

Gérez • Automatisez • Analysez
Et si vous travailliez aujourd'hui avec les outils de demain ?

FICHE PRODUIT



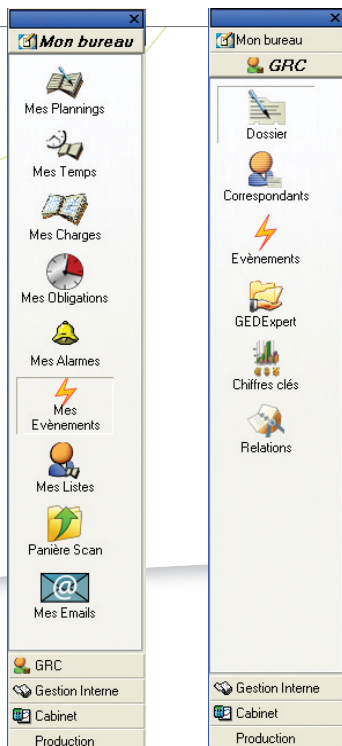
DIACLIENT
SQL

La Gestion de la
Relation Client
par Excellence

LES + → PRODUITS

**DOSSIER PERMANENT,
TRAVAIL DE GROUPE,
RELATION CLIENT,
HISTORIQUES,
COMMUNICATION**

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



→ **DIACLIENT SQL :**
CAPITALISEZ L'INFORMATION CLIENT ET
DYNAMISEZ LA QUALITE 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 ou email...

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

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

ACAZUR
conception

cad
dorac

→ 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.
- Accès Web avec un simple navigateur Internet (suivant disponibilité des modules).

• SÉCURITÉ DES ACCÈS, DES FONCTIONS ET DES DOCUMENTS >

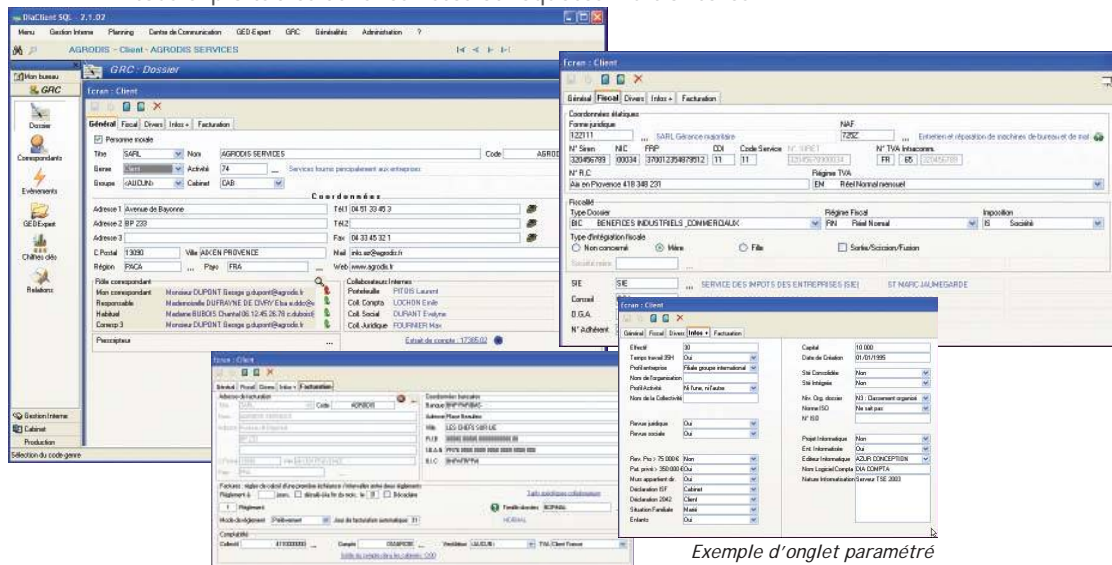
- Gestion des sécurités puissante, hiérarchisée, et facile à mettre en œuvre.
- La sécurité distingue : les collaborateurs, les accès aux dossiers et aux cabinets, les droits fonctionnels, la confidentialité des documents, les accès Extranet et Internet.

