

Vigileo

Tout ce que Vigileo fait pour vous.

Ce guide vous explique en détail chaque aspect du service Vigileo piloté par Nicolas Costes Consulting — de la prévention du risque client à la résolution des litiges, en passant par le recouvrement automatisé et le reporting.

3 acteurs, 1 service parfaitement orchestré

Pour utiliser Vigileo efficacement, il est essentiel de comprendre les rôles de chacun. Trois acteurs interviennent — et chacun a un rôle précis.



LE PRESTATAIRE

NCC

Nicolas Costes Consulting pilote l'intégralité du service. Configuration, relances, scoring, reporting, coordination des litiges — vous n'avez rien à gérer.



VOUS — LE CLIENT NCC

Votre entreprise

Vous souscrivez au service. Vous consultez vos KPI, recevez les rapports DSO mensuels et traitez les litiges signalés par vos acheteurs.



VOS ACHETEURS

Vos clients

Les entreprises qui vous doivent de l'argent. Ils reçoivent les relances NCC et accèdent au portail pour consulter leurs factures et répondre.

LE FLUX VIGILEO EN UNE PHRASE

NCC analyse vos factures → relance **vos acheteurs** dans leur langue → **vos acheteurs** répondent → **NCC** met à jour les statuts → **vous** consultez vos KPI et gérez les litiges.

CE QUE VOUS DEVEZ FOURNIR

01

Adresse email entreprise

Obligatoire

Une adresse type comptabilite@votresociete.fr. Indispensable pour que vos relances arrivent en boîte de réception. Une adresse Gmail ou Orange ne convient pas.

02

Données de facturation

Hebdomadaire

Un fichier Excel ou CSV de vos factures une fois par semaine. Ou un accès à votre ERP/logiciel comptable. NCC importe et traite tout automatiquement.

C'est tout

NCC s'occupe du reste

Tout géré par NCC

Configuration, relances, scoring, suivi des réponses, gestion des litiges, rapports mensuels, maintenance — tout est pris en charge 365 jours/an.

Analyser chaque nouveau client avant d'accorder des délais

Avant même d'émettre une facture, Vigileo analyse la solvabilité de vos nouveaux acheteurs. Cette étape est cruciale pour éviter les impayés dès le départ.

1 **VOUS** Vous nous communiquez le SIREN du nouveau client

Avant d'accepter une commande ou d'émettre une première facture, transmettez simplement le numéro SIREN de votre nouveau client à NCC.

2 **NCC** Analyse via INSEE & Pappers

NCC interroge automatiquement les bases INSEE (données légales) et Pappers (bilans financiers) pour constituer un dossier complet : forme juridique, ancienneté, CA, résultat net, capitaux propres sur 3 exercices.

3 **NCC** Notation propriétaire A → E

Sur la base des données collectées, NCC attribue une note de risque selon notre grille propriétaire. Chaque note correspond à une recommandation précise.

4 **VOUS** Vous recevez la fiche scoring sous 24h

NCC vous transmet la fiche scoring avec la note, la credit limit recommandée, les conditions de paiement conseillées et les points d'attention identifiés.

LA GRILLE DE NOTATION

A	B	C	D	E
Excellent	Bon	Moyen	Risqué	Élevé
Solide financièrement. Délais standards sans restriction.	Situation saine. Délais normaux avec suivi standard.	Points de vigilance. Délais réduits recommandés.	Fragilité détectée. Acompte conseillé.	Risque très élevé. Paiement comptant recommandé.



Le scoring est inclus dans toutes les formules Vigileo (5 à 20 analyses/mois selon la formule). Des analyses supplémentaires sont disponibles à 15€ HT/analyse.

7 niveaux de relance — de J-15 à J+30

Vigileo est le seul service à relancer **avant** l'échéance. Les pré-relances préventives réduisent les retards de 40% avant même la date d'échéance.



1

NCC

Détecte chaque facture approchant de l'échéance

Chaque matin, Vigileo analyse l'ensemble de vos factures. Toute facture à J-15 ou J-7 de l'échéance déclenche automatiquement une pré-relance.

2

NCC

Envoie l'email depuis votre adresse entreprise

L'email part depuis votre adresse email entreprise — pas depuis une adresse NCC. Votre acheteur reçoit une communication professionnelle en votre nom, dans sa langue.

