



DIACLIENT Expert

La Gestion de la Relation Client
par Excellence



DIACLIENT GESTION DE LA RELATION CLIENT

Capitalisez l'information client et dynamisez la qualité de service.

Dossier permanent complet, avec ajout personnalisable de rubriques, champs et onglets, pour une meilleure qualification de votre base client.

Chaque collaborateur bénéficie d'un bureau personnalisé, intégrant toutes ses composantes organisationnelles, relationnelles et exécutives, avec un accès immédiat et sécurisé à l'ensemble de ses fonctions opérationnelles.

Dynamisez la relation client, fédérez les actions des collaborateurs autour du besoin client, détectez de nouvelles missions, informez simplement et rapidement vos clients par fax, email ou sms...

Centralisez et partagez toute l'information collectée et produite. Alimenter le dossier permanent avec les chiffres clés du bilan. Chaînez directement sur la production et vos applications favorites.

Les +

- Organisez votre activité.
- Renforcez l'efficacité de vos collaborateurs.
- Maîtrisez et dynamisez l'information client.
- Communiquez naturellement.



Et si vous travailliez aujourd'hui avec les outils de demain ?



BASE DE DONNÉES SQL CENTRALISÉE MULTI CABINETS, MULTI COLLABORATEURS

DiaClient Sql utilise la base de données MySQL, dont les capacités de traitement et de stockage répondent parfaitement aux besoins des structures les plus importantes.

○ Base centralisée

- Architecture client/serveur sur base de données MySQL performante et sécurisée.
- Accès distant multi-cabinets et multi-bureaux.
- Accès Web avec un simple navigateur Internet, selon disponibilité des modules.

○ Sécurité des accès et des fonctions

- Gestion des sécurités puissante, hiérarchisée et facile à mettre en œuvre.
- La sécurité distingue : les accès collaborateurs aux cabinets et aux dossiers, leurs droits fonctionnels, les accès Extranet et Internet.

LE DOSSIER PERMANENT : CLIENTS ET TIERS

Dossier permanent complet, avec ajout personnalisable de rubriques, onglets et écrans, pour une meilleure qualification de votre base client et une totale adaptation à vos besoins.

○ Dossier permanent, personnalisable et évolutif

- Chaque fiche dossier :
 - est catégorisée par genre : clients, fournisseurs, organisme, administration...
 - est affectée à un ou plusieurs collaborateurs,
 - renseigne les informations essentielles : générales, fiscales, bancaires...
- Avec ajout et positionnement graphique de champs supplémentaires typés ou libres, tous exploitables dans les listes et requêtes multicritères.



○ Correspondants

- Chaque dossier peut être associé à une infinité de correspondants.
- Chaque correspondant est décrit par une fiche détaillée intégrant des informations : essentielles - techniques (identification des associés...) - libres et personnalisables.
- Un même correspondant peut être commun à plusieurs fiches dossiers (lien dynamique).

○ Relations

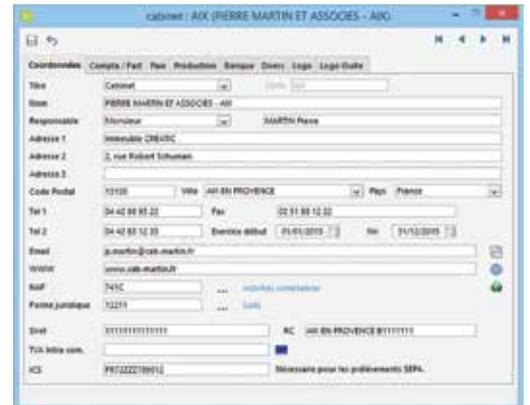
- Centralisation de tous les intervenants, par genre (associés, banques, avocats, notaires, prestataires informatiques...), dans la base de données du Cabinet.
- Affectation des différents intervenants sur les dossiers clients.

