



ACD  
GRC

La Gestion de la Relation Client  
par excellence



## ACD GRC : 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 e-mail ou sms...

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

# Les +

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



## BASE DE DONNÉES SQL CENTRALISÉE MULTI CABINETS, MULTI COLLABORATEURS

ACD GRC utilise la base de données MariaDB, 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 MariaDB 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

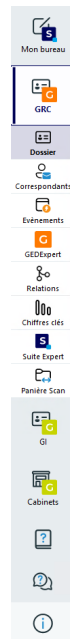
- Gestion des sécurités puissante, hiérarchisée et facile à mettre en œuvre.
- La sécurité distingue : les accès collaborateurs aux cabinets et aux dossiers, leurs droits fonctionnels, les accès à la plateforme collaborative du cabinet.

## 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

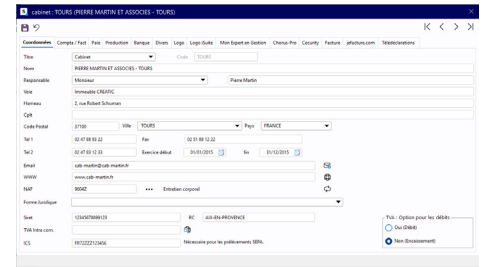
- Centralisation de tous les intervenants, par genre (associés, banques, avocats, notaires, prestataires informatiques...), dans la base de données du cabinet.
- Affectation des différents intervenants sur les dossiers clients.

### CHIFFRES CLÉS DU BILAN SUR PLUSIEURS EXERCICES

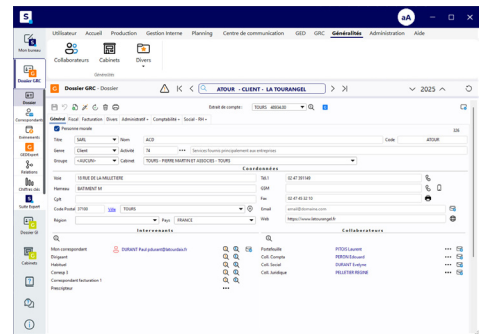
Alimentation automatique des chiffres clés, totalement personnalisables, à partir des bilans EDI ou de balances textes issus de la production comptable.

### ACCÈS DIRECT AU DOSSIER DE PRODUCTION « SUITE EXPERT »

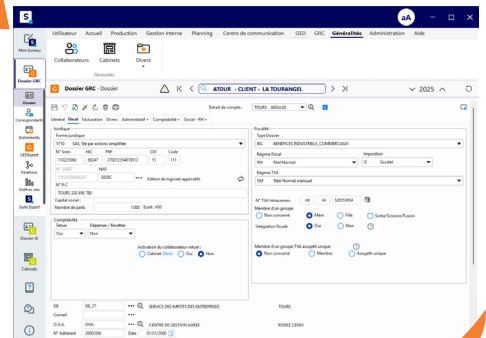
Lien dynamique sur les dossiers de production Suite Expert (comptabilité et paie).



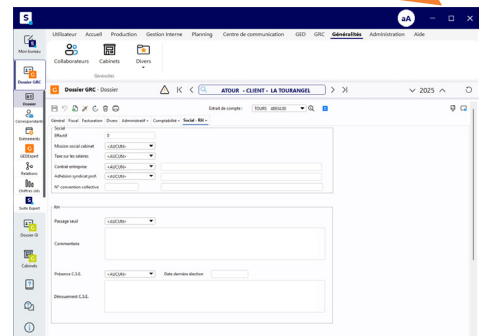
Fiche cabinet



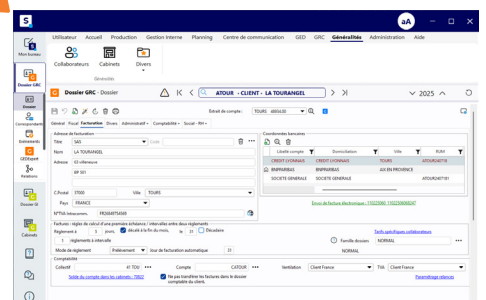
Dossier : onglet général



Onglet fiscal



Exemple d'onglet personnalisé



Onglet facturation

## HISTORIQUE ET TRAÇABILITÉ DE TOUS VOS ÉCHANGES AVEC LE CLIENT

Véritable mémoire de votre cabinet, ACD GRC 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, e-mails reçus ou émis, courriers, documents numérisés, plannings, alarmes, comptes-rendus de visite, actions...
- Vues synthétiques multi critères, avec historique et rappel du détail de chaque élément.

