

PAGES

ABACUS

Portails & formulaires

Édition française 2025

Chère lectrice,
cher lecteur,

Les logiciels ERP ont d'abord été conçus pour rationaliser et optimiser les processus internes des entreprises. Dans les années 1990, ils se concentraient principalement sur la comptabilité financière et la production, reliant différents services au sein d'un même système. L'objectif était clair : connecter les flux de travail à travers toute l'organisation, réduire les coûts et accélérer les temps de réaction.

Aujourd'hui, la manière d'utiliser les systèmes ERP a profondément évolué. Les logiciels de gestion modernes ne se limitent plus à un usage interne : ils s'ouvrent vers l'extérieur et facilitent désormais les échanges au-delà des frontières de l'entreprise. Ils relient clients, partenaires, fournisseurs et autres acteurs du marché. Cette intégration interentreprises est devenue essentielle, car les processus commerciaux ne s'arrêtent pas aux frontières de l'entreprise.

Les portails et formulaires jouent ici un rôle central : ils standardisent la communication et servent de passerelles entre les organisations, créant ainsi un espace commun de création de valeur. Nos portails sectoriels illustrent parfaitement cette transformation numérique :

- Dans le domaine fiduciaire, AbaFiduciaire Next révolutionne la collaboration entre fiduciaires et clients. Gestion automatisée des délais et des tâches, aperçus centralisés des mandants et workflows numériques complets (par exemple pour les salaires ou les clôtures annuelles) sont désormais intégrés directement dans le portail. Plus d'informations à partir de la page 12.
- Le portail des avocats contribue à la digitalisation des activités juridiques et de la gestion des mandats, tout en accélérant considérablement les processus (voir page 27).
- Des solutions de formulaires spécialisées permettent en outre de fluidifier et standardiser la collecte des données, ouvrant la voie à des processus entièrement automatiques et parfaitement fluides (voir page 39).

Les systèmes ERP ne sont donc plus de simples outils internes : ils deviennent de véritables plateformes collaboratives, connectant les personnes au-delà des services, des entreprises et des frontières.



Claudio Hintermann
Co-CEO Abacus Research SA

Portails & formulaires



Entretien

« La simplicité, enfin ! »

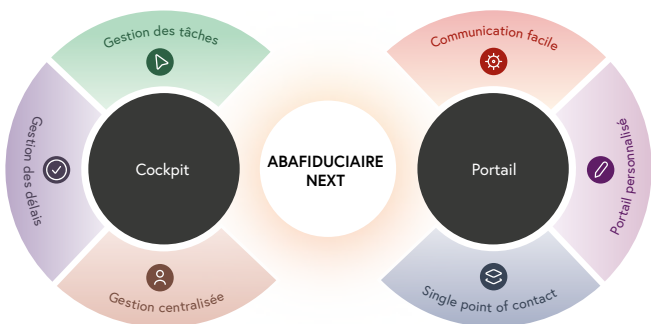
Avec le nouveau portail fiduciaire Abacus, OBT mise sur plus de transparence, d'efficacité et une nouvelle qualité de collaboration. Thomas Züger et Samuel Kistler en entretien.

06

AbaFiduciaire Next

Automatisé,
en réseau, orienté
vers le client

Le secteur fiduciaire est confronté à une complexité croissante et à une pression accrue sur l'efficacité. La réponse d'Abacus : le nouveau portail fiduciaire et le cockpit fiduciaire.



12



Pages également en ligne :
abacus.ch/fr/pages

Entretien

06

« La simplicité, enfin ! »

OBT mise sur le nouveau portail fiduciaire Abacus.
Thomas Züger et Samuel Kistler en entretien.

Portails & formulaires

10

Vue d'ensemble

Le logiciel de gestion Abacus propose des portails qui accompagnent les parties prenantes, en interne comme en externe, dans leur travail quotidien et leur communication.

AbaFiduciaire Next

12

Automatisé, en réseau, orienté vers le client

Le secteur fiduciaire est confronté à une complexité croissante et à une pression accrue sur l'efficacité. La réponse d'Abacus : le nouveau portail fiduciaire et le cockpit fiduciaire.

Portail des avocats

27

La plateforme numérique pour le secteur juridique

Le portail des avocats offre des solutions aux principaux défis de toutes les parties prenantes de la branche juridique.

Ticketing

32

Moins d'efforts, plus de service

Avec le portail Ticketing d'Abacus, les entreprises centralisent leurs demandes de service, réduisent les interruptions de flux et créent une meilleure vue d'ensemble pour toutes les parties concernées.

Portail Gestion immobilière

36

Plus d'efficacité et de transparence dans la gestion immobilière

Que vous soyez propriétaire, locataire ou régie, les portails numériques rassemblent toutes les parties prenantes sur une plateforme commune.

Formulaires numériques

39

Une véritable mine d'or

Les données sont le nouvel or, mais seulement si elles sont structurées et actualisées.

Formulaire de check-in

43

Check-in des employés : la garantie d'un démarrage réussi dans l'entreprise

L'arrivée de nouveaux collaborateurs rime souvent avec informations manquantes et travail inutile. Avec le check-in numérique des employés, ce processus devient clair et entièrement digitalisé.

Validation externe des créanciers

46

La validation des documents repensée

La nouvelle validation externe des documents permet pour la première fois d'intégrer simplement et en toute sécurité des partenaires, des collaborateurs temporaires ou des participants à des projets dans le processus des créanciers.

Portails & formulaires

50

Perspectives

L'avenir appartient à la collaboration en réseau.

Impressum

51



« Les clients souhaitent
aujourd'hui un accès
permanent à leurs
documents, des
processus clairs et
des réponses rapides. »

Samuel Kistler

Thomas Züger, CEO/Partner chez OBT AG et Samuel Kistler, responsable fiduciaire région nord chez OBT AG

« La simplicité, enfin ! »

La digitalisation bouleverse le secteur fiduciaire: les clients exigent désormais transparence, rapidité et un accès permanent à leurs données. Pour répondre à ces attentes, OBT met en place le nouveau portail fiduciaire Abacus, qui deviendra la pierre angulaire de sa stratégie de collaboration future. Dans cet entretien, Thomas Züger et Samuel Kistler expliquent pourquoi cette décision s'imposait, comment elle transforme le rôle des collaborateurs et pourquoi la proximité numérique ne remplace pas les échanges personnels, mais au contraire les renforce.



Thomas Züger,
CEO/Partner chez OBT AG

L'évolution des attentes clients

Pages: Quand avez-vous pensé pour la dernière fois « Cela devrait être vraiment plus simple » et quel a été le déclencheur ?

Thomas Züger: Il y a déjà plusieurs années, nous avons fait de la communication avec nos clients une priorité. Nous nous sommes demandé comment la rendre plus fluide et surtout mieux structurée. Comme il n'existait pas de solution adéquate sur le marché, nous avons développé notre propre portail client, utilisé avec succès depuis.

Comment les attentes des clients ont-elles évolué ces dernières années, notamment en termes d'accessibilité, de transparence et de rapidité ?

Samuel Kistler: Les clients souhaitent aujourd'hui un accès permanent à leurs documents, des processus clairs et des réponses rapides. La collaboration

numérique doit être simple et s'appuyer sur des plateformes fiables et intuitives – et non plus seulement sur des appels téléphoniques ou des e-mails.

De votre point de vue, comment maintenir une collaboration personnelle et engageante à l'ère du numérique ?

TZ: Les outils numériques ne doivent pas remplacer le contact direct, mais le soutenir. La confiance repose sur un dialogue régulier et personnalisé. Plus les processus sont efficaces, plus nous disposons de temps pour accompagner nos clients dans ce qui compte vraiment pour eux: leurs décisions stratégiques, le développement de leur entreprise et les questions centrales liées à leur activité.



Samuel Kistler,
responsable fiduciaire
région nord chez OBT AG

« Le plus important: placer les clients au centre des préoccupations et leur offrir une véritable valeur ajoutée grâce à des solutions. »

Thomas Züger

L'évolution des attentes clients

Dans quels domaines percevez-vous actuellement le besoin d'agir en priorité ?

TZ: La demande de standardisation, de numérisation et d'automatisation est croissante. Les clients se déplacent de moins en moins dans nos locaux et préfèrent les outils modernes de collaboration.

