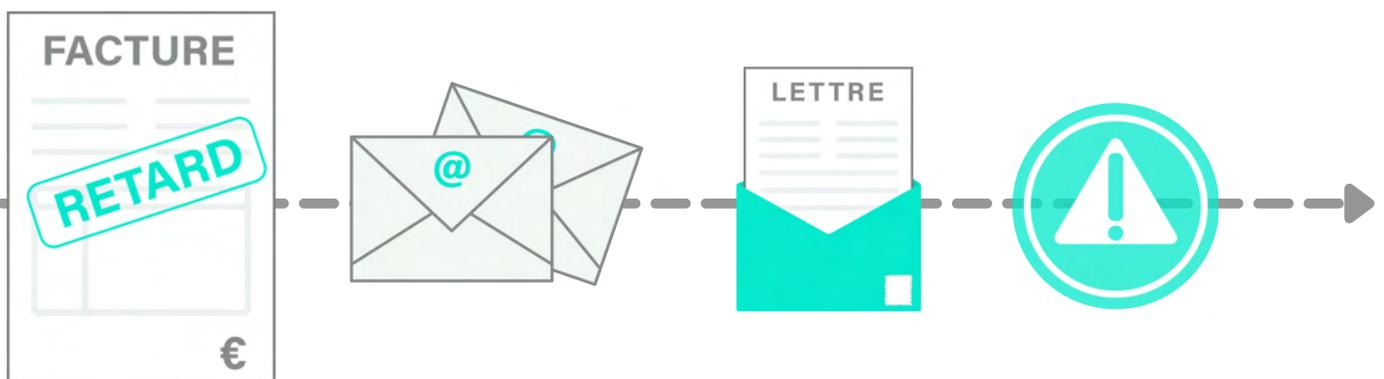


PRATIQUER LA RELANCE CLIENTS ODOO AVEC MINT



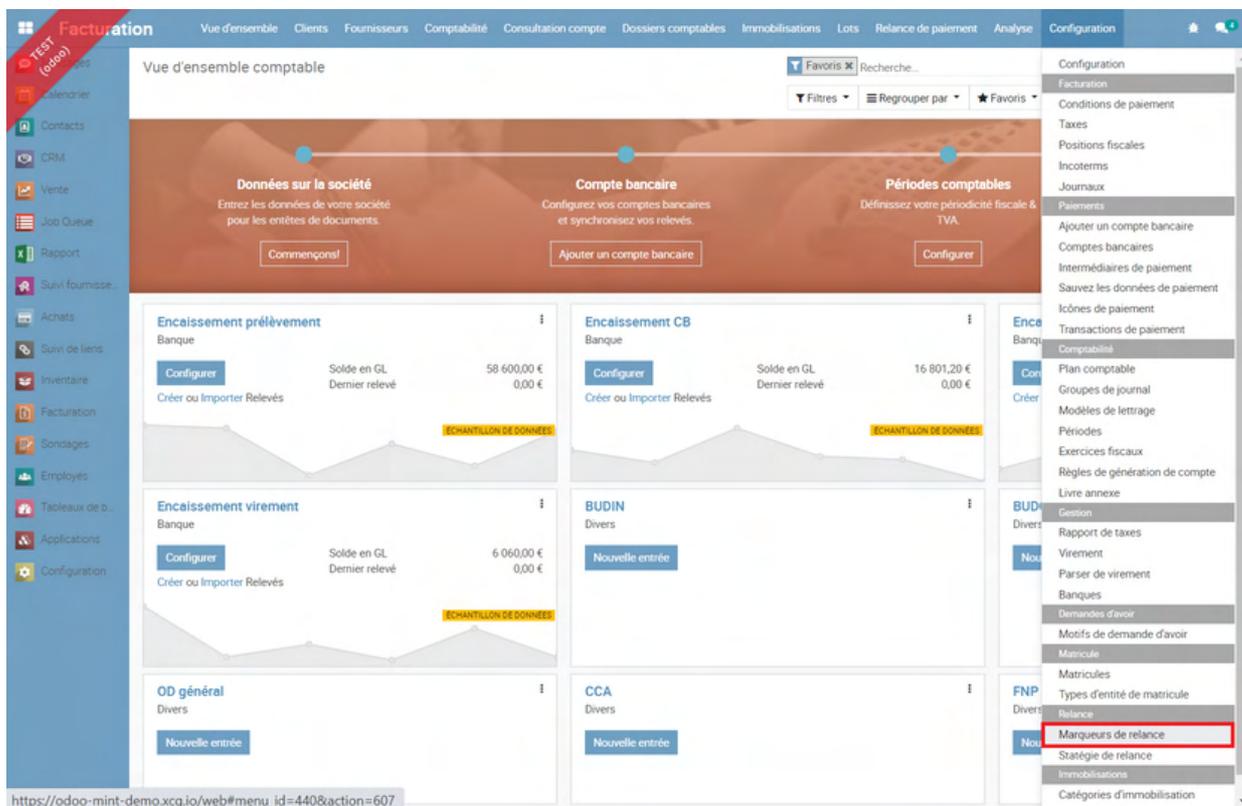
01

Créez votre propre stratégie de relance avec Odoo

Madame Vidal, commerciale au sein de l'entreprise Bonjour IT, s'aperçoit que deux des clients de la société, Technologies Aujourd'hui et Consulting Company France, n'ont pas effectué le paiement de leurs achats (respectivement 50 souris et 5 imprimantes). L'échéance est dépassée depuis 35 jours.