○ Chiffres clés du bilan sur plusieurs exercices

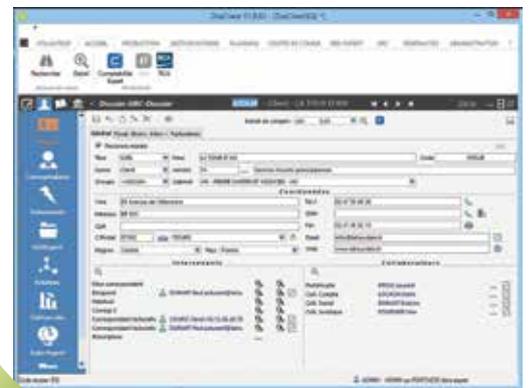
Alimentation automatique des chiffres clés, totalement personnalisables, à partir des bilans EDI ou de balances textes issus de la production comptable.

○ Accès direct au dossier de production « SuiteExpert »

Lien dynamique sur les dossiers de production SuiteExpert (comptabilité et paie).



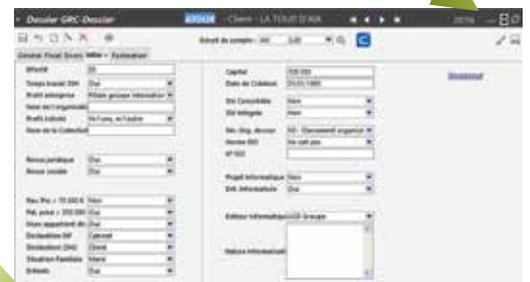
Fiche cabinet



Dossier : onglet général



Onglet fiscal



Exemple d'onglet personnalisé



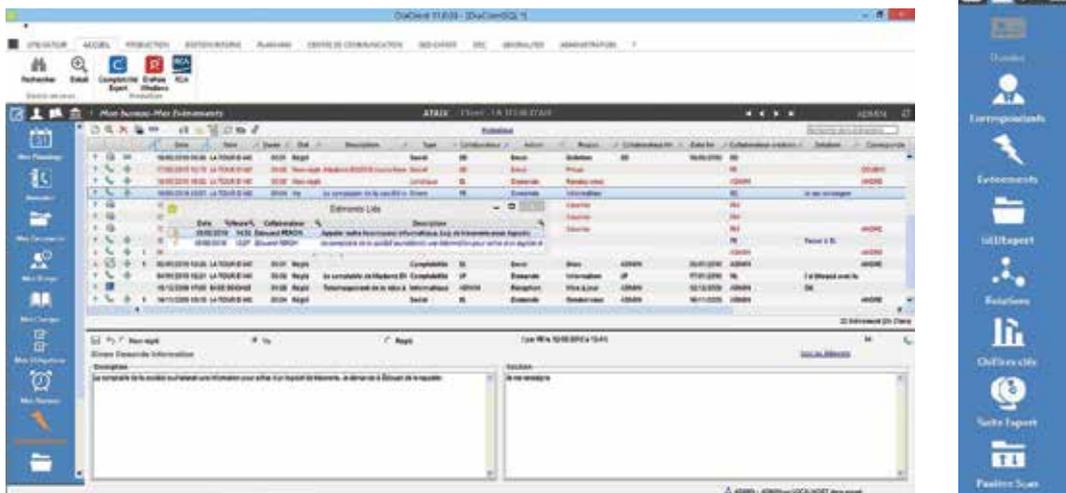
Onglet facturation

HISTORIQUE ET TRAÇABILITÉ DE TOUS VOS ÉCHANGES AVEC LE CLIENT

Véritable mémoire de votre cabinet, DiaClient Sql dynamise les relations entretenues avec chaque client et en assure le suivi. Vous disposez à tout moment d'une vision précise et fiable de l'ensemble des échanges survenus entre vos collaborateurs et le client.

○ Évènements - suivi relationnel

- Suivi évènementiel novateur reliant appels téléphoniques, emails reçus ou émis, fax, courriers, documents numérisés, plannings, alertes, comptes rendus de visite, actions...
- Vues synthétiques multi critères, avec historique et rappel du détail de chaque élément.