Le portail comme levier stratégique

Qu'est-ce qui vous a motivés à réorienter votre solution de collaboration existante ?

TZ: Notre solution développée en interne avait atteint ses limites et la technologie de base n'était plus supportée. De plus, il s'agissait d'un outil isolé, sans véritable interface avec d'autres systèmes.

Quels critères étaient essentiels dans cette réorientation, tant sur le plan technologique que pour vos clients ?

SK: La sécurité et la pérennité étaient prioritaires. Pour les clients comme

pour les collaborateurs, la convivialité reste déterminante: les outils numériques doivent simplifier le travail, sans limiter les échanges humains.

Quelles conditions devaient être réunies pour garantir un nouveau portail efficace et durable ?

TZ: Il fallait un partenaire solide et tourné vers l'avenir. Avec Abacus, nous avons un allié stable, performant et fiable depuis toujours. Le portail devait être évolutif, s'intégrer parfaitement dans notre système et décharger nos équipes des tâches administratives afin qu'elles puissent se concentrer sur le conseil.

Pourquoi avoir choisi la solution Abacus Deep et qu'est-ce qui vous a convaincus ?

TZ: Le portail repose sur notre ERP Abacus et offre en même temps une connexion à SharePoint, notre système central de gestion des documents. Cela nous garantit une intégration fluide et une ouverture vers d'autres solutions sectorielles. Nous avons été particulièrement séduits par la combinaison d'un portail client basé sur le web et d'un outil interne de planification de nos activités (tâches) et de nos échéances.

Quel rôle a joué la parfaite intégration dans votre système ERP existant ?

SK: Comme les projets et données de base sont déjà enregistrés dans l'ERP, la structure de base pour le portail existe déjà. Cela facilite la mise en place, réduit les interfaces et simplifie l'onboarding des nouveaux clients.

L'impact au quotidien – interne et externe

Comment la collaboration avec vos clients a-t-elle évolué grâce au nouveau portail ? Ou comment va-t-elle évoluer ?

SK: Nous prévoyons une forte réduction des e-mails et une collaboration plus structurée. Le portail fiduciaire nous rapproche de nos clients et nous permet de mieux nous intégrer dans leurs processus financiers.

Dans quelle mesure vos processus internes en profitent-ils également, par exemple pour les remplacements ou la gestion des délais ?

SK : Le cockpit fiduciaire nous aide à gérer et à organiser nos processus à travers notre structure organisationnelle complexe avec différents sites et divisions. Les délais sont suivis avec fiabilité et les transferts de dossiers, en cas de vacances par exemple, sont clairs et transparents. Cela améliore notre efficacité et la qualité des échanges.

Le rôle de vos collaborateurs a-t-il évolué avec ce nouveau portail ?

SK : Les technologies modernes libèrent nos équipes des tâches répétitives comme la saisie de justificatifs ou l'échange de données. Grâce au portail, leur rôle se déplace vers le conseil, l'analyse et l'accompagnement des clients. Plutôt que de traiter les données manuellement, nos équipes accompagnent désormais les entrepreneurs et leurs collaborateurs de façon plus proactive et pertinente, en apportant une véritable valeur ajoutée grâce à leur expertise. Nous évoluons du rôle d'exécutant vers celui de partenaire de confiance et d'interlocuteurs stratégiques pour nos clients.

Les perspectives

Quels conseils donneriez-vous aux entreprises qui veulent accroître leur collaboration numérique ?

TZ : Miser tôt sur des solutions d'avenir, assurer une intégration transparente aux systèmes existants, structurer clairement les processus, privilégier la convivialité et impliquer rapidement les collaborateurs. Le plus important :

placer les clients au centre des préoccupations et leur offrir une véritable valeur ajoutée grâce à des solutions.

À quoi verrez-vous, dans quelques années, que ce choix en valait la peine ?

TZ : Si nos clients et nos collaborateurs ne peuvent plus imaginer travailler sans le portail fiduciaire et le cockpit fiduciaire, alors nous saurons que nous avons atteint notre objectif : la simplicité, enfin !

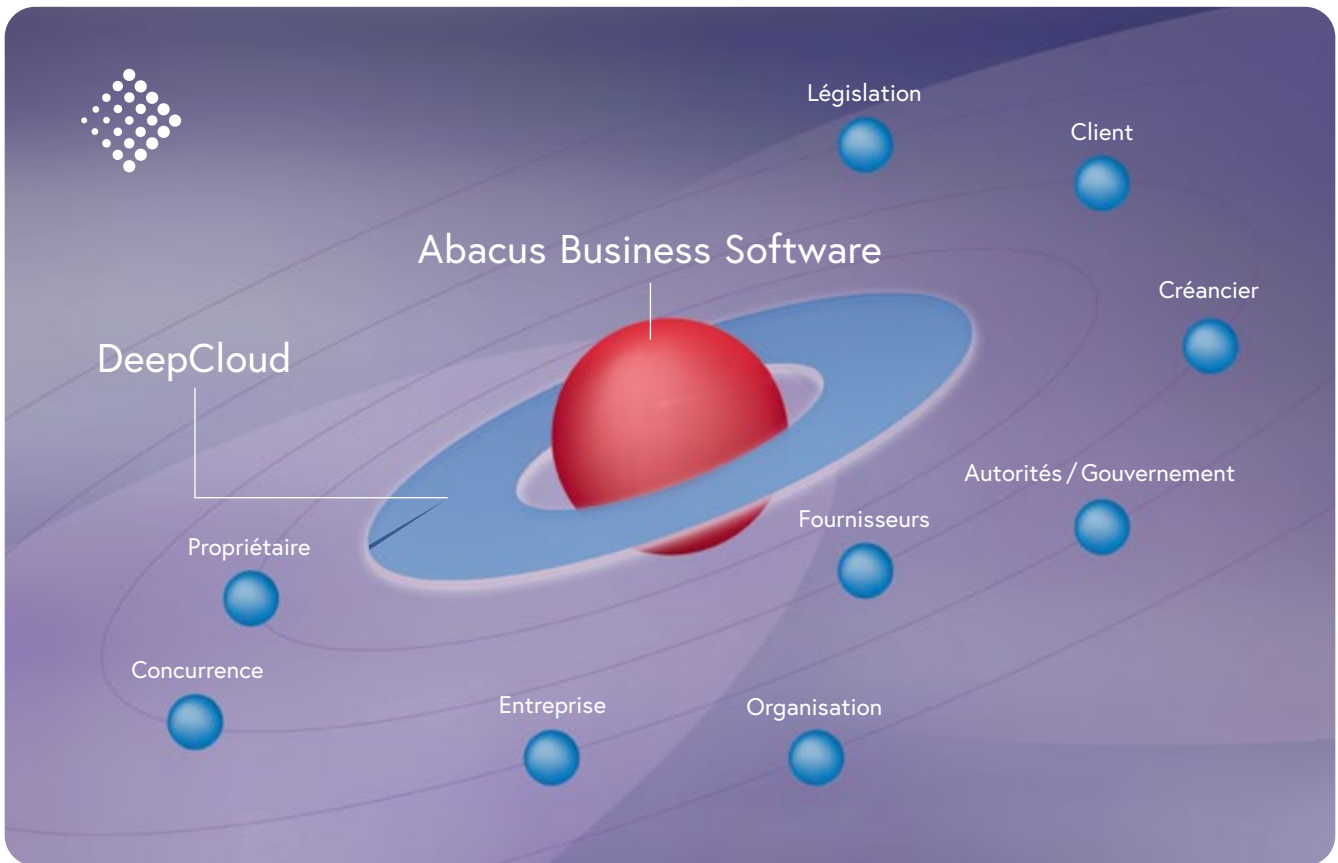
Et pour conclure : quels principes devraient selon vous guider la collaboration numérique à l'avenir ?