Afin de faciliter le processus de relance clients, elle décide de créer une **stratégie de relance**.

Elle commence par définir les marqueurs de relance. Pour ce faire, elle se rend dans le module Facturation, dans le menu **Configuration > Relance > Marqueurs de relance**.

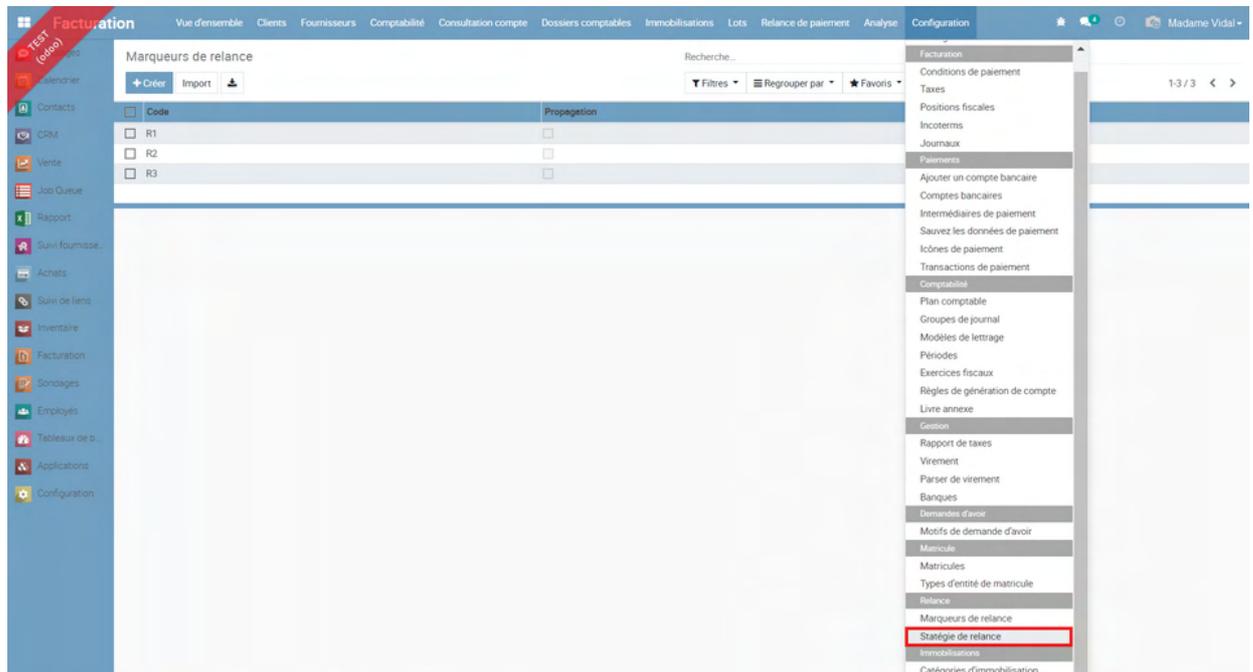


Ces marqueurs correspondent au niveau de retard du client. Madame Vidal définit 3 niveaux : R1, R2 et R3.