→ 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, 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.



Exemple d'onglet paramètre

• 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 correspondant peut être commun à plusieurs fiches dossiers (lien dynamique).

• RELATIONS >

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

• CHIFFRES CLÉ DU BILAN SUR PLUSIEURS EXERCICES >

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

• ACCÈS DIRECT AU DOSSIER DE PRODUCTION « SUITEEXPERT » >

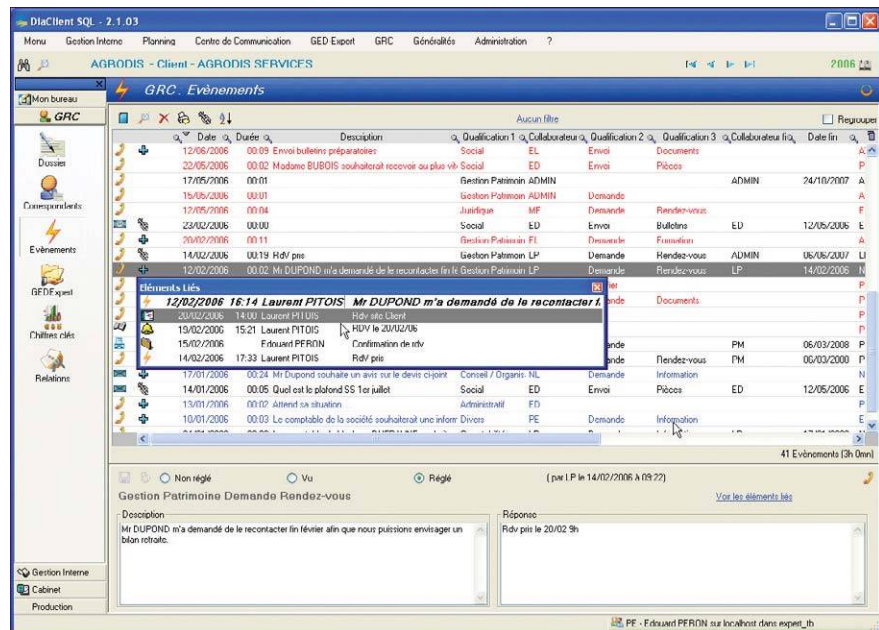
- Lien dynamique sur les dossiers de production SuiteExpert (comptabilité et paie).

→ 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 événementiel novateur reliant appels téléphoniques, emails reçus ou émis, fax, courriers, documents numérisés, plannings, alertes, comptes rendus de visite, actions, ...
- Vue « affaire » synthétique, et historique avec rappel du détail de chaque élément.



Date	Durée	Description	Qualification 1	Collaborateur 1	Qualification 2	Collaborateur 2	Date fin
12/06/2006	00:09	Envoi bulletins préparatoires	Social	EL	Envoi	Documents	
22/05/2006	00:02	MADONNO BUBOIS souhaiterait recevoir au plus vite	Social	ED	Envoi	Pièces	
17/05/2006	00:01						24/10/2007
15/05/2006	00:01	Gestion Patrimoine ADMIN			Demande		
13/05/2006	00:04	Justificatif MF			Demande	Rendez-vous	
23/02/2006	00:00		Social	ED	Envoi	Bulletins	12/05/2006
20/02/2006	00:11	Bulletin Patrimoine FI			Demande	Fonctionnaire	
14/02/2006	00:19	Rdv pas			Demande	Rendez-vous	05/05/2007
12/02/2006	00:02	M. DUPOND m'a demandé de le recontacter fin le			Demande	Rendez-vous	14/02/2006

Événements liés

Date	Durée	Description	Rdv site Client
20/02/2006	14:00	Laurent PITOIS	
19/02/2006	15:21	Laurent PITOIS	Rdv le 20/02/06
15/02/2006		Eduard PFRON	Confirmation de rdv
14/02/2006	17:33	Laurent PITOIS	Rdv pris

