



Le renouveau de la relation client dans un contexte de profonds changements

GGI SOMMET FRANCOPHONE

JUILLET 2017

 **Un contexte de changement**

 **Recentrage stratégique**

 **Le Customer service**

Les règles évoluent

 L'accès aux professions

 La promotion et les campagnes de communication

 La pluridisciplinarité

« Desserrer les contraintes, aérer les professions, permettre l'arrivée de nouvelles pratiques, intégrer les nouvelles générations et fluidifier les règles de l'activité » conclusion du rapport Ferrand, approbation d'Emmanuel Macron (2014).

 **Arrivée de nouveaux entrants**

 **De nouvelles offres**





 **La vague digitale**

Pure-players


 Nouveaux modes de production (automatisation, Intelligence Artificielle...)

 Un changement culturel, de nouvelles attentes, une remise en question de la proximité

- 🌈 Sur quoi repose l'insatisfaction client vis-à-vis des experts-comptables dans ce contexte ?
- 🌈 Une « poly défragmentation » du marché (plateformes, d'éditeurs, changement d'actionnariat, pluridisciplinarité)
- 🌈 Une réflexion reste à mener sur l'organisation du travail (automatisation des tâches, traitement, projection RH)
- 🌈 Une veille de l'écosystème est nécessaire pour suivre et anticiper les évolutions

-  **Modifications des modèles PORTER / PESTEL**
-  **Définition des Facteurs clés de succès dans un contexte en mutation**
-  **Adapter le mode de management à la conduite de changement**
-  **Recentrage autour des valeurs et des compétences**

Deux projets majeurs

-  **La création d'une plateforme digitale**
-  **La création d'un service client dédié**







Page d'accueil



The screenshot shows the Aliantis Connect web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Aliantis logo, a user greeting "Bonjour Mr ClientTest2", the date "lundi 13 février 2017", and icons for email and settings. A left sidebar contains menu items: Accueil, Boîte de transferts, Mes Documents, Mes Outils en ligne, Mes interlocuteurs, and Mes messages. The main content area features a central banner with the Aliantis logo and the text "Nous vous souhaitons une excellente année 2017". Surrounding the banner are colored boxes representing different services: EXPERTISE COMPTABLE, AUDIT, SOCIAL, FISCALITÉ, CONSEIL, JURIDIQUE, LYON, GIVORS, CHASSE SUR RHÔNE, SAINT-ETIENNE, MORNANT, and MESSIMY. Below the banner is a file upload area with the text "Glissez vos fichiers ici" and a download icon. To the right, there is a section for "ACTUALITÉS DU CABINET" with a "Tout lire" link, and a list of news items: "Meilleurs vœux 2017" and "Aliantis, partenaire des 'Foulées de Chasse-sur-Rhône' le 22 janvier 2017", both with "Lire" links. At the bottom, there is an "INFORMATIONS" section with a phone number "04 77 91 23 91" and a notification "Vous avez 0 nouveau message". The footer contains logos for afaq ISO 9001, DIFFERENCE, and GGI INDEPENDENT MEMBER.

Principales caractéristiques



-  **Boîte de transfert**
-  **Accès en ligne à ses comptes**
-  **Accès à distance aux outils de production**
-  **Accès aux utilitaires (tableaux de bord, indicateurs divers...)**
-  **Boite de dialogue directe avec les interlocuteurs**
-  **Accès à des modules complémentaires optionnels : université en ligne, logiciels mis à disposition...**