<input type="checkbox"/>	Code	Propagation
<input type="checkbox"/>	R1	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	R2	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	R3	<input type="checkbox"/>

02

Une fois qu'elle a enregistré les marqueurs dans Odoo, elle se rend, toujours au sein de la rubrique **Relance** du menu **Configuration** dans le module **Facturation** », dans **Stratégie de relance**.



Elle crée une stratégie de relance qu'elle nomme **Stratégie classique**. Elle ajoute ensuite plusieurs niveaux de relance.

Relance de paiement / Stratégie classique

✓ Sauvegarder ✕ Annuler

Stratégie classique

Pour rappeler à vos clients de payer leurs factures, vous pouvez définir différentes actions selon leur retard. Ces actions sont regroupées par niveaux de relances. Chaque niveau prédéfini. Si un client possède plusieurs factures impayées, les actions correspondant à la facture la plus en retard seront exécutées.

Niveaux de relance

Nom du niveau de relance	Jours échus	Marqueur de relance	Envoyer un email	Ajouter un avertissement sur les ve
Ajouter une ligne				

Elle nomme le premier niveau de relance **Retard 1** et renseigne le marqueur de relance R1 créé à l'étape précédente.

Puis elle choisit la durée de dépassement de l'échéance du paiement à laquelle elle souhaite relancer les clients : **5 jours**.

Elle choisit également le type d'actions à mener pour relancer chaque client : envoyer un mail, imprimer une lettre et/ou ajouter un avertissement sur les ventes.

04

Pour le premier niveau de relance, elle choisit d'envoyer un mail.

Nom du niveau de relance
Retard 1

Marqueur de relance **R1**

Après **5** jours échus, exécuter les actions suivantes :

- Envoyer un email
- Imprimer une lettre
- Ajouter un avertissement sur les ventes

Envoyer un email

Modèle de courriel **Retard de paiement - deuxième relance**

Nom du fichier de la lettre dans l'email **Dunning-\$(object.name or "").pdf**

Sauvegarder Annuler

Nom
R1 - Premier rappel par e-mail

S'applique à **Contact**

Est un template redner

Contenu Configuration des emails Paramètres avancés Générateur de placeholder dynamique

Sujet **Première relance**

Bonjour,

Sauf erreur de notre part, d'après nos relevés il semble que votre échéancier de règlement laisse apparaître un solde débiteur.

Veuillez trouver ci-joint votre relevé de compte.

Nous vous prions de bien vouloir procéder au règlement dans les meilleurs délais.

Nous restons à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

Cordialement,

Le service de comptabilité
Bonjour IT

Elle définit ensuite le deuxième niveau de relance, qui consiste à envoyer un mail et à imprimer une lettre **10 jours** après l'échéance du paiement.

Nom du niveau de relance
Retard 2

Marqueur de relance **R2**

Après **10** jours échus, exécuter les actions suivantes :

- Envoyer un email
- Imprimer une lettre
- Ajouter un avertissement sur les ventes

Envoyer un email

Modèle de courriel **Retard de paiement - deuxième relance**

Nom du fichier de la lettre dans l'email **Dunning-\$(object.name or "").pdf**

Sauvegarder Annuler

Puis elle définit le troisième et dernier niveau de relance, fixé à **20 jours** après l'échéance de paiement. Pour cette dernière relance, elle décide d'envoyer un mail, d'imprimer une lettre et d'ajouter un avertissement sur les ventes.

Nom du niveau de relance
Retard 3

Marqueur de relance **R3**

Après **20** jours échus, exécuter les actions suivantes :

- Envoyer un email
- Imprimer une lettre
- Ajouter un avertissement sur les ventes

Ajouter un avertissement sur les ventes

Texte de l'avertissement sur les ventes **Attention dépassement de la date d'échéance du paiement de 20 jours.**

Envoyer un email

Modèle de courriel **Retard de paiement - troisième relance**

Inclure la lettre en pièce jointe de l'email

Nom du fichier de la lettre dans l'email **Dunning-\$(object.name or "").pdf**

Imprimer une lettre

Rapport à imprimer pour la lettre **Balance agée des tiers**

Sauvegarder Annuler

06

Une fois la stratégie de relance clients définie, il est nécessaire de l'appliquer aux fiches des clients concernés. Dans l'onglet **Relance – Infos comptables**, elle sélectionne le nom de la stratégie de relance et coche **Inclus au processus de relance**.