Gestion Patrimoine Demande Rendez-vous

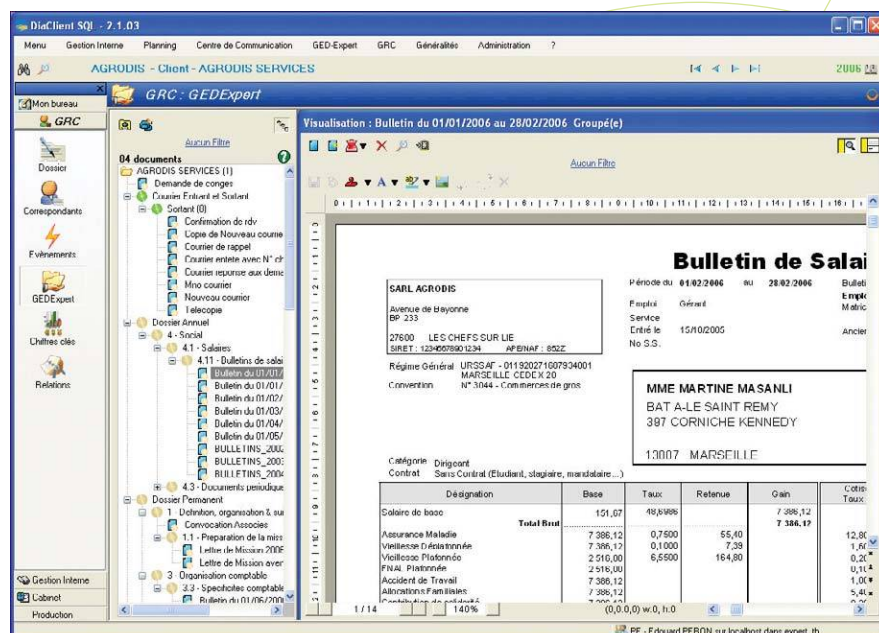
Description: Mr DUPOND m'a demandé de le recontacter fin février afin que nous puissions envisager un blon robot.

Réponse: Rdv pris le 20/02/06

• 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 Pêche produit GedExpert



Bulletin de Salaire

SARL AGRODIS
Avenue de Bayonne
BP 233
27500 LES CHEFS SUR LIE
SIRET : 12345678901234 - APE/NAF : 802Z

Période du 01/02/2006 au 28/02/2006

Emploi: Général
Service: Entré le 15/10/2005
Ancien: No S.G.

Régime Général URSSAF - 011920271007934001
MARSEILLE C.E.D.C.K 20
Convention N° 3044 - Commerce de gros

MME MARTINE MASANLI
BAT A-LE SAINT REMY
397 CORNICHE KENNEDY
13007 MARSEILLE

Désignation	Base	Taux	Retenue	Gain	Cotes Taux
Salaire de base	151,07	48,9398		7 386,12	
Total Brut				7 386,12	
Assurance Maladie	7 386,12	0,7500	55,40		12,86
Versement d'Assurance	7 386,12	0,1000	7,39		1,6
Versement Patrimoine	2 510,00	6,5500	164,80		0,2
FNAL Patrimoine	2 510,00				0,14
Accident de Travail	7 386,12				1,08
Allocations Familiales	7 386,12				0,44
Total Net				7 108,53	

➔ GESTION DE LA RELATION CLIENT ➔

Renforcez l'efficacité de votre organisation en traçant et en facilitant 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 vos clients par fax ou email, dématérialisez les documents, gérez les Bux de messagerie, classez...

● ÉVÈNEMENTS ➔

Véritable noyau du relationnel Cabinet - Client, le suivi des événements 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 cœur de toutes les fonctions de la relation client. Il est caractérisé par :

● Sa qualification

- par type, entrant ou sortant : appel téléphonique, courrier, email, fax, tâche...
- par catégorie (3 niveaux de listes personnalisables) : Pscal, social, juridique...
- par 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, Emails, Documents GED, Scan, Alarmes, Temps ...
- génération dynamique d'éléments liés : Emails, Documents, Alertes, Evènements ...