TZ : Les clients attendent une qualité irréprochable, un service élevé, de l'innovation et une collaboration fiable, durable et tournée vers l'avenir. L'engagement, la confiance et la passion resteront au cœur de notre philosophie, aujourd'hui comme demain. ●



« Le cockpit fiduciaire nous aide à gérer et à organiser notre structure complexe. »

Samuel Kistler



Vue d'ensemble

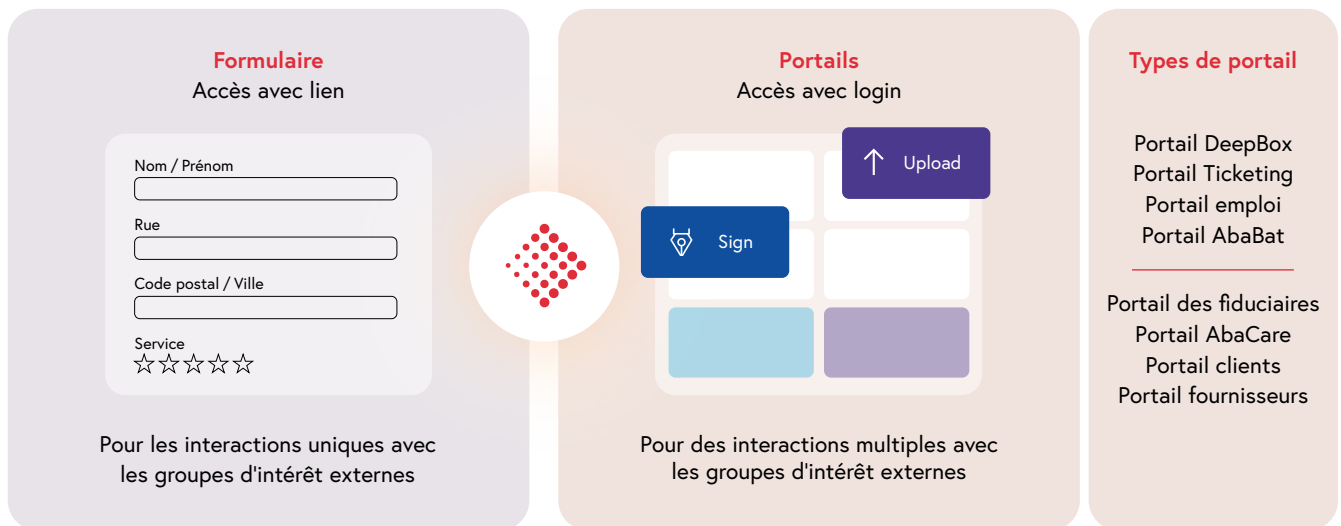
Le logiciel de gestion Abacus propose des portails qui accompagnent les parties prenantes, en interne comme en externe, dans leur travail quotidien et leur communication.

L'accès au logiciel Abacus doit être réservé uniquement aux collaborateurs chargés de saisir, traiter et exploiter les données. L'ERP constitue le cœur d'une entreprise et regroupe des informations particulièrement sensibles. Tout comme pour votre maison, vous

ne donneriez vos clés qu'aux personnes de confiance, et non pas à tout le monde sous prétexte que vous les connaissez ou collaborez avec eux. C'est précisément pour cette raison que les portails existent : l'accès se fait via celui-ci et non directement dans

le système central. Il n'existe pas de porte dérobée permettant d'accéder à des données sensibles sans autorisation : les bases de données sous-jacentes sont strictement séparées les unes des autres. ●

Le logiciel Abacus propose les formulaires et les types de portails suivants :



Portails standardisés

Abacus City | AbaBridge

Portail cloud pour les interfaces EDI dans le logiciel de gestion Abacus. AbaBridge permet d'échanger des commandes, des factures ou des bons de livraison.

Portail emploi | Compte candidat

Les portails RH simplifient le processus de candidature, tant pour les candidats que pour les professionnels des RH.

Portail de service / ticketing

Les clients peuvent soumettre eux-mêmes leurs demandes de service ou d'assistance et en suivre le statut à tout moment.

Portail AbaBat

Sur ce portail, les entreprises artisanales établissent des offres pour des travaux de transformation directement pour les bureaux d'architectes ou les planificateurs en toute simplicité et sans perte de temps.

DeepPortal

Conçus à l'origine pour la collaboration entre les sociétés fiduciaires et leurs clients, les DeepPortals offrent aujourd'hui de nombreuses possibilités d'application. Ils sont parfaitement adaptés à une collaboration structurée avec des parties prenantes externes et sont personnalisables selon vos besoins. En voici quelques exemples :

- Portail fiduciaire: collaboration entre les sociétés fiduciaires et les clients
- Portail des avocats: collaboration entre le cabinet d'avocats et les mandants
- Portail AbaCare (pour les maisons de retraite et de soins ainsi que les institutions sociales): collaboration entre l'institution et les proches ou les curateurs
- Portail locataires: collaboration entre la régie immobilière et les locataires
- Portail propriétaires: collaboration entre les propriétaires et les locataires

DeepForms: des formulaires numériques pour des processus efficaces

Les DeepForms sont des formulaires numériques personnalisables qui sont envoyés directement depuis le logiciel Abacus à des parties externes. Contrairement au DeepPortal, DeepForms ne requiert pas d'enregistrement ou d'inscription préalable. Les DeepForms sont donc particulièrement adaptés aux interactions uniques. Leurs données sont automatiquement transférées dans le logiciel Abacus: les erreurs sont minimisées pour un traitement parfaitement fluide. Cela permet de digitaliser fidèlement les processus spécifiques de votre entreprise.



LES TENDANCES QUI ANIMENT ACTUELLEMENT LE SECTEUR FIDUCIAIRE

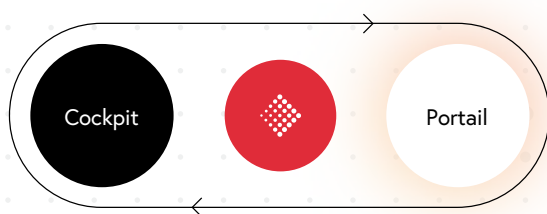
Le secteur fiduciaire est en train de changer fondamentalement. De nombreux processus qui se déroulaient sur papier il y a quelques années sont désormais digitalisés, offrant davantage d'efficacité, de transparence et de qualité de service. Parallèlement, les exigences des clients augmentent, tandis que la pénurie de personnel qualifié accroît la pression sur les entreprises.

AbaFiduciaire Next vous permet non seulement d'être plus rapide, mais aussi plus précis.

Le monde fiduciaire change : nouvelles technologies, nouvelles règles, nouvelles exigences. La digitalisation, en forte croissance, marque le début d'une nouvelle ère. Les systèmes comptables automatisés, les services cloud et l'intelligence artificielle font désormais partie intégrante du travail quotidien de nombreuses sociétés fiduciaires. La pandémie de coronavirus a renforcé cette dynamique de digitalisation, faisant de la collaboration numérique, des vidéoconférences et de l'échange de documents via des outils de collaboration la nouvelle normalité.

Cependant, la digitalisation augmente également la complexité des mandats : les clients sont devenus plus exigeants, les règles se multiplient et les attentes en matière d'efficacité, de transparence et de qualité de service ont nettement augmenté. Les mandants attendent aujourd'hui un conseil personnalisé et proactif ainsi que des services qui vont bien au-delà de la comptabilité classique. En parallèle, de nombreuses fiduciaires sont confrontées à une pénurie croissante de personnel qualifié et à une augmentation de la charge de travail.

L'association d'une complexité croissante, d'une pression accrue sur l'efficacité, de besoins clients multiples et d'exigences réglementaires renforcées montre clairement que les entreprises doivent relever des défis toujours plus complexes : face à cette réalité, seules des solutions numériques modernes permettent d'avancer.



Cockpit et portail fiduciaire :
deux outils parfaitement intégrés.



Le défi : une communication efficace dans le domaine fiduciaire

E-mails, Dropbox, WhatsApp – beaucoup de canaux, aucune vue d'ensemble. Dans le cadre de la collaboration entre les sociétés fiduciaires et les clients, la fragmentation de la communication entraîne souvent une perte d'efficacité, des risques pour la sécurité et un surcroît de travail inutile. À l'inverse, un portail central et sécurisé permet de gérer les documents, les tâches et les délais de manière uniforme.



Dans leur travail quotidien, de nombreuses fiduciaires se doivent d'assurer une communication à la fois efficace et sécurisée avec leurs clients. Les échanges se font souvent par le biais d'une multitude de canaux non intégrés comme le courrier électronique, SharePoint, Dropbox ou des services de messagerie comme WhatsApp. Cette diversité entraîne une fragmentation de l'information. Les documents et les messages importants sont classés à différents endroits, et il devient vite difficile de garder une vue d'ensemble des processus en cours.