Contacts & Adresses Ventes & Achats Comptes comptables Notes internes Analytique Matricule **Relance - Infos comptables**

Stratégie de relance: **Stratégie classique** Marqueur de relance:

Interlocuteur comptable: **Stratégie classique** Courriel: **contact@consulting-test.fr**

Commentaires sur la relance: **Dépassement de l'échéance du paiement (5 jours) - Client relancé 1 fois par mail**

Au moment où Mme Vidal souhaite relancer l'ensemble des clients ayant un retard de paiement, elle se rend dans le menu **Relance de paiement** du module Facturation et **Lancer le processus de relance**. À noter que ce processus peut également s'effectuer de façon automatisée grâce au mécanisme des actions planifiées, que nous évoquerons ensuite.

Facturation Vue d'ensemble Clients Fournisseurs Comptabilité Consultation compte Dossiers comptables Immobilisations Lots **Relance de paiement** Analyse

Vue d'ensemble comptable

Lancer le processus de relance

Mme Vidal sélectionne la stratégie de relance et le niveau de retard souhaités, en l'occurrence la **stratégie classique** et le **niveau de retard 1** (R1).

Odoo identifie automatiquement les clients à relancer, dont il affiche le nombre, ainsi que le nombre de pièces comptables et le total du débit, du crédit et de la balance.

Lancer le processus de relance

Niveau de relance: **Retard 1** sur **Stratégie classique**

Date de relance: **02/06/2021**

Méthodes de paiement à exclure: **Prélèvement**

Synthèse **Détail** Clients sans adresse électronique

Synthèse

Nombre de partenaires	2
Nombre de pièces comptables	2
Débit total	3 900,00 €
Crédit total	0,00 €
Balance totale	3 900,00 €

Lancer le processus de relance Annuler

07

Il est possible de ne pas inclure dans le processus de relance les clients payant via certaines méthodes (prélèvement ou chèque, par exemple).

Par ailleurs, si l'adresse e-mail d'un client n'est pas renseignée, le processus de relance est automatiquement bloqué. Il faut alors indiquer une adresse e-mail ou l'exclure du processus de relance.

Les lots de relance peuvent être consultés depuis [Relance de paiement > Lots de relance](#).

Code	Nom	Stratégie de relance	Niveau de relance	Date de relance	Opérateur	Nombre de clients	Nombre d'écritures	Société	État
00000009	Lot de relance 2021-06-01	Stratégie classique	Retard 1	01/06/2021	Madame Vidal	2	2	Bonjour IT	Exécuté

Cliquer sur chaque lot permet d'accéder au détail : clients concernés, interlocuteur comptable, débit et crédit... avec accès direct aux écritures comptables et aux fiches clients.

Nom du client	Interlocuteur comptable	Email interlocuteur comptable	Téléphone interlocuteur comptable	Commentaires sur la relance	Nombre de lignes	Débit	Crédit	Balance
Technologies Aujourd'hui	Madame Bourdin	contact@technologie.fr		Dépassement de l'échéance du paiement (5 jours) - Client relancé 1 fois par mail	1	900,00	0,00	900,00
Consulting Company France	Madame Dupont	contact@consulting-test.fr		Dépassement de l'échéance du paiement (5 jours) - Client relancé 1 fois par mail	1	3 000,00	0,00	3 000,00

Pour vérifier que la relance a bien été enregistrée, Mme Vidal se rend sur la fiche client de Technologies Aujourd'hui. Dans l'onglet [Relance - Infos comptables](#), on voit apparaître la relance ainsi que le relevé de compte client et les éventuelles factures qui restent à relancer. Il est possible de saisir un commentaire sur la relance sur chaque fiche client.

Date	Pièce compta...	Aucun suivi...	Date d'échéan...	Méthode de p...	Débit	Crédit	Balance	Montant résid...	Litige	Marqueur de ...
24/04/2021	VENTE/2021/...	<input type="checkbox"/>	24/05/2021	Virement	3 000,00	0,00	3 000,00	3 000,00	<input type="checkbox"/>	R1

Si, dans les cinq jours qui suivent, au moins une des deux entreprises n'a toujours pas effectué de paiement, Madame Vidal lancera le 2^{ème} niveau de relance, puis, dix jours après, le 3^e, qui fera apparaître un **message d'avertissement** à la fois sur la fiche client et sur les éventuels devis émis à son égard.