● Son traitement

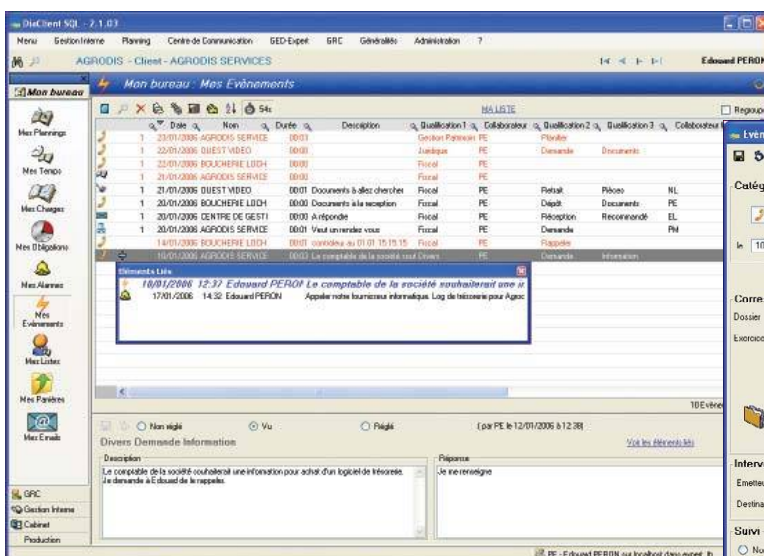
Chaque évènement, suivant ses caractéristiques, alimente automatiquement :

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

L'enregistrement quotidien des événements relatifs à un client génère un suivi performant et un historique garant de la qualité de votre service client.

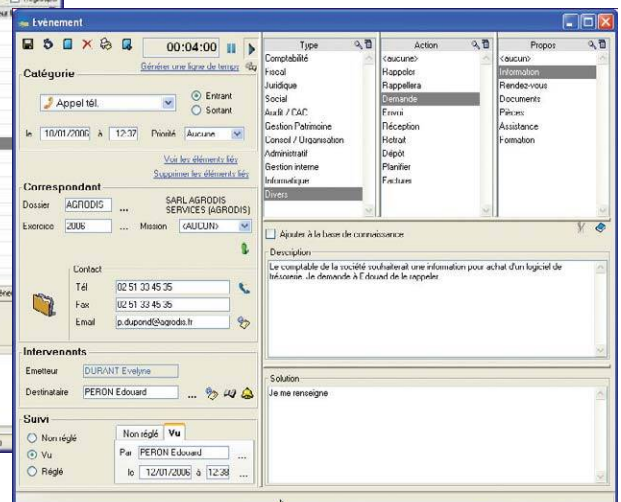
En participant à une meilleure connaissance des clients, et grâce à ses puissantes fonctions de tri, de filtre et d'interrogation, ce module devient un véritable outil marketing par :

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



Bureau de Edouard Perron ➔ «Mes événements» 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 paniers électroniques spécialisés, 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,
- la «Panière i-Dépôt» pour la collecte et la numérisation des documents via Internet : le client, ou le collaborateur, accède via son navigateur internet au module « full web » sécurisé i-Dépôt, pour y déposer ou numériser les documents à destination du cabinet.

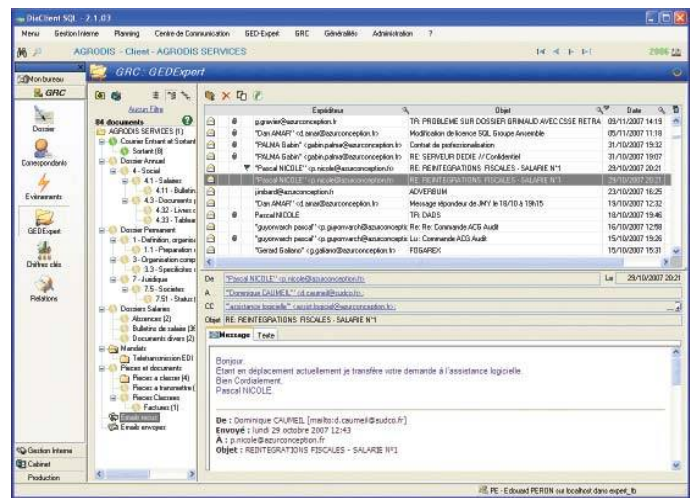
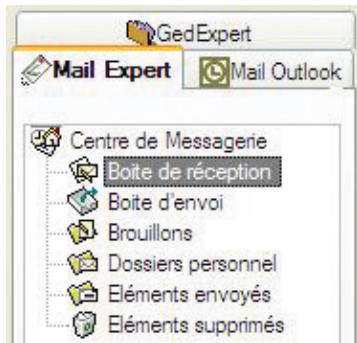
• PANNIÈRES MESSAGERIES >