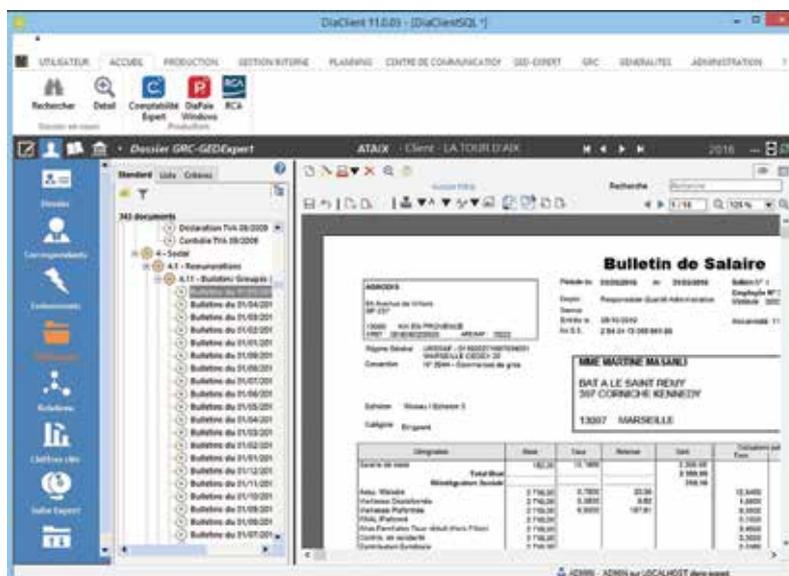


○ ACD CTI : Couplage Téléphonie Informatique

Optimise le traitement des appels téléphoniques entrants et sortants : numérotation, remontée de la fiche de l'appelant, génération d'évènements...

○ Gestion électronique de documents - GedExpert

- Avec le module GedExpert*, vous disposez d'une véritable Gestion Electronique de Documents pour acquérir, produire, classer, archiver, diffuser et publier tous vos documents.
- Intégration native des outils bureautiques (Word™, Excel™ ou Open Office™) et production automatisée de documents à partir de modèles préétablis.



*Pour en savoir plus, consultez la fiche produit GedExpert.



GESTION DE LA RELATION CLIENT

Renforcez l'efficacité de votre organisation en facilitant et en traçant la circulation de l'information : dynamisez la relation client, fédérez les actions des collaborateurs autour du besoin client, détectez de nouvelles missions, informez simplement et rapidement par fax, email ou sms, dématérialisez les échanges documentaires, intégrez les flux de messagerie, classez, partagez, diffusez...

○ Évènements

Véritable noyau du relationnel Cabinet - Client, le suivi des évènements histoire et trace toutes les relations entretenues avec chaque client, capitalisées au fil des échanges, avec état d'avancement et intervenants.

L'évènement, par l'enregistrement en temps réel de tout appel téléphonique, courrier, fax, email, action, tâche... est au coeur de toutes les fonctions de la relation client. Il est caractérisé par :

- **Sa qualification :**
 - type, entrant ou sortant : appel téléphonique, courrier, email, fax, tâche...
 - catégorie (3 niveaux de listes personnalisables) : compta, fiscal, social, juridique...
 - commentaire détaillé : description et réponse.
- **Son affectation :**
 - client ou tiers, correspondant, exercice, mission...
 - collaborateur émetteur et collaborateur destinataire.
- **Son suivi :**
 - suivi du traitement, quand (date/heure) et par qui (intervenants),
 - état d'avancement (non réglé, vu, réglé),
 - temps passé (chronomètre), avec possibilité de générer la ligne de temps correspondante.
- **Ses interactions et liens dynamiques avec tous les modules :**
 - Planning, CTI (Couplage Téléphonique Interne), SMS, Emails, Documents GED, Scan, Alarmes, Temps...
 - génération dynamique d'éléments liés : Emails, Documents, Alertes, Evènements...
- **Son traitement :**

Chaque évènement, suivant ses caractéristiques, alimente automatiquement :