Par ailleurs, des canaux de communication dispersés renvoient une image moins professionnelle. La multiplicité des systèmes empêche une approche cohérente et complique la présentation claire et uniforme de la marque. Pour les clients aussi, devoir jongler avec différents canaux et formats est une vraie difficulté pour communiquer avec leur fiduciaire ou transmettre des documents.

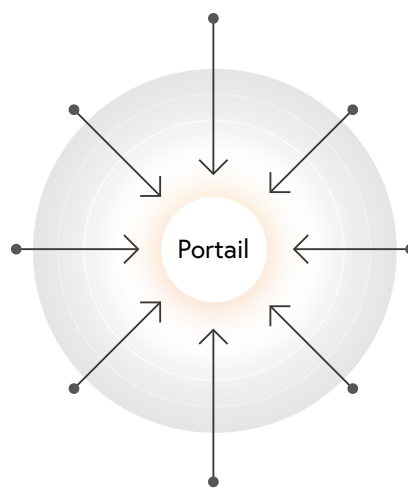
Dans le secteur fiduciaire, où la précision et la fiabilité sont indispensables, les doublons ou les erreurs de classement ne sont pas seulement contraignants, ils comportent également des risques et freinent l'efficacité. Les malentendus et les demandes de précision augmentent, tandis que le traitement des tâches stagne, car les informations pertinentes doivent d'abord être recherchées, ce qui prend beaucoup de temps.

Un autre problème majeur réside dans l'absence de standardisation lors de la transmission de données sensibles. Si les factures, les reçus ou les relevés de compte sont envoyés par le biais de canaux multiples, le risque d'erreur augmente considérablement. Parallèlement, des risques de conformité

apparaissent, notamment en matière de protection des données personnelles et financières des clients. Il s'agit d'un domaine dans lequel les fiduciaires ont une responsabilité particulièrement importante.

Par ailleurs, les processus de validation, la gestion et l'attribution des tâches ainsi que la coordination des délais sont souvent inefficaces dans ces conditions. Les dates d'échéance importantes peuvent facilement être oubliées, ce qui ralentit l'ensemble du processus et entraîne une charge de travail supplémentaire tant pour les clients que pour la fiduciaire.

L'expérience des fiduciaires de longue date le montre clairement : il manque une plateforme centrale et cohérente permettant de gérer efficacement tous les mandants et tous les documents à l'aide d'un canal de communication intégré. C'est de ce besoin qu'est né AbaFiduciaire Next avec le cockpit fiduciaire pour optimiser les processus internes et le portail fiduciaire pour une communication fluide, transparente, et sécurisée avec le client. Seule une solution complète et intégrée permet d'automatiser efficacement les processus, d'uniformiser l'échange d'informations et de garantir le respect des normes de sécurité les plus strictes. ●





« Plus de clarté et d'efficacité grâce à un portail fiduciaire central. »

Yannick Fuchs

Beaucoup de nos clients nous disent à quel point la collaboration était chronophage et peu claire sans un portail centralisé: il fallait rassembler péniblement des documents, clarifier des questions par téléphone ou par e-mail et fournir souvent plusieurs fois des informations importantes. Dans le rythme effréné du quotidien, cela causait régulièrement des retards et du travail supplémentaire.

Le besoin d'une solution regroupant toutes les informations et documents pertinents en un seul endroit, et facilitant les échanges, est donc important. Nos clients souhaitent pouvoir mettre leurs documents à disposition de manière simple, consulter à tout moment le statut des tâches et organiser la communication de manière claire et compréhensible. Le nouveau portail fiduciaire nous permettra de répondre à ce besoin à l'avenir: nos clients disposent d'un aperçu clair de l'essentiel, économisent un temps précieux et bénéficient d'une collaboration nettement plus structurée.

FilmAccounting

filmaccounting.ch

Nous créons ainsi pour nos clients une meilleure vue d'ensemble et une plus grande efficacité – et leur permettons d'avoir les espaces de liberté qu'ils souhaitaient depuis longtemps.

Yannick Fuchs, Partner chez FilmAccounting AG



« Avec le portail fiduciaire Abacus, nous regroupons la communication et la collaboration en un seul endroit – pour plus d'efficacité, de transparence et de sécurité. »

Deniz Sengül

Nos clients nous ont toujours dit à quel point la collaboration entre les différents canaux prenait du temps et constituait une source d'erreurs: les documents étaient envoyés et reçus par e-mail, les délais se perdaient dans la boîte de réception et les questions devaient être clarifiées par téléphone. Cela entraînait souvent des retards et un surcroît de travail inutile, en particulier pour les tâches urgentes.

Le besoin d'une solution uniforme et sécurisée, qui centralise la communication et la collaboration et qui implique activement nos clients dans les processus, s'est fait de plus en plus pressant. Avec le portail fiduciaire Abacus, nous répondons à ce besoin: nos clients téléchargent leurs documents facilement et en toute sécurité, reçoivent des rappels automatiques des délais importants et communiquent directement avec nous sur le portail.

SWITRECO.

switreco.ch

Nos clients bénéficient ainsi d'une collaboration nettement plus efficace, transparente et sécurisée et gardent à tout moment une vue d'ensemble sur toutes les activités en cours.

Deniz Sengül, Chief Operating Officer chez SWITRECO AG

Un regard derrière les coulisses : la naissance du portail et du cockpit fiduciaire

Quelle vision se cache derrière le portail fiduciaire et le cockpit fiduciaire ? Qui a joué un rôle déterminant dans le développement et comment le concept est-il né ? Alexander Vegh, Chief Artificial Intelligence Officer chez Abacus Research AG et Chief Technology Officer chez DeepCloud AG, ainsi que Gianreto Dorizzi, Head of Business Unit Projects & Services chez Abacus Research AG, partagent les coulisses de l'histoire de la création de ces deux solutions numériques, des défis rencontrés pendant leur développement et de leurs visions pour l'avenir.



Alexander Vegh,
Chief Artificial Intelligence
Officer chez Abacus Research
AG et Chief Technology Officer
chez DeepCloud AG



Gianreto Dorizzi,
responsable de la Business
Unit Projects & Services
chez Abacus Research AG

Pages: Quelles sont les réflexions qui ont conduit à la création du portail fiduciaire ?

Gianreto Dorizzi : Nous pouvons compter sur une clientèle diversifiée dans le secteur fiduciaire. Dans ce contexte, nous accordons une importance particulière à la prise en compte des besoins et des exigences du marché. C'est ainsi que le souhait d'un portail fiduciaire nous a également été soumis.

Quelle a été la suite des événements ?

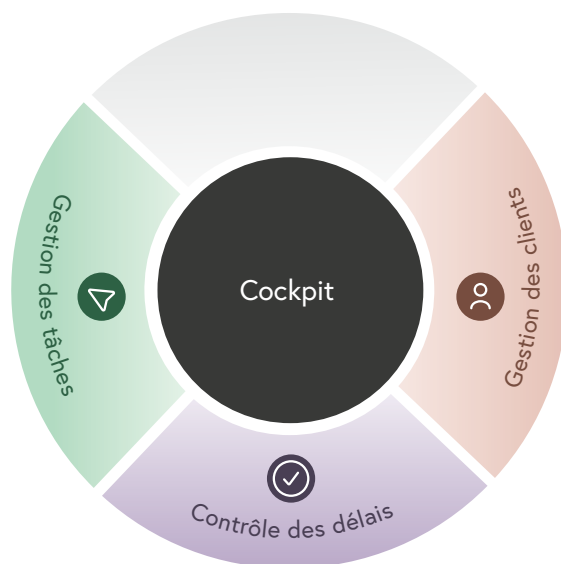
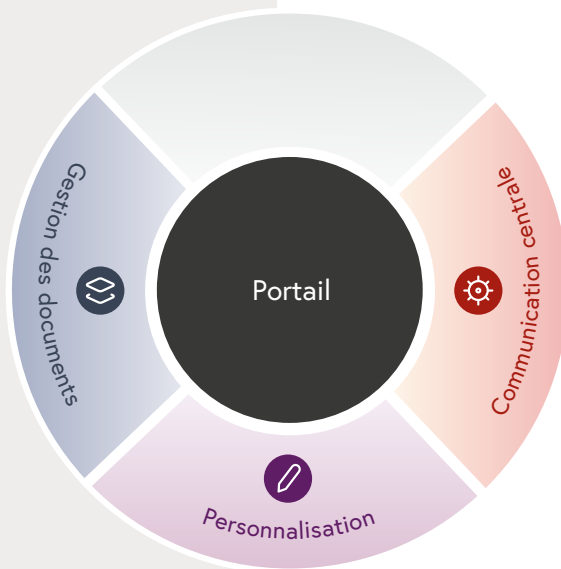
Alexander Vegh : Avec DeepBox et les technologies DeepCloud, de nombreuses conditions de base étaient déjà réunies. Avec le designer de portail, il ne nous manquait plus qu'un élément central. De plus, il fallait intégrer et synchroniser des sources de données supplémentaires, comme la Gestion des projets ou AbaPlato.