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

MailExpert : client de messagerie propriétaire. Messagerie interne et externe.
MailOutlook : interface avec la messagerie Outlook.

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

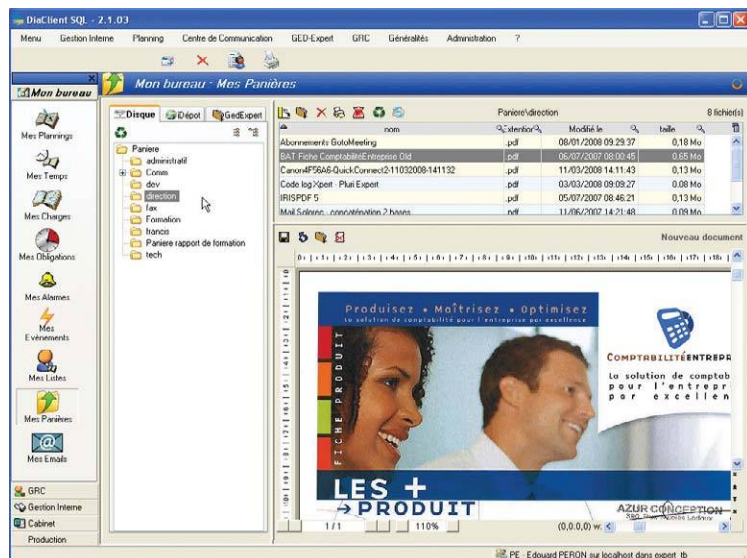
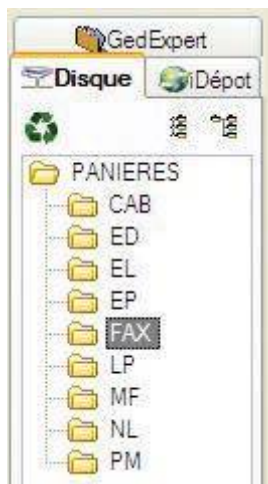
- de la reconnaissance de l'adresse mail de l'expéditeur,
- du classement ou du simple archivage des emails sur le dossier client,
- de la génération d'évènements associés :
 - à l'attention des collaborateurs ou des services destinataires (réception).
 - sur les dossiers clients concernés, lors d'e-mailing groupés par exemple (envoi).



• PANNIÈRES SCAN ET DOCUMENTS >

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

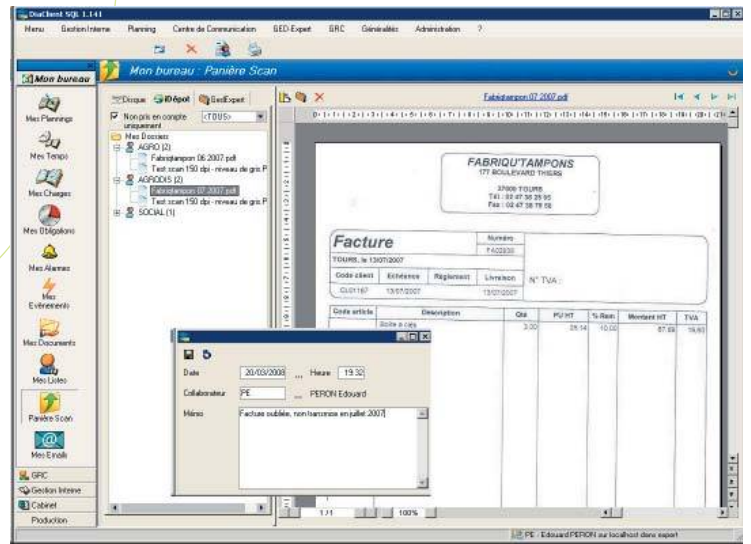
- Panières scan et documents : idéal pour la numérisation de masse (photocopieur/scanner réseau).