3

VOTRE ACHETEUR

Reçoit la relance avec un lien de réponse

L'email contient les informations de la facture et deux liens : un formulaire de réponse pré-rempli et un lien vers son portail sécurisé.

4

NCC

Adapte le cycle selon la réponse reçue

Si votre acheteur répond, les relances s'adaptent automatiquement. Si un litige est signalé, le circuit FOBO se déclenche. S'il ne répond pas, le cycle continue.

LE MULTILINGUE — DISPONIBLE DANS 8 LANGUES

Chaque acheteur reçoit sa relance dans **sa langue native** — automatiquement. Langues disponibles : Français · Anglais · Allemand · Espagnol · Italien · Néerlandais · Polonais · Portugais.

Un état complet de vos factures ouvertes, chaque mois

En complément des relances individuelles, Vigileo envoie automatiquement à chaque acheteur un relevé de compte mensuel récapitulant l'ensemble de ses factures non réglées.

Le 1er

de chaque mois à 8h

Automatique

Uniquement aux acheteurs ayant au moins une facture ouverte. Les autres ne reçoivent rien.

8

Langues disponibles

Automatique selon l'acheteur

FR · EN · DE · ES · IT · NL · PL · PT — dans la langue native de chaque acheteur, automatiquement.

1 ligne

par facture ouverte

+ Total encours + bouton réponse

Un tableau complet avec toutes les factures, le total de l'encours, et un bouton de réponse individuel par facture.

LES COLONNES DU RELEVÉ

N° Facture	N° Commande	Échéance	Montant TTC	Dernier litige	Résolu le	Notre réponse	Action
FAC-2026-042	CMD-2026-018	15/04/2026	8 250,00 €	Litige qualité	02/04/2026	Avoir accordé	Répondre →
FAC-2026-051	CMD-2026-024	30/04/2026	12 400,00 €	—	—	—	Répondre →
Total encours ouvert			20 650,00 €				



Le jour d'envoi du relevé (le 1er du mois), les relances individuelles sont automatiquement suspendues. Vigileo gère cette règle anti-collision seul — votre acheteur ne reçoit jamais deux emails le même jour.

LE BOUTON "RÉPONDRE" DANS LE RELEVÉ

Chaque ligne de facture contient un bouton **individuel** lié à cette facture précise. En un clic, votre acheteur accède au formulaire de réponse pré-rempli — sans connexion requise.

Vos acheteurs répondent en 30 secondes

Chaque email de relance contient un lien vers un formulaire pré-rempli. Vos acheteurs n'ont pas besoin de se connecter pour répondre — un clic suffit.

Promesse de paiement

L'acheteur s'engage à payer à une date précise.

→ *Le cycle de relance s'arrête automatiquement.*

Payé

L'acheteur déclare avoir effectué le règlement.

→ *Les relances s'arrêtent. NCC vérifie le rapprochement bancaire.*

Litige quantité

L'acheteur conteste la quantité livrée ou facturée.

→ *Le circuit litige FOBO se déclenche immédiatement.*

Litige qualité

L'acheteur signale un problème sur la prestation.

→ *Alerte immédiate à votre service commercial.*

Litige prix

L'acheteur conteste le montant facturé.

→ *Alerte FOBO avec commentaire transmis à votre équipe.*

Facture non reçue

L'acheteur déclare ne pas avoir reçu la facture.

→ *NCC vous alerte pour renvoi. Cycle suspendu le temps de résoudre.*

Autres

Toute autre situation. Un champ commentaire libre est disponible.

→ *NCC analyse et adapte le suivi.*

Un litige signalé est un litige tracé et résolu

Le circuit FOBO (Front Office / Back Office) est la fonctionnalité la plus exclusive de Vigileo. Aucun concurrent ne ferme cette boucle automatiquement.

1

VOTRE ACHETEUR Signale un litige via le formulaire

Via l'email de relance ou le portail, votre acheteur sélectionne le type de litige et laisse un commentaire explicatif. Il peut joindre un document.

2

NCC Déclenche l'alerte immédiate à votre service commercial

Dans les 15 minutes, votre responsable reçoit un email d'alerte complet : numéro de facture, montant, type de litige, commentaire de l'acheteur et lien vers le formulaire de traitement.

3

VOTRE ÉQUIPE Traite le litige et renseigne la décision

Votre équipe analyse et accède via le lien reçu à un formulaire de traitement. Elle renseigne la décision prise et un message pour l'acheteur.