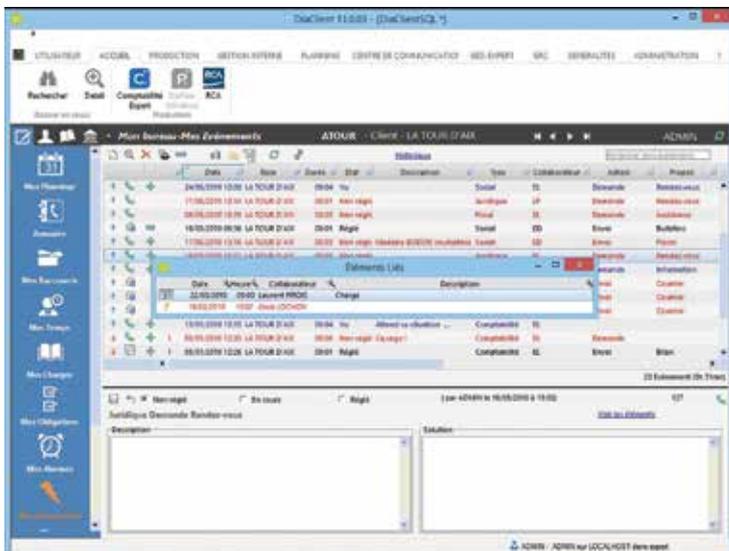
 - le dossier permanent du client ou tiers concerné,
 - le « bureau » du collaborateur concerné ou celui de son responsable ou du service,
 - des processus dynamiques : files d'attente d'appels téléphoniques, demandes clients caractérisées, bases de connaissance...

L'enregistrement quotidien des évènements relatifs à un client, ou à une base de connaissance, génère un suivi performant et un historique garant de la qualité de votre service client.

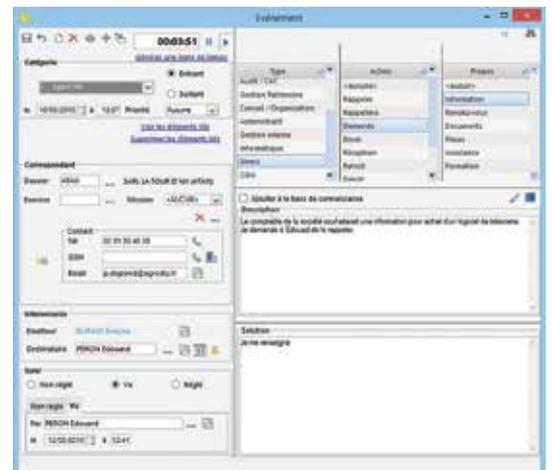
Le+

En participant à une meilleure connaissance des clients, et grâce à ses puissantes fonctions de tri, de filtre et d'interrogation, ce module devient un véritable outil marketing par :

- la fidélisation et la prescription que génère la qualité du suivi client,
- la détection de nouvelles missions potentielles.



Bureau d'Emile Lochon « Mes évènements » à traiter



Détail de l'évènement sélectionné



○ Centre de communication et de collecte

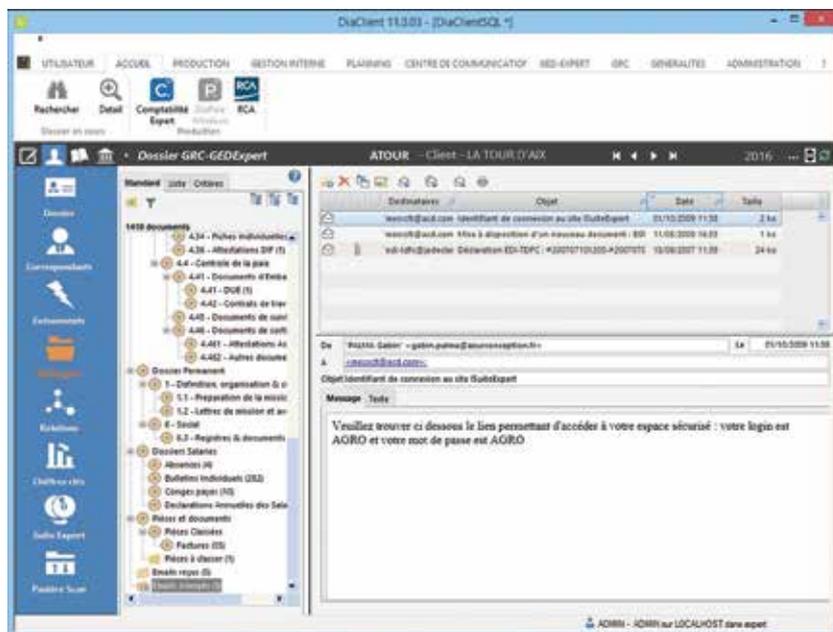
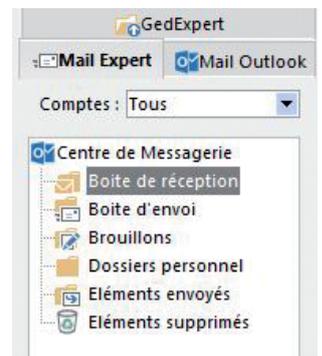
Collecte et routage contrôlés des flux de messagerie, fax, scan, documents... avec classement automatisé sur les dossiers clients et génération d'évènements associés.