Mes outils en ligne



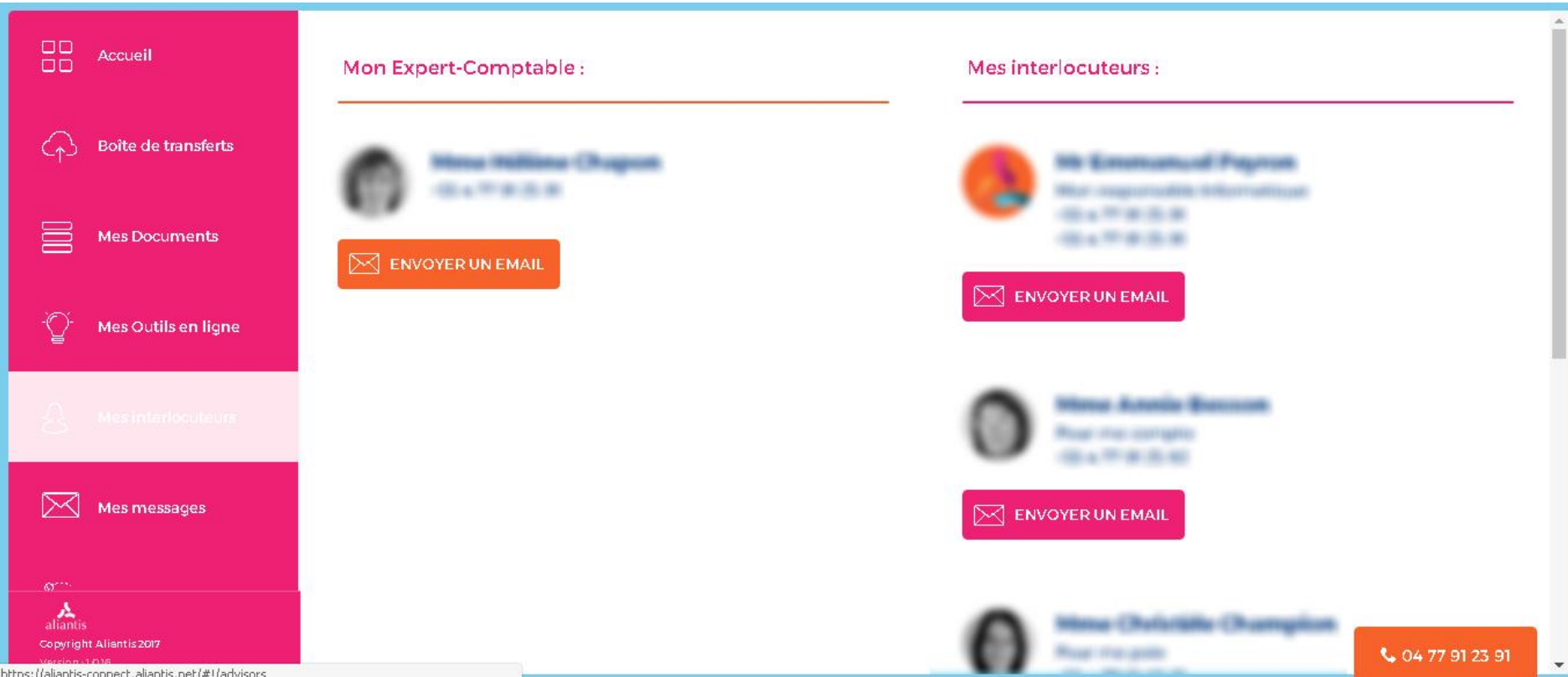
The screenshot shows a dashboard with a left sidebar and a main grid of tool cards. The sidebar contains: Accueil, Boîte de transferts, Mes Documents, Mes Outils en ligne (highlighted), Mes interlocuteurs, Mes messages, Mes actualités, and the Aliantis logo with 'Copyright Aliantis 2017'. The main grid contains 14 tool cards:

- Mon Expert en Gestion (MEC)**: Vos outils de gestion (Caisse rapide [franchise]). **OUVRIR**
- Ma Comptabilité en ligne**: Retrouvez en ligne votre [franchise]. **CONNECTER**
- Ma facturation en ligne**: Retrouvez votre logiciel de facturation [franchise]. **OUVRIR**
- Mon université Aliantis**: Formez-vous en ligne ! **OUVRIR**
- Mes simulateurs**: Retrouvez en ligne différents simulateurs [franchise]. **OUVRIR**
- Les agendas Aliantis**: Retrouvez en ligne un agenda des dates [franchise]. **OUVRIR**
- Infos de Gestion**: Toutes les infos de gestion (Loi de Finances, Fiscal, Social) [franchise]. **OUVRIR**
- RSI**: Régime Social des indépendants [franchise]. **OUVRIR**
- Impôts Couv.fr**: Le site de la DGFiP, votre espace pro [franchise]. **OUVRIR**
- net-entreprise.fr**: GIP Modernisation des déclarations social [franchise]. **OUVRIR**

☎ 04 77 91 23 91



Accès aux interlocuteurs



The screenshot displays the Aliantis Connect user interface. On the left is a vertical navigation menu with the following items: Accueil (grid icon), Boîte de transferts (cloud icon), Mes Documents (list icon), Mes Outils en ligne (lightbulb icon), Mes interlocuteurs (person icon), and Mes messages (envelope icon). The main content area is divided into two columns. The left column is titled 'Mon Expert-Comptable :' and features a profile card for 'Mme Wilhem Chagnon' with a contact number '04 77 91 23 91' and an orange 'ENVOYER UN EMAIL' button. The right column is titled 'Mes interlocuteurs :' and lists three contacts: 'Mlle Emmanuel Pignon' (with a contact number), 'Mme Annie Besson' (with a contact number), and 'Mme Charlotte Chagnon' (with a contact number). Each contact card includes a profile picture, name, contact information, and a pink 'ENVOYER UN EMAIL' button. At the bottom right of the interface, there is a large orange button with the phone number '04 77 91 23 91'. The footer of the page shows the URL 'https://aliantis-connect.aliantis.net/#/1/advisors'.