4

NCC Informe automatiquement votre acheteur

Dès que la décision est renseignée, votre acheteur reçoit automatiquement un email dans sa langue. Le dossier est clôturé avec horodatage.

5

NCC Met à jour les statuts et reprend le cycle

Si le litige est résolu et le paiement attendu, le cycle de relance reprend avec le bon niveau. Si transmis en contentieux, la facture sort du circuit automatisé.

Avoir accordé**Litige justifié***Geste commercial*

Un avoir est émis. La facture est ajustée. L'acheteur est informé. Le cycle reprend avec le nouveau solde.

Facture confirmée**Litige rejeté***Facture justifiée*

La facture est maintenue avec justification. L'acheteur est informé. Le cycle reprend normalement.

Remise accordée**Résolution négociée***Geste amiable*

Une remise est accordée. Facture mise à jour. L'acheteur est informé et le paiement est attendu.

Comprendre vos indicateurs clés

Votre tableau de bord Vigileo affiche 6 indicateurs clés mis à jour en temps réel par NCC.



DSO

Délai moyen d'encaissement

Nombre de jours moyen entre l'émission d'une facture et son encaissement. Plus ce chiffre est bas, mieux votre trésorerie se porte.



ENCOURS TOTAL

Cash qui vous est dû

Somme de toutes les factures non encore encaissées. C'est votre argent qui circule chez vos clients.



TAUX DE RECOUVREMENT

% du CA encaissé

Pourcentage du montant facturé effectivement encaissé. Un taux supérieur à 90% indique un recouvrement efficace.



FACTURES EN RETARD

Impayés à date

Nombre et montant des factures dont l'échéance est dépassée. NCC les relance automatiquement — vous n'avez rien à faire.



TAUX DE RÉPONSE

Engagement de vos acheteurs

% de vos acheteurs ayant répondu à une relance. Un taux élevé facilite la gestion et réduit les litiges.



LITIGES EN COURS

À traiter par votre équipe

Nombre de factures contestées en attente de traitement. Chaque litige est suivi jusqu'à résolution complète.

LE RAPPORT DSO MENSUEL

Chaque mois, NCC vous transmet un rapport DSO détaillé comparant votre performance au mois précédent. Il identifie les acheteurs dont le comportement de paiement se dégrade et les factures à risque.

CALCUL ROI RAPIDE

Sur **1M€ d'encours clients**, réduire le DSO de **7 jours** libère **~19 000€** de trésorerie. Formule Business (650€/mois) sur 2M€ d'encours → ROI x5 dès la 1ère année.

Moins de 30 minutes par semaine

✓ VOUS FAITES

- ✓ Envoyer le fichier Excel des factures (1 fois/semaine, 5 min)
- ✓ Consulter votre tableau de bord (10 min le lundi matin)
- ✓ Traiter les litiges signalés par vos acheteurs
- ✓ Lire le rapport DSO mensuel NCC

✓ NCC FAIT TOUT LE RESTE

- ✓ Import et traitement des données
- ✓ Scoring des nouveaux clients
- ✓ Envoi automatique des relances
- ✓ Suivi des réponses acheteurs
- ✓ Déclenchement des alertes litiges
- ✓ Coordination circuit FOBO
- ✓ Rapport DSO mensuel
- ✓ Disponibilité 365 jours/an

MISE EN PLACE — 4 ÉTAPES

1

Vous nous transmettez votre adresse email entreprise

Une adresse type `contact@votresociete.fr`. NCC configure l'authentification email pour garantir la délivrabilité optimale de vos relances.

2

Vous nous envoyez votre premier fichier de facturation

Un export de vos factures en cours : numéro, montant TTC, date d'émission, date d'échéance, nom du client, email du client, langue. NCC paramètre tout le reste.

3

NCC configure Vigileo et teste le système

En 48 à 72h, NCC configure l'ensemble du système et effectue un test end-to-end. Vous validez le rendu des emails avant le lancement.

4

Vigileo est opérationnel — vous consultez votre tableau de bord

Vous recevez vos identifiants de connexion. NCC vous présente les premières relances et répond à toutes vos questions. Le service tourne automatiquement à partir de là.



Délai de mise en place : 48 à 72 heures. Aucun frais de mise en place. Aucune formation requise de votre côté.