Le centre de communication regroupe toutes les panières électroniques spécialisées, avec :

- les panières MailExpert et MailOutlook pour la collecte et le routage des Emails,
- la panière Fax pour la collecte des télécopies,
- les panières Scan et documents pour la collecte et la numérisation des documents,
- les panières i-Dépôt pour la collecte et la numérisation des documents via Internet,
- les panières de gestion d'import automatique de documents.

○ Panières messageries

Les fonctionnalités interactives de la messagerie intégrée participent activement à la fiabilité de la circulation de l'information et à la réactivité des collaborateurs.

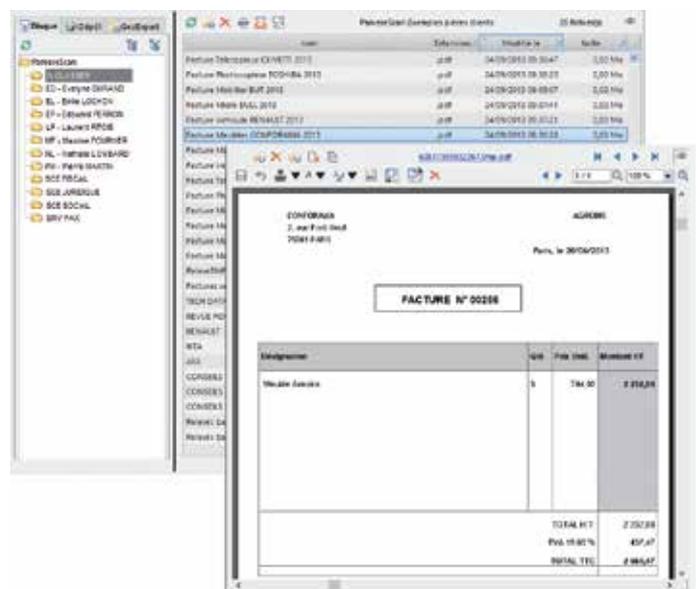


Organisez la traçabilité et le suivi du traitement des emails grâce à l'automatisation :

- de la reconnaissance de l'adresse mail,
- du classement ou de l'archivage des emails sur le dossier client,
- de la génération d'évènements associés :
 - à l'attention des collaborateurs ou des services destinataires,
 - sur les dossiers clients concernés.

○ PlugIn Outlook®

Bénéficiez des mêmes fonctions, directement depuis Outlook®. Adressez vos mails via l'annuaire DiaClient. Insérez des pièces jointes directement issues de GedExpert.



○ Panières scan et documents

Panières spécialisées par collaborateur ou groupe de collaborateurs, pour la collecte de tous les documents numériques entrants à des fins de traitements ou de classements.

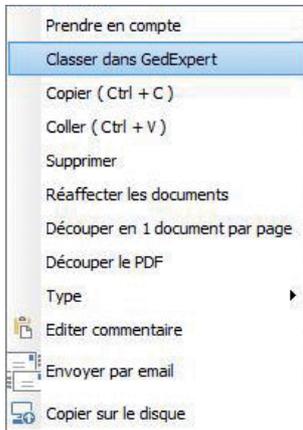
- Panières scan et documents : idéal pour la numérisation de masse, photocopieur, scanner réseau, ACD ScanStation*.
- Panière Fax : pour la collecte, le routage et le classement des fax entrants.
- Panières programmables pour l'intégration automatique de documents externes.

*Pour en savoir plus, consultez la fiche produit ACD ScanStation.