URG	Date	Durée	Etat	Description	Type	Collaborateur	Action	Propos	Collaborateur fin	Date fin	Collaborateur création	Solution	Correspond.
1	07/01/2026 16	00:00	Non réglé		Comptabilité	ADMIN			ADMIN		ADMIN	LAPRAIRE	
1	06/10/2024 15	00:05	Vu		Social	NL	Demande	Rendez-vous	ADMIN		ADMIN	ANDREE	
1	16/09/2024 15	00:04	Réglé		Social	EL	Demande	Rendez-vous	ADMIN	16/11/2024 15:21	ADMIN	ANDREE	
1	15/09/2024 15	00:06	Non réglé		Gestion Patrimoine	EL	Demande	Rendez-vous	ADMIN		ADMIN	ANDREE	
1	24/06/2024 10	00:04	Vu		Social	EL	Demande	Rendez-vous	ADMIN		ADMIN	ANDREE	
1	19/03/2024 15	00:03	Non réglé		Juridique	EL	Demande	Rendez-vous	ADMIN		ADMIN	ANDREE	
1	19/01/2024 12	00:08	Non réglé	Revoir les immos	Comptabilité	EL	Demande	Rendez-vous	ADMIN		ADMIN	ANDREE	
1	05/01/2024 12	00:01	Réglé		Comptabilité	EL	Envoi	Bilan	ADMIN	05/01/2024 12:28	ADMIN	ANDREE	

### GESTION ÉLECTRONIQUE DE DOCUMENTS - ACD GED

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

\*Pour en savoir plus, consultez la fiche technique ACD GED.



## 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 e-mail 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.

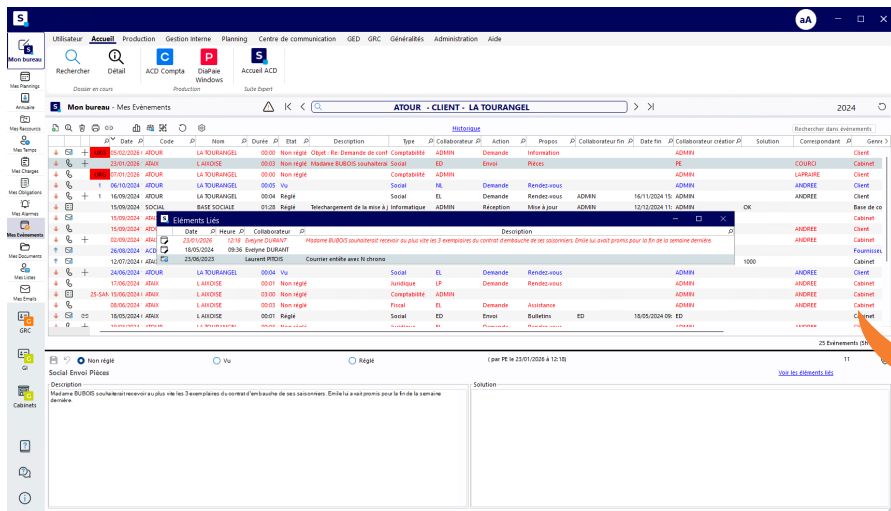
L'évènement, par l'enregistrement en temps réel de tout appel téléphonique, courrier, e-mail, action, tâche... est au coeur de toutes les fonctions de la relation client. Il est caractérisé par :

- **Sa qualification :**
  - type, entrant ou sortant : appel téléphonique, courrier, e-mail, 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, SMS, e-mails, documents GED, scan, alarmes, temps...
  - génération dynamique d'éléments liés : e-mails, documents, alarmes, évènements...
- **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...