Informations et actualités



Accueil



Boîte de transferts



Mes Documents



Mes Outils en ligne



Mes interlocuteurs



Mes messages



Mes actualités



aliantis

Informations

 RAFRAÎCHIR

AFFICHER LES ACTUALITÉS DU CABINET

Certaines communes peuvent taxer plus lourdement les résidences secondaires !

09 févr.

Faits religieux en entreprise : un guide pour tenter d'y voir clair

09 févr.

L'accès aux aides publiques à l'emploi facilité pour les groupements d'employeurs agricoles

09 févr.

Coup de projecteur sur Qwant

09 févr.

Un formulaire unique de demande de subvention

09 févr.

Prospection commerciale à l'étranger des cabinets : maintien des avantages !

09 févr.

Moins de défaillances d'entreprises en 2016

09 févr.

La révocation du président d'une SAS ne doit pas être déloyale !

09 févr.

Mot de passe : les recommandations de la Cnil

03 févr.

Chèques-vacances : la part financée par l'employeur est exonérée de cotisations sociales

03 févr.

Quelques aménagements pour l'impôt de solidarité sur la fortune !

02 févr.

Vous avez jusqu'à samedi pour transmettre votre DADS

02 févr.

Bons d'achat et cadeaux : quelle est la limite d'exonération des cotisations sociales ?

02 févr.

Immatriculation d'une société d'exercice libéral : pas avant l'agrément ou l'inscription au tableau de l'ordre

02 févr.



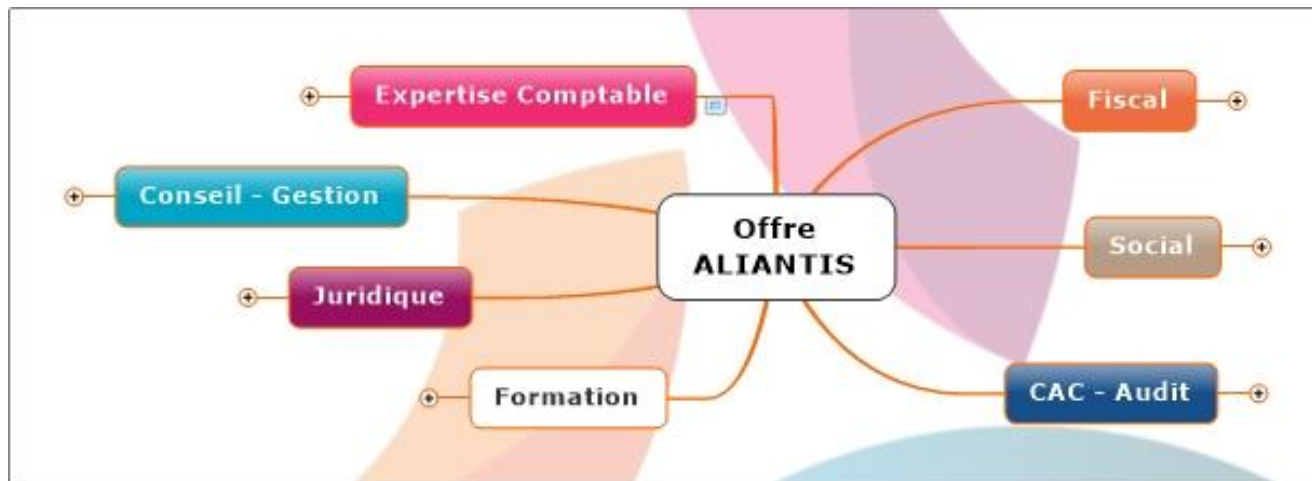
 **Création d'une commission sur une base de management collaboratif et participatif pour accompagner le changement : 20 volontaires**

 **Définition d'un parcours client**

 **Recentrage autour d'une offre « clairement définie pour tout le monde »**





 **Enquête de satisfaction à grande échelle**

Une offre clairement définie disponible auprès de l'ensemble des collaborateurs.



Un parcours Client, véritable outil de gestion de la relation client



-  **Création effective d'un service client : grc@aliantis.net + numéro de téléphone dédié**
-  **Rencontres organisées avec les clients en extra**
-  **Equipement mis en place pour visio et audio conférences afin d'accroître les points de contact**
-  **Mise en place de « RDV BONUS »**

Des questions ?

