

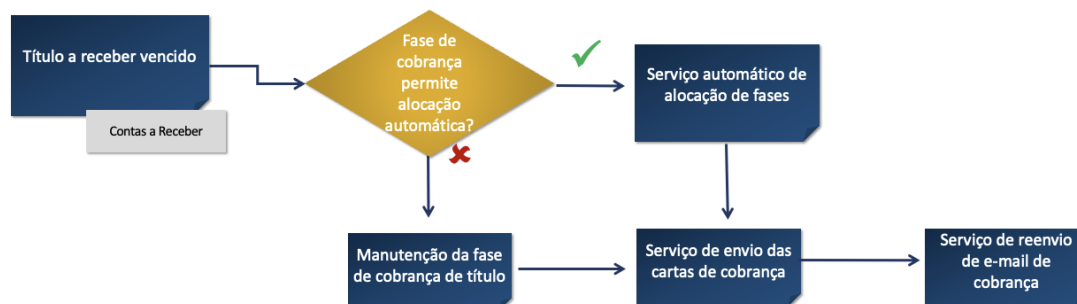
## **CRM de Cobrança**

### **Introdução**

- O módulo de CRM de cobrança controla e gerência os títulos a receber inadimplentes no sistema a partir da integração com o módulo Contas a Receber.
- O módulo dispõe de funcionalidades que permitem ao usuário ter uma visão completa de seus títulos a receber vencidos, alocação destes títulos em fase de cobrança de forma automatizada ou manual, além de notificar os clientes por e-mail enviando uma carta de cobrança.

### **Diferenciais**

- Alocação dos títulos vencidos em fase de cobrança de forma automatizada.
- Permite a criação de fases de cobrança com workflow de aprovação.
- Regras de envio de carta de cobrança personalizada por tipo e segmento de empresas.
- Envio automático de carta de cobrança aos clientes inadimplentes.
- Relatórios gerenciais para acompanhamento das cobranças baixadas e histórico fases de cobrança alocadas por título.
- Pode ser atribuída regra específica para a cobrança de determinado cliente.



- O processo de cobrança começa a partir dos títulos a receber que estão vencidos.
- O sistema fará a busca dos títulos vencidos no módulo Contas a Receber, tendo como base a data de vencimento e alocando na respectiva fase definida no cadastro 'Regra de envio de cobrança'.
- Caso a fase de cobrança esteja configurada para a alocação automática de forma autônoma, o sistema efetuará a alocação dos títulos na fase determinada.
- Se a fase de cobrança permitir somente alocação manual, através do processo 'Manutenção da fase de cobrança do título' serão determinados os títulos que serão alocados.
- Em seguida o sistema, utilizando o serviço de mensagem, efetuará o envio das cartas de cobrança.
- Quando a regra de envio de cobrança permitir o reenvio, de forma periodizada, o sistema automaticamente reenviará a carta aos clientes que ainda estão inadimplentes.
- Importante mencionar que para envio das cartas, seja pelo processo de alocação manual, ou automático, é mandatório ter o serviço de alocação instalado, além do serviço de mensagem configurado.
- Pelos relatórios do módulo o usuário pode efetuar o acompanhamento e controle das baixas de cobrança e histórico de fase de cobrança de cada título.
- Como recurso de segurança, quando a "Fase de cobrança de título" possuir regra de aprovação associada, o cadastro deve ser homologado.
- Das etapas mostradas no fluxo apenas a Manutenção da fase de cobrança de título é uma rotina do sistema acessada pelo usuário.
- Todas as demais etapas são executadas automaticamente pelo sistema sem intervenção do usuário a partir do serviço instalado no servidor.