GD : Pour mieux comprendre les attentes de nos clients fiduciaires, nous les avons interrogés spécifiquement sur les processus qu'ils considèrent comme essentiels dans un portail. Le résultat est sans équivoque : un portail doit pouvoir être personnalisé et afficher le propre

Corporate Design de l'entreprise. Le souhait d'un designer de portail facile à utiliser était donc présent dès le début : les fiduciaires peuvent ainsi concevoir leur portail de manière flexible et sans soutien externe avec leurs propres typographies, logos et couleurs. Le développement du portail fiduciaire s'est finalement fait de manière agile, afin de pouvoir réagir de manière flexible aux nouvelles exigences.

Quels ont été les plus grands défis lors du développement ?

GD : L'un des principaux défis consistait à concevoir un véritable portail fiduciaire apportant une valeur ajoutée concrète au quotidien, en facilitant la collaboration entre la fiduciaire et le client final. Pour y parvenir, il a d'abord fallu comprendre en profondeur les méthodes de travail des fiduciaires ainsi que leurs besoins réels en matière de collaboration. Sur la base de cette analyse, nous avons réuni au sein du portail différentes sources d'informations – documents, activités, factures fournisseurs – afin d'offrir une vue d'ensemble cohérente et centralisée. Un autre enjeu majeur concernait le processus d'onboarding des parties prenantes externes, notamment des



Le portail fiduciaire et le cockpit fiduciaire rassemblent toutes les fonctions sur une plateforme intégrée – pour gagner en efficacité, réduire les erreurs et offrir un accompagnement client sur mesure.

clients finaux. C'est précisément à ce niveau que les technologies d'Abacus et de DeepCloud se complètent et déploient tout leur potentiel.

AV: Un autre aspect essentiel concernait le contrôle d'accès, un domaine où les exigences en matière d'autorisations se révèlent particulièrement complexes. Grâce à l'intégration directe des règles de sécurité issues des technologies DeepCloud, nous avons pu mettre en place une gestion des accès à la fois souple et sécurisée. Les fiduciaires peuvent désormais accorder des droits ciblés à leurs clients, qui eux-mêmes peuvent partager l'accès avec leurs collaborateurs, en toute simplicité et en toute sécurité. Nous avons également intégré les signatures électroniques via DeepSign, ainsi que la reconnaissance automatique des documents dans le portail. Ces fonctionnalités font désormais partie intégrante des processus numériques complets, contribuant à une collaboration encore plus fluide et efficiente.

Pour quelles tâches le portail fiduciaire est-il particulièrement adapté ?

GD: De mon point de vue, le portail fiduciaire a été avant tout conçu pour offrir un échange de documents à la fois sécurisé et flexible entre les fiduciaires et leurs clients. Les fiduciaires peuvent synchroniser les bilans ou comptes de résultats directement depuis le logiciel Abacus et les partager de manière ciblée, rendant ainsi l'ensemble du processus nettement plus efficace. Un autre aspect important est la gestion des tâches et des activités. Les fiduciaires peuvent attribuer directement à leurs clients des tâches à effectuer via le portail, permettant aux deux parties de garder à tout moment une vue d'ensemble de ce qui est encore en suspens et de ce qui a déjà été fait. Les processus de validation intégrés apportent également un réel gain d'efficacité au quotidien. Par exemple, il est possible de demander des autorisations pour le paiement des salaires ou d'autres processus internes directement depuis le portail, ce qui accélère les procédures et renforce la transparence. Grâce à ces fonctionnalités,

Le rôle des fiduciaires évolue.

le portail fiduciaire devient une véritable plateforme de communication centrale et un point de contact unique. Les échanges entre fiduciaires et clients finaux s'effectuent désormais de manière structurée et centralisée, reléguant les e-mails et autres canaux de communication au second plan.

Quel est, selon vous, le plus grand avantage du portail fiduciaire ?

GD: Pour moi, le plus grand avantage du portail fiduciaire réside dans l'intégration parfaite avec le logiciel Abacus. Toutes les données utiles sont directement disponibles sur le portail et le contenu des dossiers peut être partagé facilement et en toute sécurité à partir du logiciel. Cela facilite énormément la collaboration.

AV: Un autre point positif est que nous proposons à nos clients fiduciaires une solution complète: de la création de la facture à l'imputation finale en passant par le processus de validation, tout fonctionne de manière continue dans une solution logicielle. Avec le portail fiduciaire, nous souhaitons aller plus loin dans l'automatisation. Cela nous permet non seulement d'accélérer les processus, mais aussi de minimiser les sources d'erreur et d'offrir une véritable valeur ajoutée à nos clients.

Quelles sont les développements prévus pour le portail fiduciaire ?

GD: La visualisation des indicateurs clés constitue un objectif central dans le développement du portail fiduciaire. Nous observons en effet un besoin croissant de transparence et d'analyses en temps réel, permettant aux clients d'être plus étroitement impliqués dans les processus.

Grâce à ces fonctionnalités, les clients bénéficient d'une vue d'ensemble claire et actuelle de leurs principaux indicateurs, favorisant une collaboration plus proactive. Par ailleurs, nous plaçons un accent particulier sur l'automatisation et l'optimisation de l'efficacité.

Parlons du cockpit fiduciaire: quelles réflexions ont conduit à cette décision ?

AV: L'idée derrière le cockpit fiduciaire était de centraliser toutes les fonctions essentielles du logiciel Abacus en un seul endroit pour les sociétés fiduciaires. Ainsi, nos clients fiduciaires ne doivent plus chercher dans différentes applications Abacus, mais trouvent tous les outils importants de manière centralisée dans le cockpit fiduciaire.

GD: Avec AbaPlato, nous disposons d'une base solide pour la saisie des prestations et la facturation. Notre objectif était de développer une plateforme intégrée permettant aux fiduciaires de s'organiser, de collaborer et de gérer efficacement leurs tâches. De nombreuses activités liées aux mandats fiduciaires se répètent régulièrement. Le cockpit permet de les automatiser. Dès le début du projet, nous avons associé certains clients à la conception de cette solution. Leurs retours ont été précieux pour garantir la pertinence et l'utilité concrète des fonctionnalités développées. Nous poursuivons cette étroite collaboration dans le cadre de notre développement.

Quel est le niveau de sécurité du cockpit fiduciaire et du portail fiduciaire ?

AV: La sécurité de nos solutions constitue une priorité absolue. Nous nous appuyons sur des technologies modernes et faisons évoluer en permanence nos systèmes afin de répondre aux exigences de demain. Un contrôle d'accès rigoureusement encadré renforce également la sécurité des deux outils. Grâce à des autorisations clairement définies, nous veillons à ce que les données de nos clients soient protégées à tout moment.

Comment le thème de la collaboration va-t-il évoluer à l'avenir ?

AV: La collaboration et l'automatisation occuperont une place encore plus centrale

dans un avenir proche. Aujourd'hui, il est essentiel de disposer d'un canal de communication unique, accessible à tout moment et depuis n'importe quel appareil. Avec le portail fiduciaire, nous avons franchi une première étape importante. À terme, ce portail ne se limitera pas au secteur fiduciaire: il pourra également être adapté à d'autres domaines, tels que les régies immobilières ou les cabinets d'avocats. Nous posons ainsi les bases d'une collaboration numérique transversale, ouverte à l'ensemble des secteurs d'activité.