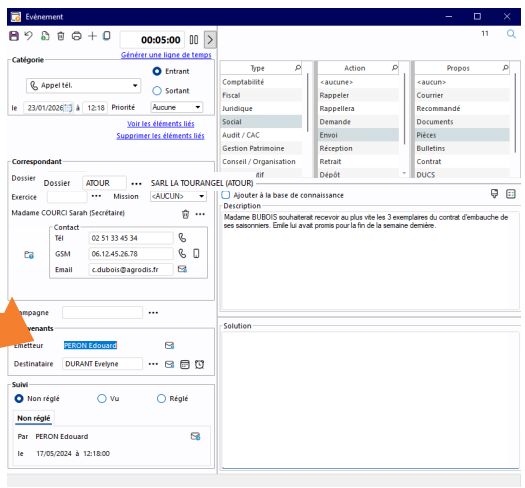
L'enregistrement quotidien des évènements relatifs à un client, ou à une base de connaissance, génère un suivi performant et un historique garant de la qualité de votre service client.

**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 « Mes événements » à traiter



Détail de l'évènement sélectionné

## CENTRE DE COMMUNICATION ET DE COLLECTE

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

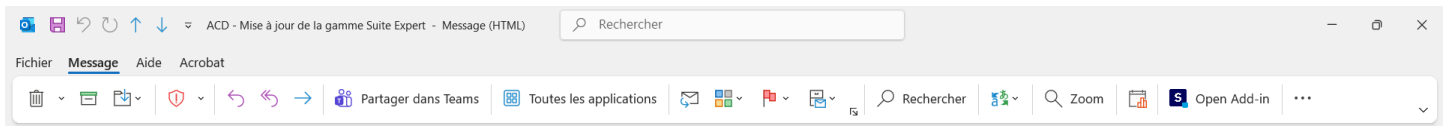
Le centre de communication regroupe toutes les panières électroniques spécialisées, avec :

- les panières 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.

## PLUGIN OUTLOOK®

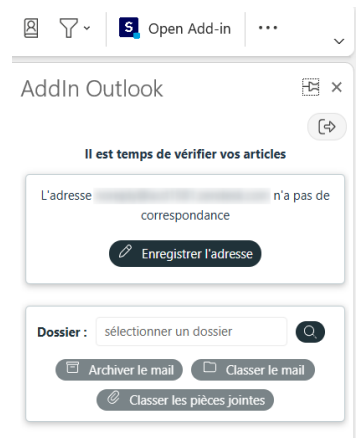
Les fonctionnalités interactives participent activement à la fiabilité de la circulation de l'information et à la réactivité des collaborateurs.

Bénéficiez des mêmes fonctions, directement depuis Outlook®. Adressez vos mails via l'annuaire ACD GRC. Insérez des pièces jointes directement issues d'ACD GED.



Organisez la traçabilité et le suivi du traitement des e-mails grâce à l'automatisation :

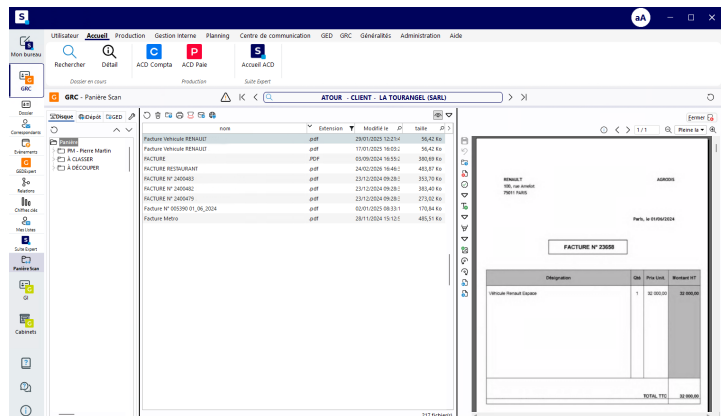
- de la reconnaissance de l'adresse mail,
- du classement ou de l'archivage des e-mails sur le dossier client,
- de la génération d'évènements associés :
  - à l'attention des collaborateurs ou des services destinataires,
  - sur les dossiers clients concernés.