- Panières Fax : pour la collecte, le routage et le classement des fax entrants.



- **Paniers I-Dépôt :** Collecte et organise tous les documents déposés par les clients (sur Internet), à traiter par le collaborateur.

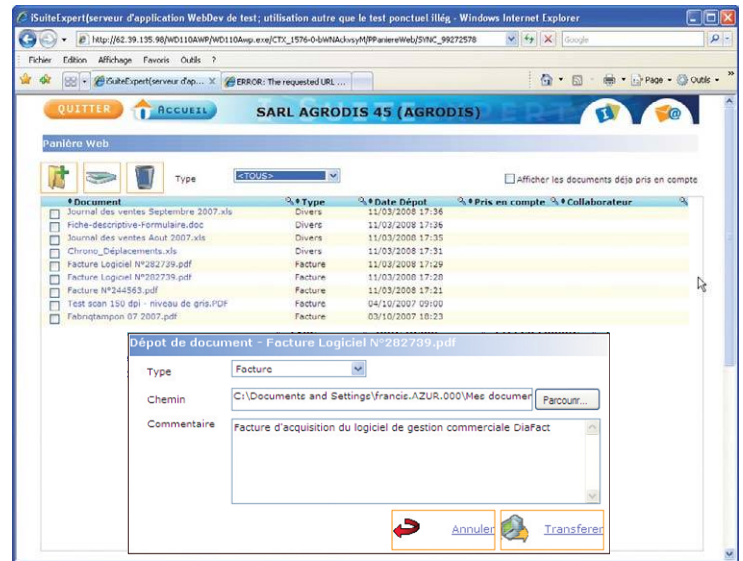


• **MODULES WEB I-DÉPÔT ET I-GEDEXPERT >**

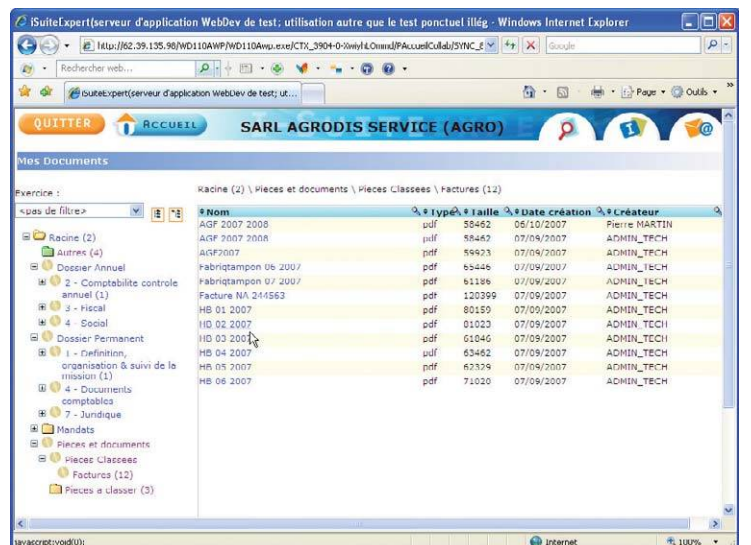
Modules « full WEB » donnant un accès sécurisé à vos clients et aux collaborateurs, pour déposer, acquérir, consulter et extraire tous les documents et pièces via Internet.

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

Au cabinet, la panetière i-Dépôt, collecte et organise tous les documents clients à traiter par le collaborateur (voir ci-dessus).



