

Source : CERTA

Thème :

Diagramme de flux – formalisation

Fiche ressource :

Site [commentçamarche](#)

Cas :

Domaine d'étude « Suivi des clients négligents »

La société Faille travaille avec plus de 150 clients en comptes. En début de mois, le service "Comptabilité – Finances" demande un état des clients négligents (clients ayant plus de 5 jours de retard dans le paiement d'une facture) au service "Comptabilité clients". Pour chacun de ces clients, une demande d'information est transmise au service commercial par le biais de la messagerie interne. Sur la base des informations recueillies, le service prend contact avec les clients pour leur faire part du retard et obtenir une explication. Si la situation financière du client ne lui apparaît pas trop critique, elle met en place de nouvelles conditions de paiement. Dans le cas contraire elle transmet le dossier au service contentieux qui démarrera une procédure judiciaire en recouvrement de créance.