Comment le contact personnel entre les sociétés fiduciaires et les clients va-t-il évoluer ?

AV: Celui-ci gagnera en importance à l'avenir. Le rôle de la société fiduciaire évolue: au lieu de se concentrer sur des tâches administratives telles que la demande de documents supplémentaires ou le rappel de tâches en suspens, elle peut se consacrer davantage au conseil personnalisé. Dans ce nouveau rôle, la fiduciaire met l'accent sur les échanges directs avec ses clients, au cours desquels le bilan ou d'autres indicateurs financiers sont analysés et discutés ensemble. Elle devient ainsi un véritable partenaire stratégique, assumant de plus en plus le rôle de CFO externe pour ses clients.

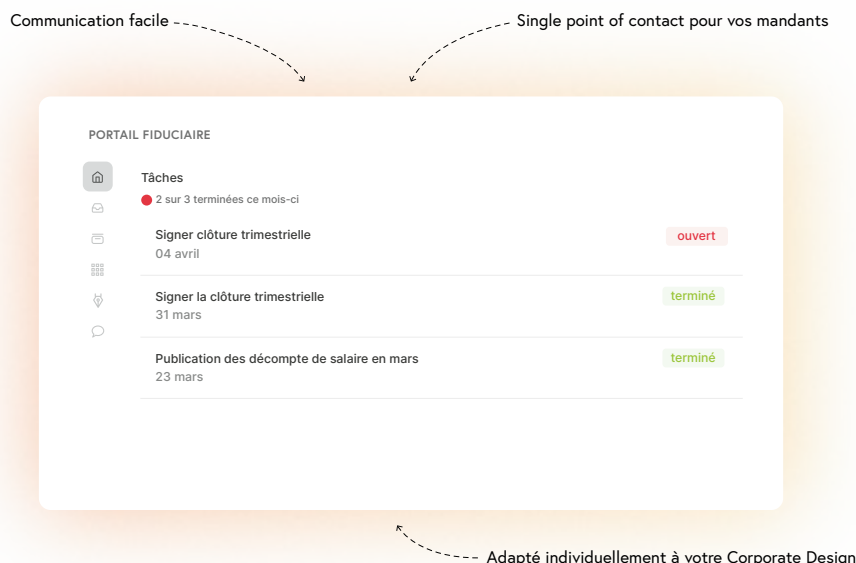
GD: À l'avenir, l'accent sera mis sur les compétences clés de la société fiduciaire: le conseil personnalisé et le contrôle de gestion. Les plateformes numériques telles que le portail fiduciaire contribuent à supprimer les barrières.

En guise de conclusion, un dernier mot sur le portail fiduciaire et le cockpit fiduciaire ?

GD: Pour conclure, j'aimerais souligner qu'avec AbaFiduciaire Next, nous avons créé une solution unique sur le marché. La combinaison d'un service numérique et d'une intégration parfaite dans le logiciel Abacus est jusqu'à présent inégalée sous cette forme. Je suis particulièrement heureux de constater qu'avec le portail fiduciaire et le cockpit fiduciaire, nous avons pu répondre à un véritable besoin de nos clients et offrir ainsi une valeur ajoutée tangible à ce secteur d'activité. ●

Le portail fiduciaire : fonctions, avantages, valeur ajoutée

Partager des documents, respecter les délais, obtenir des validations – le tout centralisé sur une seule plateforme. Le portail fiduciaire Abacus réunit communication, échange de documents et gestion des processus en un seul endroit. Il rend la collaboration entre fiduciaires et clients plus efficace, plus transparente et plus sécurisée.



Le portail fiduciaire d'Abacus est une plateforme numérique innovante, spécialement conçue pour une collaboration efficace entre les fiduciaires et leurs clients. Véritable canal de communication centralisé, il permet de gérer l'ensemble des documents, factures, rendez-vous, délais et validations dans un espace clair et structuré. Les documents importants – listes de salaires, bilans, comptes de résultats – sont directement disponibles sur le portail et accessibles en permanence. Les clients peuvent ainsi échanger simplement avec leur fiduciaire, télécharger et transmettre en toute sécurité des documents comme des factures,

Le portail fiduciaire d'Abacus est une plateforme numérique innovante.

quittances ou extraits de compte, et valider des documents numériquement. Tout cela sans passer par différents médias ni perdre de temps dans des concertations fastidieuses.

Les fonctions essentielles

Personnalisation et onboarding

Le portail fiduciaire Abacus peut être adapté de manière flexible à l'identité visuelle d'une entreprise et configuré selon ses besoins spécifiques. Le logiciel repose sur la technologie DeepCloud, développée par la filiale d'Abacus du même nom, et est proposé sous forme de portail fiduciaire. La gestion et

l'administration s'effectuent directement dans le logiciel Abacus habituel, sans qu'aucune assistance externe ne soit nécessaire. Logo, couleurs, typographie : tout est personnalisable au design de l'entreprise, afin de refléter une image professionnelle et cohérente, qui renforce la confiance et la fidélité des clients. Une fois le portail configuré, l'onboarding avec les clients se fait en toute simplicité : en quelques clics, les fiduciaires peuvent ajouter des utilisateurs externes et inviter ainsi leurs clients sur le portail. Dès acceptation et connexion via DeepCloud, les clients accèdent immédiatement à l'ensemble des fonctionnalités du portail.

Attribuer des tâches et fixer des délais

Les tâches, comme la remise de documents manquants, peuvent être directement déléguées aux clients et assorties d'un délai clair. Ces derniers reçoivent une notification automatique par e mail, et les documents requis peuvent être téléchargés en toute simplicité sur le portail.

Obtenir des validations

Les validations – par exemple pour le versement des salaires – sont elles aussi facilement demandées et obtenues en ligne auprès des personnes compétentes. À tout moment, chacun voit qui a donné son accord et à quelle date. Tout le processus de validation est ainsi documenté automatiquement, offrant une transparence totale et une traçabilité claire.

Téléchargement et gestion des factures

Le traitement des factures est considérablement simplifié : les clients téléchargent leurs factures directement sur le portail. Celles-ci sont ensuite automatiquement transmises à Abacus selon les processus DeepBox définis. DeepO se charge ensuite de la saisie automatique, de l'extraction des informations pertinentes, ainsi que du classement et de l'imputation corrects dans la Comptabilité financière.

Échange de documents sécurisé

Le portail fiduciaire Abacus est un canal de communication numérique

pour l'échange sécurisé d'informations et de documents. Il permet un transfert de données protégé ainsi que la gestion individuelle des contrôles d'accès. Le portail fiduciaire sert de centre de stockage structuré de documents, dans lequel les fiduciaires peuvent déterminer individuellement pour chaque document s'il est visible ou non pour les clients.

La valeur ajoutée du portail fiduciaire Abacus

Le portail fiduciaire Abacus rassemble tous les processus de communication et de travail de manière sécurisée et sans interruption de flux. Il fait office de point de contact unique et intègre toutes les solutions Abacus telles que DeepBox et DeepSign. Les informations et les documents peuvent être partagés directement et en toute sécurité depuis le logiciel Abacus vers le portail. Les données sont actuelles et disponibles en temps réel, à tout moment et partout. Grâce au canal de communication intégré et uniforme, toutes les informations, tous les documents et toutes les conversations entre les sociétés fiduciaires et leurs clients sont documentées de manière claire et compréhensible dans le système Abacus – y compris le suivi complet des délais et des tâches. ●



« Solution moderne, bien pensée et parfaitement adaptée à la pratique. »

Lukas Rudolf

Confides AG

confides.ch

Pages: Pourquoi avez-vous choisi le portail fiduciaire d'Abacus ?

Lukas Rudolf: Nous avons opté pour le portail fiduciaire d'Abacus, car nous recherchons une solution entièrement intégrée qui s'insère parfaitement dans notre système ERP existant. Pour nous, il était crucial d'optimiser les processus internes à l'aide du cockpit fiduciaire, mais également de créer une plateforme centrale pour l'échange avec nos clients.