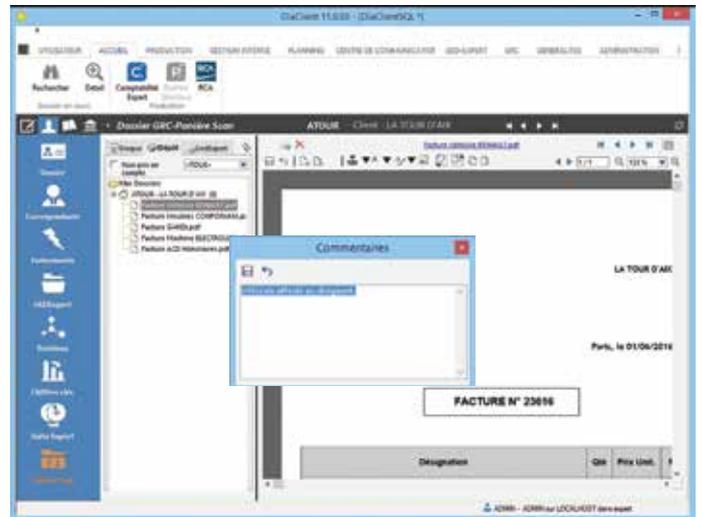


○ Panières i-Dépôt

Collecte et organise tous les documents déposés ou numérisés sur Internet, ou directement au cabinet, par le client ou le collaborateur.



Fonctionnalités sur clic droit

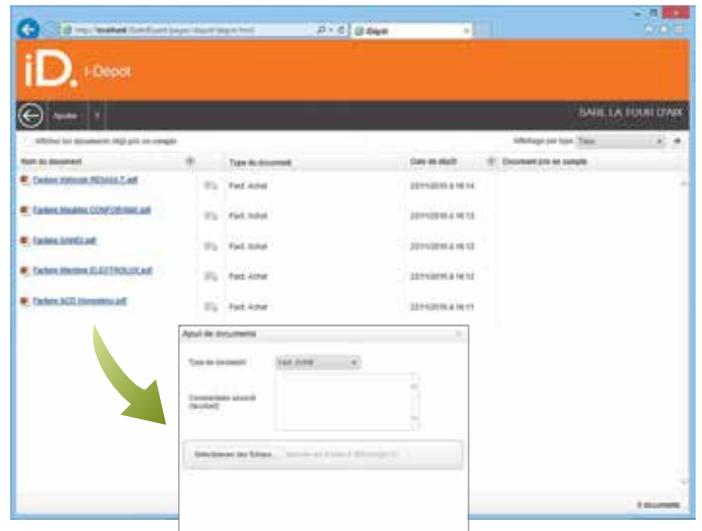


Aperçu du document déposé

○ Modules web i-Dépôt et i-GedExpert

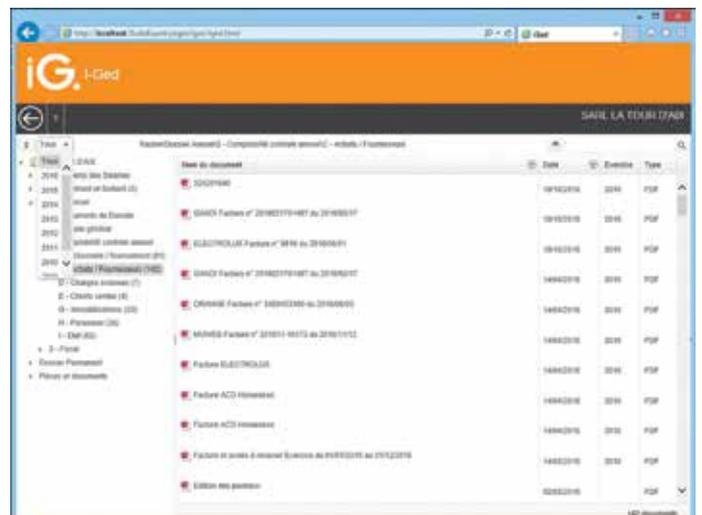
Modules « full WEB » donnant un accès sécurisé à vos clients et aux collaborateurs, pour déposer, acquérir, consulter et extraire tous les documents et pièces via Internet.

- **I - Dépôt :**
Dépôt organisé des documents ou fichiers par le client à destination du cabinet (numérisation Web native).



- **I-GedExpert :**
Donne un accès sécurisé aux dossiers GED du cabinet (GedExpert), pour la consultation et l'extraction des documents mis à disposition :
 - accès client, sur son dossier et ses documents diffusables uniquement,
 - accès collaborateur multidossiers, selon ses droits.