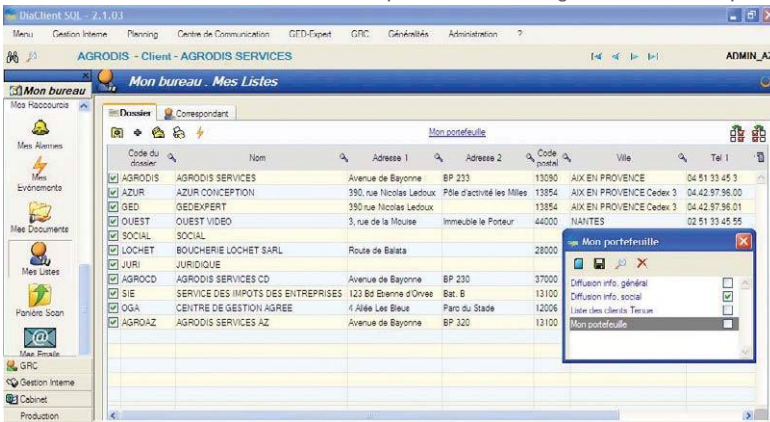
- **I-GedExpert :** Donne un accès sécurisé aux dossiers GED du cabinet (GedExpert), pour la consultation et l'extraction de documents mis à disposition :
 - accès client, sur son dossier et documents diffusables uniquement,
 - accès collaborateur multi-dossiers, selon ses droits.



• LISTES MULTI CRITÈRES >

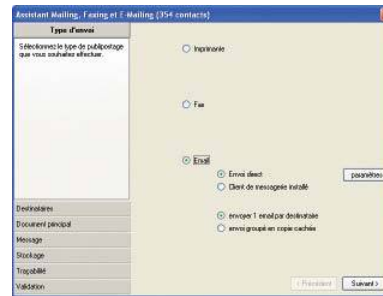
Les listes multicritères de DiaClient, puissantes et simples à mettre en oeuvre, permettent en quelques clics de générer une sélection de dossiers, associée à un ensemble de données choisies, à des Pns d'analyse ou de communication.

- Réalisez rapidement et mémorisez vos listes sectorielles (par type de client, activité, CA ou honoraires, par exemple) avec extraction et filtre sur toutes les données de la base :
- Imprimez la liste, générez des étiquettes ou exportez la liste directement sous Excel®



• Avec l'assistant de communication :

- créez simplement un publipostage, un faxing ou un e-mailing,
- générez un évènement sur l'ensemble des fiches concernées pour tracer l'action.



→ BUREAU DU COLLABORATEUR ET TRAVAIL DE GROUPE > MON BUREAU

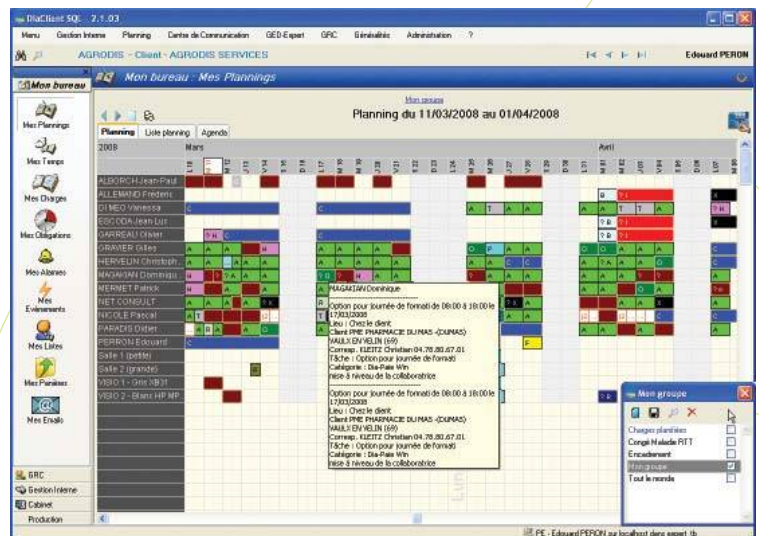
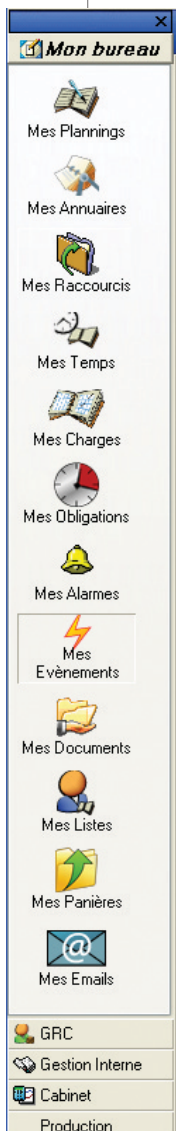
Offrez à vos collaborateurs les outils d'organisation, de communication et de travail de groupe dont ils ont besoin au quotidien pour être encore plus efficaces et réactifs dans leurs relations avec les clients.