Comment se sont déroulées l'introduction et l'installation du portail fiduciaire

De notre point de vue, l'introduction s'est déroulée sans problème. En collaboration avec Abacus, nous avons pu rapidement mettre en place le premier portail. Nous avons été agréablement surpris par la convivialité du designer de portail. La personnalisation est simple et intuitive, ce qui nous a permis d'adapter le portail à notre identité visuelle en moins de 30 minutes et sans grand effort.

Quelles étaient vos attentes vis-à-vis du portail fiduciaire et dans quelle mesure ont-elles été satisfaites ?

Nos attentes étaient élevées, notamment en ce qui concerne l'optimisation des processus et la convivialité pour nos clients. Nous voulions une solution qui serve de canal de communication unique et permette un échange d'informations, de documents et de messages sans interruption de flux. Ces attentes ont non seulement été satisfaites, mais même dépassées

dans de nombreux domaines. Nous avons été particulièrement impressionnés par l'intégration transparente dans le système ERP et la flexibilité dans la conception du portail. La solution est moderne, bien pensée et parfaitement adaptée à la pratique !

En quoi le portail fiduciaire transforme-t-il la collaboration avec vos clients ?

Le portail fiduciaire change profondément notre manière de communiquer et de collaborer avec nos clients. Il permet un échange entièrement documenté, structuré et uniforme d'informations, de documents, de tâches ou de délais. Comme tout se déroule sur une plateforme centrale intégrée, l'ensemble des données reste clair, compréhensible et accessible à tout moment, aussi bien pour nous que pour nos clients.

Quelle valeur ajoutée le portail fiduciaire apporte-t-il à votre travail quotidien ?

Le portail apporte une valeur ajoutée notable à notre travail quotidien. Avec Abacus, nous disposons d'une solution économique et personnalisable, telle qu'elle est déjà courante depuis longtemps dans le secteur financier, par exemple auprès des

banques. L'échange structuré et documenté d'informations et de documents rend superflu le suivi manuel des délais et des validations. Cela réduit les sources d'erreur, fait gagner du temps et augmente l'efficacité.

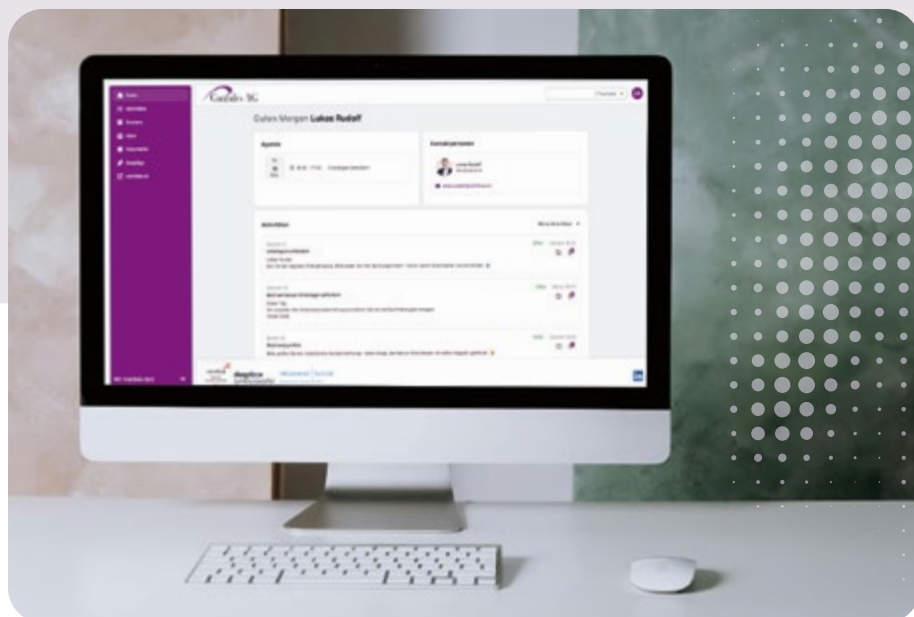
Quelles ont été les réactions de vos clients face au nouveau portail ?

Tous les retours de nos clients pilotes sont positifs. La clarté, la convivialité et l'accès centralisé à toutes les informations et documents pertinents sont particulièrement appréciés. L'amélioration de la visibilité sur les délais est elle aussi perçue comme une véritable valeur ajoutée. Nous nous réjouissons de pouvoir introduire progressivement le portail auprès d'autres clients dans les mois à venir.

Si vous deviez décrire le portail fiduciaire en trois mots, lesquels utiliseriez-vous ?

Intégré, efficace et innovant.

Lukas Rudolf,
Direction, Confides AG



Le cockpit fiduciaire : une meilleure vue d'ensemble, moins de complexité

De nombreux mandants, des délais serrés, un travail de coordination important – le quotidien d'une fiduciaire est complexe. Le cockpit fiduciaire d'Abacus permet de gérer de manière centralisée les clients, les tâches et les délais, d'automatiser les processus et d'illustrer clairement les responsabilités. Cela crée de la transparence, réduit les sources d'erreur et offre aux sociétés fiduciaires de nouveaux espaces de liberté pour un suivi d'excellente qualité.

Le cockpit fiduciaire d'Abacus représente le cœur numérique des fiduciaires modernes.

Les sociétés fiduciaires sont confrontées à de nombreux défis non seulement dans la communication externe et la collaboration avec leurs clients, mais aussi dans les processus internes. L'utilisation de différents outils et de processus manuels rendent difficiles la coordination des nombreuses tâches pour la multitude de clients différents avec des délais généralement serrés. Il manque souvent une vue d'ensemble centralisée, ce qui rend la transparence difficile et augmente le risque de ne pas tenir compte des délais ou des responsabilités. Cela entraîne une charge de travail importante et augmente le risque d'erreurs dans la gestion des mandats.

Le cockpit fiduciaire d'Abacus a été développé de manière ciblée pour répondre efficacement à ces défis actuels. Il représente le cœur numérique des fiduciaires modernes et établit de nouvelles références en matière de gestion efficace des mandats. La plateforme entièrement intégrée permet de gérer et de contrôler de manière centralisée l'ensemble des mandants, des tâches et des délais. Le cockpit fiduciaire simplifie et automatise les processus de travail centraux, réduit les sources d'erreur et confère aux sociétés fiduciaires un avantage concurrentiel unique. En mettant clairement l'accent sur l'automatisation, la standardisation et la transparence, le cockpit fiduciaire réduit considérablement la complexité du travail quotidien et libère du temps pour offrir une prise en charge de haute qualité des clients.

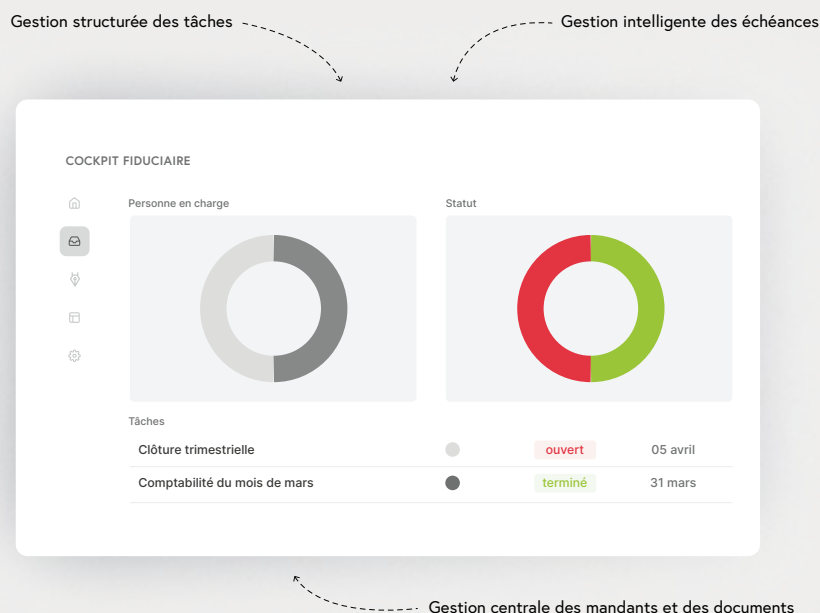
Gestion centrale des mandants

La gestion centrale des mandants du cockpit fiduciaire offre une vue claire de tous les clients et de toutes les tâches, réunis en un seul endroit.