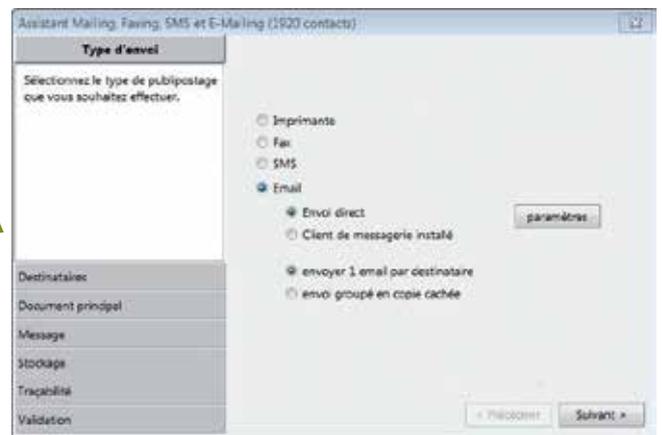
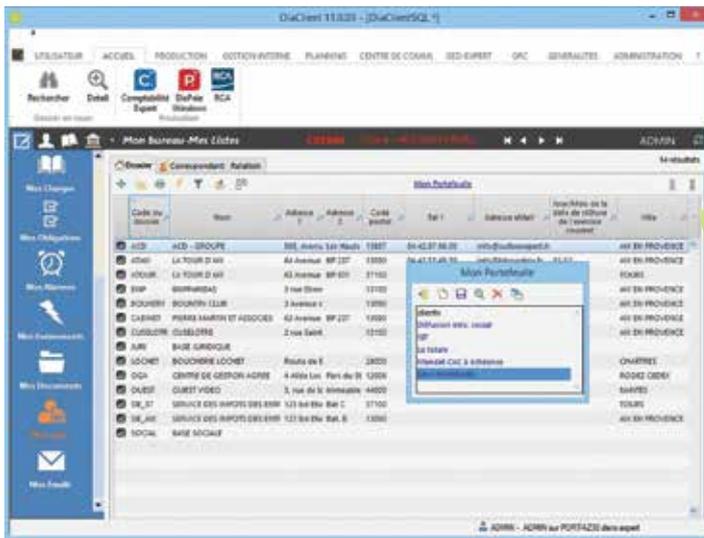
Un mail sera automatiquement envoyé au client pour l'avertir de la mise à disposition d'un nouveau document.



○ Listes multi critères

Les listes multicritères de DiaClient, puissantes et simples à mettre en oeuvre, permettent en quelques clics de générer un ensemble de données choisies, sur une sélection de dossiers, à des fins d'analyse ou de communication.

- Réalisez rapidement et mémorisez vos listes sectorielles (par type de client, activité, CA, par exemple) avec extraction et filtre sur toutes les données de la base.
- Imprimez la liste, générez des étiquettes (publipostage) ou exportez la liste directement sous Excel®.
- **Avec l'assistant de communication :**
 - créez simplement un publipostage, un faxing, un e-mailing ou un envoi de sms,
 - générez un évènement sur l'ensemble des fiches concernées pour tracer et suivre l'action,
 - stockez le document généré dans la GED du client.



BUREAU DU COLLABORATEUR ET TRAVAIL DE GROUPE > MON BUREAU

Offrez à vos collaborateurs les outils d'organisation, de communication et de travail de groupe dont ils ont besoin au quotidien pour être encore plus efficaces et réactifs dans leurs relations avec les clients.

Avec « **Mon bureau** » chaque collaborateur bénéficie d'un bureau évolutif et personnalisé, intégrant toutes ses composantes organisationnelles, relationnelles et exécutives, avec un accès immédiat et sécurisé à l'ensemble de ses fonctions opérationnelles.

○ Mes plannings

Visualisez, imprimez, planifiez et affectez les différents rendez-vous, absences, charges issues de la mission... qui vous incombent, ou pour un ensemble de collaborateurs.

- Vues personnalisées (tâches, dossiers, sélection collaborateurs, affichages, période).
- Vue agenda personnel et vues de groupe.
- Liens dynamiques fonctionnels :
 - création d'alertes liées,
 - envoi direct d'emails de confirmation aux participants,
 - lien avec les évènements,
 - génération de lignes de temps, lien avec les charges de la mission.
- Assistant d'affectation graphique des charges issues de la mission sur les collaborateurs.