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.

- Plannings et agendas partagés par tous.
- Vues personnalisées (sélection collaborateurs, tâches, dossiers, affichages, période, ...), mémorisées et rappelées à la demande.
- 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 automatisée de lignes de temps, lien avec les charges de la mission.
- Assistant d'affectation graphique des charges issues de la mission sur les collaborateurs, selon leurs disponibilités au planning et de leurs plannings théoriques.
- Synchronisation avec l'agenda d'Outlook (Module Synchro Outlook).



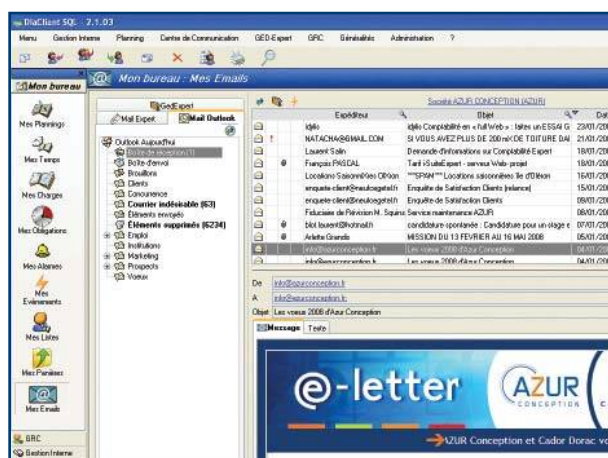
• **MES ÉVÈNEMENTS > VOIR PRÉCÉDEMMENT LE PARAGRAPHE « ÉVÈNEMENTS »**

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

- Le collaborateur accède instantanément aux listes des événements qui le concernent, avec de nombreux filtres, dont sa qualification et son état « non réglé, vu, réglé ». *Appels téléphoniques, emails et fax entrants, demandes clients catégorisées, ...*
- Chacun est à-même de traiter ses événements avec :
 - accès direct aux éléments liés (emails, documents, scan, alertes, événements ...),
 - 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 « PANIÈRES MESSAGERIES »**

- Emission / réception directe des emails du collaborateur ou d'un groupe issus de :
 - **MailExpert**
(Module de messagerie propriétaire interne et externe),
 - **MailOutlook**
(Module d'interface avec la messagerie Outlook).



• **MES PANIÈRES > VOIR PRÉCÉDEMMENT LE PARAGRAPHE « PANIÈRES SCAN ET DOCUMENTS »**

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

• **MES ALARMES >**

- Listes des tâches et alertes programmables du collaborateur.
Alarmes issues des différentes fonctions : événements, plannings, emails...

• **MES DOCUMENTS >**

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

• **MES LISTES > VOIR PRÉCÉDEMMENT LE PARAGRAPHE « LISTES MULTI-CRITÈRES »**

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

• **MES ANNUAIRES >** Annuaire interne du cabinet (multi cabinets).

• **MES RACCOURCIS >**

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

• **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).



• **AZUR CONCEPTION**
390, rue Claude Nicolas Ledoux
ZI les Milles - 13854 Aix-en-Provence
Tél : 04 42 97 96 00 - Fax : 04 42 39 48 95
www.azurconception.fr

• **CADOR-DORAC**
2 rue du Plat d'Etain
37000 Tours - Tél : 02 47 39 11 49
Fax : 02 47 37 28 35
www.cador-dorac.com

Votre centre de compétence agréé :



6 Avenue du Parc - 25000 Besançon
Tél : 03.81.41.24.88 / Fax : 03.81.41.27.97
http://www.isiconcept.fr