Warning for Technologies Aujourd'hui

[2021-05-27 07:50:10] Attention dépassement de la date d'échéance du paiement de 20 jours

Ok

Avertissement sur les commandes de vente

Avertissement

[2021-05-27 07:50:10] Attention dépassement de la date d'échéance du paiement de 20 jours

Afin de faciliter la gestion des relances clients, **XCG a développé un modèle d'action planifiée relatif à la relance clients.**

Pour automatiser le processus, Madame Vidal se rend dans le module Odoo **Configuration > Technique > Automatisation > Actions planifiées.**

The screenshot displays the Odoo Configuration interface. The left sidebar shows the 'Configuration' menu with various options like 'Paramètres généraux', 'CRM', 'Vente', etc. The main content area is titled 'Configuration' and contains several sections: 'Utilisateurs' (8 utilisateurs actifs), 'Sociétés' (2 Compagnies), 'Ordre des noms d'employés', 'Ordre des noms des partenaires', 'Langues' (1 langues), and 'Documents commerciaux'. On the right side, a dropdown menu is open, showing a list of configuration options. The 'Automatisation' section is expanded, and the 'Actions planifiées' option is highlighted with a red box. Other options in the dropdown include 'Interface utilisateur', 'Éléments de menu', 'Vues', 'Vues personnalisées', 'Filtres personnalisés', 'Visites', 'Profils d'export', 'Structure de la base de données', 'Précision décimale', 'Modèles', 'Champs', 'Sélection des Champs', 'Contraintes du Modèle', 'Relations ManyToMany', 'Pièces jointes', 'Historisation', 'Vues SQL', 'Automatisation', 'Actions automatisées', 'Règles de l'aspirateur automatique', 'Calendrier', 'Types de réunion', 'Alarme du calendrier', 'Document joint', 'Type de la pièce jointe', 'Tokens', 'Revoir', 'Modèles', 'S3', 'Stockage S3', 'Analyse', 'Format de papier', 'Rapports', 'Séquences & identifiants', and 'Identifiants Externes'.

Elle définit le nom de l'action, choisit le modèle **Création de relance** qui est déjà intégré dans Odoo Mint.

Elle décide de l'exécuter tous les jours et le place en priorité 5. Le chiffre renseigné dans **Priorité** indique l'ordre dans lequel devront être traitées les actions planifiées.

Actions planifiées / Nouveau

✓ Sauvegarder ✕ Annuler

Exécuter Manuellement

Nom de l'action

Lancement automatique des relances

Modèle

Création de relance

Utilisateur de l'outil de planification

Madame Vidal

Exécuter tous les

1

Jours

Active

Prochaine date d'exécution

02/06/2021 10:29:59

Nombre d'appels

1

Priorité

5

Recommencer les manqués

Elle sauvegarde l'action planifiée.

Actions planifiées

+ Créer Import

Tous X Recherche...

Filtres Regrouper par Favoris

Priorité	Nom de l'action	Prochaine date d'exécution	Intervalle	Unité de l'intervalle
5	Lancement automatique des relances	02/06/2021 10:29:59	1	Jours
5	Achats - Transfert mensuel	06/07/2021 17:49:58	1	Mois
5	Approvisionnement : lancer le planificateur	18/06/2021 17:45:08	1	Jours
5	Asset Management: Generate assets	06/05/2021 17:46:27	1	Jours

Grâce à cette fonctionnalité, Madame Vidal n'a plus besoin de saisir manuellement les relances clients.

En complément, vous pouvez lire notre article sur [l'élaboration d'échéanciers sur les factures](#) sur le blog de XCG Consulting.

Consultez également la rubrique dédiée aux [ventes sur Odoo](#).

Ces Mint Pages ont été créées pour le site [odoo.consulting](#).

Si ce n'est fait, prenez connaissance des fonctionnalités que nous proposons en matière de [gestion des ventes](#).

Si vous souhaitez mettre en œuvre une solution de gestion des ventes et/ou d'autres fonctionnalités, [contactez-nous](#) !



Guide Odoo relance clients par [Odoo Consulting](#)

**MERCI POUR VOTRE
LECTURE !**

ODOO CONSULTING