

Cas d'utilisation #2

Kleos

Faites du service que vous offrez à vos clients votre marque de fabrique



Kleos vous fait gagner du temps

Kleos vous aide à offrir un service remarquable à tous vos clients. Avec Kleos Connect, vous partagez aisément des documents, des factures et des messages et ceci en toute sécurité.

Kleos vous aide également en coulisses et vous envoie des rappels concernant vos tâches et vos échéances. Ainsi il est facile de terminer vos tâches dans les délais convenus. De plus, si un client vous téléphone lorsque vous n'êtes pas au cabinet, vous aurez à portée de main, sur votre tablette ou votre smartphone, toutes les informations dont vous avez besoin.

Le défi de taille: anticiper les demandes de vos clients

Tout avocat qui se respecte souhaite offrir un service de qualité à ses clients tout en maximisant son efficacité.

Car être interrompu en plein travail par un client qui souhaite connaître la date et l'heure de son audience ou savoir où se trouve la dernière version de tel ou tel document est tout sauf idéal.

Comment éviter ce genre de situation ? Comment savoir avant vos clients quels seront leurs souhaits ? Comment faire preuve de proactivité ?



Quatre manières dont Kleos vous aide à fournir un service impeccable

1. Collaborez et communiquez en toute sécurité avec vos clients

Grâce à Kleos Connect, notre portail clients sécurisé, vous mettez à la disposition de votre clientèle les documents, messages et factures de leur dossier. Résultat : vous évitez toute une série d'e-mails et de coups de téléphone et vous êtes certain que chacun dispose des dernières versions en date.

2. Maîtrisez les délais et échéances

Gérez vos délais et vos échéances à l'aide de tâches et d'activités dans votre agenda. Introduisez des alerts, de manière à commencer bien à temps à vos tâches.

3. Votre cabinet à portée de main

Grâce à l'appli mobile de Kleos, vous avez à tout moment votre agenda, vos documents, vos contacts, vos e-mails... à portée de main. Ainsi, si un client vous appelle lorsque vous n'êtes pas au cabinet, vous avez malgré tout accès à l'ensemble des pièces de son dossier et pouvez répondre à ses questions.

4. Un air plus professionnel pour votre cabinet

Grâce à l'éditeur de Kleos, vous modifiez facilement des lettres et e-mails afin qu'ils portent non seulement votre logo, mais soient aussi conformes à votre identité visuelle. Rien ne vous empêche non plus de créer vos propres modèles.

Kleos en action

Le scénario : offrir le meilleur service possible dans le cadre de vos dossiers liés au droit de la famille

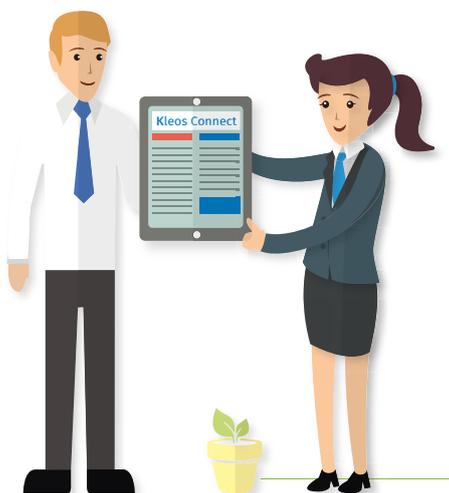
Estelle a pour principe de mettre le client au cœur de ses priorités. En tant qu'avocate spécialisée en droit de la famille, elle est souvent confrontée à des situations sensibles: divorces, modalités d'hébergement, héritages, adoption, etc. Fournir à ses clients un service de qualité, humain et impartial est sa première priorité.

Malheureusement, l'augmentation constante du nombre de dossiers à traiter met parfois à mal son approche personnelle.

Le problème : sa surcharge de travail lui fait parfois prendre du retard

Estelle recevait de trop nombreux appels de la part de ses clients, qui souhaitaient savoir où en était l'affaire, où trouver la dernière version de tel ou tel document et quand était prévue l'audience.

Malgré tous ses efforts pour garder une longueur d'avance sur ce que ses clients demandaient, elle passait plus de temps à répondre aux appels qu'à offrir le service proactif qu'ils méritaient.



La solution : Kleos Connect

Estelle utilise à présent Kleos Connect afin de communiquer avec tous ses clients. Ceux-ci n'ont qu'à se connecter à un portail hautement sécurisé afin de consulter leurs documents, les télécharger voire les modifier si nécessaire.

De plus, Estelle est notifiée lorsque les documents ont été lus, en toute sécurité bien sûr ! Toutes les informations confidentielles, comme les salaires, les pensions alimentaires et les conventions de divorce, ne peuvent être consultées que par les personnes qui y sont autorisées. De surcroît, les modèles de documents adaptés et conformes à son identité visuelle donnent à son cabinet l'air professionnel dont elle rêvait.

Le résultat : les services d'Estelle sont devenus sa marque de fabrique

Les clients d'Estelle – tout comme elle bien entendu – sont ravis. Selon son estimation, environ 20% de ses nouveaux clients se sont adressés à elle car elle leur a été chaudement recommandée. Les choses vont donc bien au cabinet.



Si vous envisagez d'utiliser un logiciel de gestion de cabinet d'avocats, il est temps de penser à Kleos ! Ou démarrez un essai gratuit :

→ www.wolterskluwer.com/fr-be/solutions/kleos