## 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.

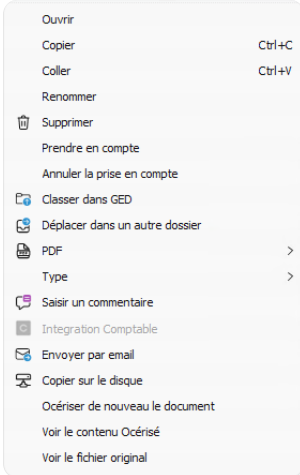
- Panières scan et documents : idéal pour la numérisation de masse, photocopieur, scanner réseau.
- Panières programmables pour l'intégration automatique de documents externes.



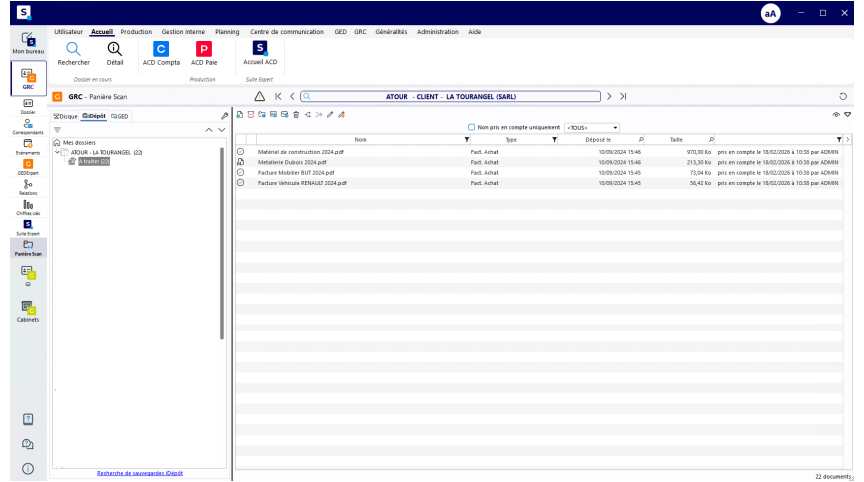


## PANIÈRES I-DÉPÔT

- Collecte et organise tous les documents déposés ou numérisés sur Internet, depuis l'application mobile, ou directement au cabinet, par le client ou le collaborateur.



Fonctionnalités sur clic droit



Aperçu du document déposé

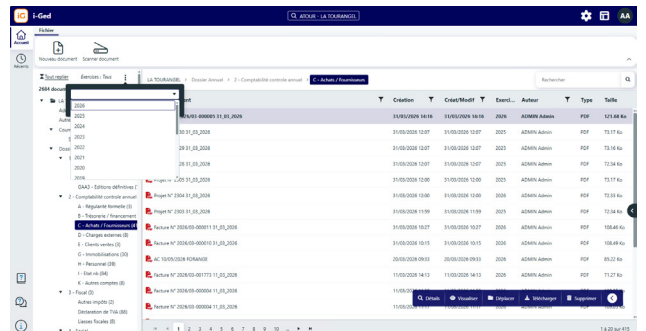
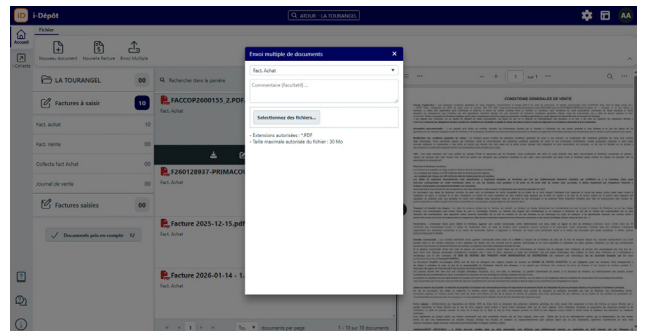
- Intègre la récupération automatique des pièces (Factur-x) de [jefacture.com](https://www.jefacture.com)

## MODULES WEB ET MOBILES I-DÉPÔT ET I-GED

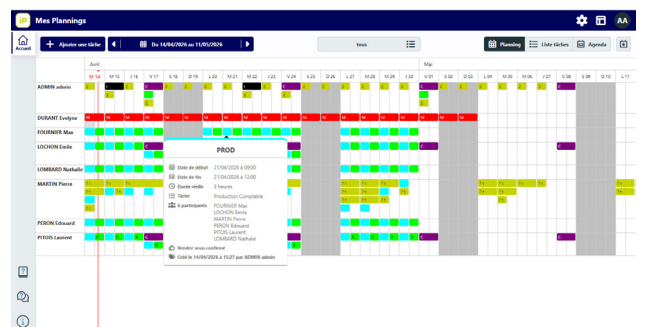
Modules « full WEB » donnant un accès sécurisé à vos clients et aux collaborateurs, pour déposer, acquérir, consulter et extraire tous les documents et pièces via Internet.