○ Synchro Outlook

- Synchronisation avec l'agenda d'Outlook®.





○ Mes évènements

Voir précédemment le paragraphe « Évènements »

Alimentés et affectés automatiquement par l'enregistrement d'évènements quotidiens, issus de processus automatisés ou d'actions des collaborateurs et de tous les collaborateurs du cabinet.

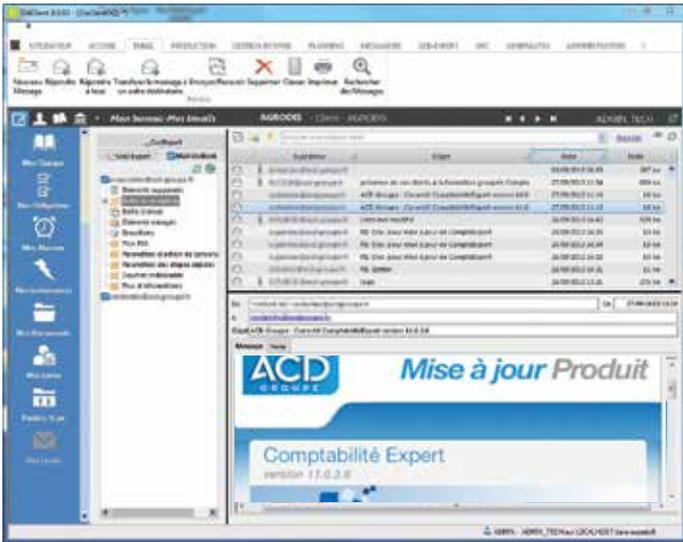
- Le collaborateur accède instantanément aux listes des évènements qui le concernent, avec de nombreux filtres, dont la qualification et l'état « non réglé, vu, réglé » ou le type (appel, email, tâches, fax entrants, demandes clients catégorisées...).
- Chacun est à-même de traiter ses évènements avec :
 - accès direct aux éléments liés (emails, documents, scan, alertes, évènements...),
 - accès direct au planning de groupe et à l'agenda personnel,
 - envoi automatique d'email avec reprise du descriptif de l'évènement,
 - création automatisée de documents associés (accès direct à GedExpert).
- Alimentation de bases de connaissances, avec accès par recherche multicritères et « full text ».

○ Mes emails

Voir précédemment le paragraphe « Pannères Messageries »

Emission / réception directe des emails du collaborateur :

- MailOutlook (intégration de la messagerie Outlook).
- Classement, archivage des mails, génération d'évènements.



○ Mes listes

Voir précédemment le paragraphe « Listes multi critères »

Listes multicritères sur l'intégralité des champs de la base, générant une sélection de dossiers, à des fins statistiques (segmentation de clientèle), d'actions de communication, de publipostage ou simplement d'export Excel®.

○ DiaClient aujourd'hui

Tableau de bord et alertes des tâches en cours.

○ Mes pannières

Voir précédemment le paragraphe « Pannières scan et documents »

Pannières spécialisées du collaborateur ou d'un groupe, organisant la collecte de tous les documents à des fins de traitements ou de classements.

○ Mes documents

Accès à la base documentaire du cabinet, sur listes personnalisables avec recherche multicritères et « full text » : mes documents récents, mes documents favoris, mes documents à valider...

○ Mes alarmes

Listes des tâches et alertes programmables du collaborateur (alarmes issues des différentes fonctions : évènements, plannings, emails...).

○ Mes raccourcis

Bureau exécutif personnalisable des applications du collaborateur, lancement des outils de production, programmes périphériques...

○ Mes annuaires

Annuaire interne du cabinet (multi cabinets).

○ Mes charges / obligations

Voir le document relatif à la « Gestion Interne »

Pointage des charges et obligations du collaborateur, sur listes personnalisables avec filtres et regroupements (module Gestion Interne).

○ Mes temps

Voir le document relatif à la « Gestion Interne »

Listes personnalisables des temps du collaborateur, avec filtres, regroupements et zoom sur la saisie de ses temps (module Gestion Interne).



Votre centre de compétence agréé