- i-Dépôt :**  
Dépôt organisé des documents ou fichiers par le client à destination du cabinet (numérisation Web native).
  - Accès collaborateur multidossiers, selon ses droits.
- i-Ged :**  
Donne un accès sécurisé au dossier client GED du cabinet (ACD GED), pour la consultation et l'extraction des documents mis à disposition :
  - accès client, sur son dossier et ses documents diffusables uniquement, avec vue personnalisable,
  - 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.



- i-Planning :**  
Disponible uniquement pour le collaborateur, il permet de visualiser, planifier et affecter différentes tâches (rendez-vous, absences, charges issues de missions, etc.) à un collaborateur ou à un ensemble de collaborateurs :
  - création de listes Privées et Publiques selon les besoins,
  - possibilité de créer des listes de collaborateurs, sélection de collaborateurs selon des critères spécifiques,
  - personnalisation du visuel,
  - visualisation des tâches créées depuis l'agenda collaborateur.



## LISTES MULTICRITÈRES

Les listes multicritères de la Gestion Relation Client, 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 e-mailing ou un dossier 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.

The screenshot displays the 'Mon bureau' interface with a list of clients and an 'Assistant Mailing, Faxing, SMS et E-Mailing' window. The list includes columns for dossier code, name, address, and activity. The assistant window shows options for 'Type d'envoi' (Email, Fax, SMS, Imprimante) and 'Destinataires' (Client de messagerie installée, envoyer 1 email par destinataire, envoi groupé en copie cachée).

## 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'e-mails de confirmation aux participants,
  - lien avec les évènements,
  - génération de lignes de temps, lien avec les charges de la mission,
  - création de la réunion dans Teams®.
- Assistant d'affectation graphique des charges issues de la mission sur les collaborateurs.

### SYNCHRO OUTLOOK

- Synchronisation avec l'agenda d'Outlook®.

The sidebar menu includes icons for: Mon bureau, Mes Plannings, Annuaire, Mes Raccourcis, Mes Temps, Mes Charges, Mes Obligations, Mes Alarmes, Mes Evénements, Mes Documents, Mes Listes, Mes Emails, GRC, GI, and Cabinets.



## 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 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, e-mail, tâches, demandes clients catégorisées...).
- Chacun est à même de traiter ses évènements avec :
  - accès direct aux éléments liés (e-mails, documents, scan, alertes, évènements...),
  - accès direct au planning de groupe et à l'agenda personnel,
  - envoi automatique d'e-mail avec reprise du descriptif de l'évènement,
  - création automatisée de documents associés (accès direct à ACD GED).
- Alimentation de bases de connaissances, avec accès par recherche multicritères et « full texte ».

## MES LISTES

*Voir précédemment le paragraphe « Listes multicritères »*

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

## DIA AUJOURD'HUI

Tableau de bord et alertes des tâches en cours.

## 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 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 texte » : mes documents récents, mes documents favoris, mes documents à valider...

Module de publipostage pour diffuser des documents issus d'ACD GED.

## MES ALARMES

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

## 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

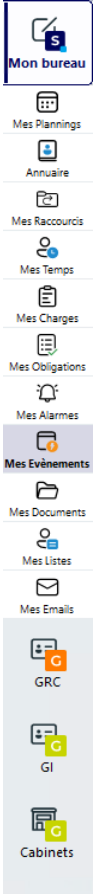
*Voir le document relatif à la « Gestion Interne »*

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

## MES TEMPS

*Voir le document relatif à la « Gestion Interne »*

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



## VOS CONTACTS

Tél. : 04.42.97.96.00 | Tél. : 02.47.39.11.49

commercial@acd-groupe.fr  
www.acd-groupe.fr