Les tâches quotidiennes telles que la facturation, les clôtures annuelles ou les traitements des salaires peuvent être lancées directement depuis le cockpit, sans devoir passer par différents outils. La vue intermandants peut être adaptée de manière flexible aux besoins individuels. Cela permet de garantir une utilisation optimale des ressources, tant au niveau personnel qu'au niveau de l'équipe, en coordonnant et en contrôlant efficacement les délais et les tâches. Tous les collaborateurs ont un accès simultané à l'ensemble des tâches, des délais et des responsabilités grâce au cockpit central et voient le statut du traitement en temps réel. Cette collaboration sans faille permet de clarifier les responsabilités et d'éviter les doublons ou les malentendus.

Gestion structurée des tâches

La gestion structurée des tâches garantit un traitement standardisé et efficace de toutes les tâches au sein de l'entreprise. Les tâches sont saisies de manière centralisée et attribuées aux collaborateurs concernés. Les équipes



peuvent ainsi travailler en temps réel sur des projets, suivre les avancées de manière transparente et organiser facilement des remplacements en cas d'absence. Les activités complexes telles que les clôtures annuelles sont exécutées de manière uniforme par tous les collaborateurs à l'aide de workflows et de listes de contrôle prédéfinis individuellement. Cela garantit une qualité cohérente dans le traitement des tâches, facilite la prise en charge des remplacements et renforce la collaboration entre les équipes. Un autre avantage de la gestion des tâches est qu'elle permet d'automatiser les processus qui se répètent régulièrement, comme les clôtures comptables, les décomptes de salaire ou l'envoi des déclarations d'impôts, de les planifier à l'avance et de les enregistrer comme tâches à effectuer. La gestion des tâches offre également un aperçu transparent de tous les indicateurs pertinents, ce qui permet d'optimiser en permanence les processus de travail et d'utiliser les ressources de manière ciblée.

Gestion intelligente des échéances

La gestion intelligente des échéances est un autre atout majeur qui redéfinit l'organisation des tâches et des délais. Le cockpit fiduciaire accompagne les sociétés fiduciaires dans leur travail quotidien et leur offre un outil performant pour le suivi proactif de toutes les tâches et échéances. Grâce à des types de mandats prédéfinis, le système crée automatiquement des délais légaux pour des tâches telles que le décompte de la TVA. De plus, le cockpit fiduciaire génère des rappels automatiques pour les échéances et les tâches à venir, par exemple pour la remise de la déclaration d'impôts ou la clôture trimestrielle, et garantit ainsi le respect de toutes les obligations. Dans l'ensemble, la gestion intelligente des échéances assure une parfaite maîtrise des délais et représente un allègement considérable dans le quotidien souvent exigeant des fiduciaires.

En réunissant la gestion des mandants, des tâches et des échéances sur une plateforme intégrée, le cockpit

fiduciaire fait passer l'efficacité et la transparence des fiduciaires à un niveau supérieur. L'automatisation et la standardisation des processus centraux permettent de minimiser les sources d'erreur et d'utiliser les ressources de manière optimale. Le cockpit fiduciaire permet ainsi d'alléger sensiblement le travail quotidien et de créer des espaces de liberté pour un suivi des clients de premier ordre. ●



« Le cockpit fiduciaire est devenu un outil incontournable de notre travail quotidien. »

Roman Wey

Pages: Depuis l'introduction du cockpit fiduciaire, en quoi votre quotidien a-t-il changé? Quelles ont été les motivations et les réflexions à l'origine de sa mise en œuvre?

Roman Wey: Avant l'introduction du cockpit fiduciaire, la gestion des tâches au sein de notre organisation était largement décentralisée. Chaque équipe disposait de sa propre méthode: listes Excel, échanges par e-mail ou simples notes papier. Avec la multiplication des mandats et la croissance des équipes, cette approche s'est rapidement révélée complexe à gérer au quotidien. Il manquait une vue d'ensemble centralisée et une répartition claire des responsabilités. Lorsque plusieurs collaborateurs travaillent simultanément sur un même mandat, il devient essentiel de disposer d'un espace commun où les tâches et échéances sont gérées de manière transparente et structurée.

Comme nous utilisons déjà avec succès de nombreux modules du logiciel Abacus – tels que la comptabilité, les ressources humaines ou encore AbaPlato pour la saisie des prestations et la facturation – il nous est rapidement apparu évident que nous devons nous concentrer sur le développement de la solution. La gestion des tâches devait, elle aussi, être pleinement intégrée dans cet environnement système. Le cockpit

fiduciaire s'est ainsi imposé comme une évolution naturelle, s'intégrant parfaitement au portail MyAbacus. Son principal atout, celui qui change véritablement la donne, réside dans le fait que toutes les fonctions essentielles sont désormais réunies en un seul endroit, sans nécessiter ni interfaces supplémentaires, ni solutions parallèles.

Comment s'est déroulée l'implémentation du cockpit fiduciaire dans votre entreprise?

Grâce au savoir-faire approfondi d'Abacus au sein de notre équipe Aeberli Digital, nous avons pu mettre en place le cockpit fiduciaire de manière entièrement autonome. Cette approche nous a permis de modéliser directement dans le système des processus parfaitement adaptés à notre façon de travailler. Nous avons choisi de démarrer par un projet pilote clairement défini, auquel nos apprentis ont activement participé. L'objectif était de centraliser leurs tâches tout en offrant aux responsables de mandats une vue d'ensemble complète et actualisée à tout moment. Cette phase pilote nous a permis de recueillir rapidement des retours précieux et d'identifier avec précision les points à optimiser.

Fort du succès de la phase pilote, nous procédons désormais à un déploiement progressif de la solution

aeberli

aeberli.ch

sur d'autres mandats. Cette étape s'accompagne naturellement de défis en matière de gestion du changement, en particulier pour nos collègues les plus expérimentés. L'avantage du cockpit fiduciaire est cependant évident: la gestion des tâches intuitive s'intègre de manière transparente aux processus Abacus existants. Cette continuité réduit considérablement les freins à l'adoption et facilite une transition en douceur vers de nouveaux modes de travail numériques.

Quelles étaient vos attentes vis-à-vis du cockpit fiduciaire et dans quelle mesure ont-elles été satisfaites ?

Nous attendions du cockpit fiduciaire une répartition structurée des tâches, un suivi centralisé des échéances et une meilleure visibilité sur l'avancement des mandats – et c'est précisément ce que nous avons obtenu. La valeur ajoutée s'est particulièrement révélée lors du projet pilote mené avec nos apprentis: les responsables de mandats disposent désormais à tout moment d'une vue d'ensemble actualisée sur l'état d'avancement des tâches, un atout essentiel notamment en cas de temps de travail partiel. Pour les apprentis, le système constitue également un outil de formation précieux, favorisant le développement de compétences en matière d'organisation personnelle et de responsabilité des processus. Enfin, grâce aux listes de contrôle intégrées et à une documentation claire, nous avons pu instaurer des standards uniformes, garants à la fois de la qualité et de l'exhaustivité de notre travail.

Quels défis dans la gestion des tâches et des échéances avez-vous pu relever avec succès grâce au cockpit fiduciaire et quelles améliorations concrètes avez-vous pu obtenir ?

Le cockpit fiduciaire s'est imposé comme un outil précieux dans notre travail quotidien. Il nous aide à organiser les tâches et les échéances de manière structurée dans le cadre de nos mandats, à respecter systématiquement les délais et à achever les tâches de manière fiable. Cela est particulièrement avantageux pour les collaborateurs travaillant à temps partiel, comme nos apprentis. Des listes de contrôle clairement définies et une documentation d'accompagnement nous permettent en outre de standardiser davantage la qualité des processus.

L'atout majeur demeure cependant la gestion proactive des mandats: nous voyons d'un coup d'œil combien de tâches sont encore ouvertes et où se profilent des goulots d'étranglement. Cela nous permet de mieux cibler nos ressources. Cela ne favorise pas seulement l'efficacité, mais crée en même temps de la sécurité – pour nous et nos clients.

La possibilité de centraliser toutes les informations et de garder ainsi à tout moment une vue d'ensemble des points en suspens et des responsabilités est particulièrement appréciée, qu'une personne travaille sur site ou à domicile. C'est justement lorsque la taille de l'équipe augmente que cette transparence est décisive pour définir clairement les responsabilités et éviter les doublons.

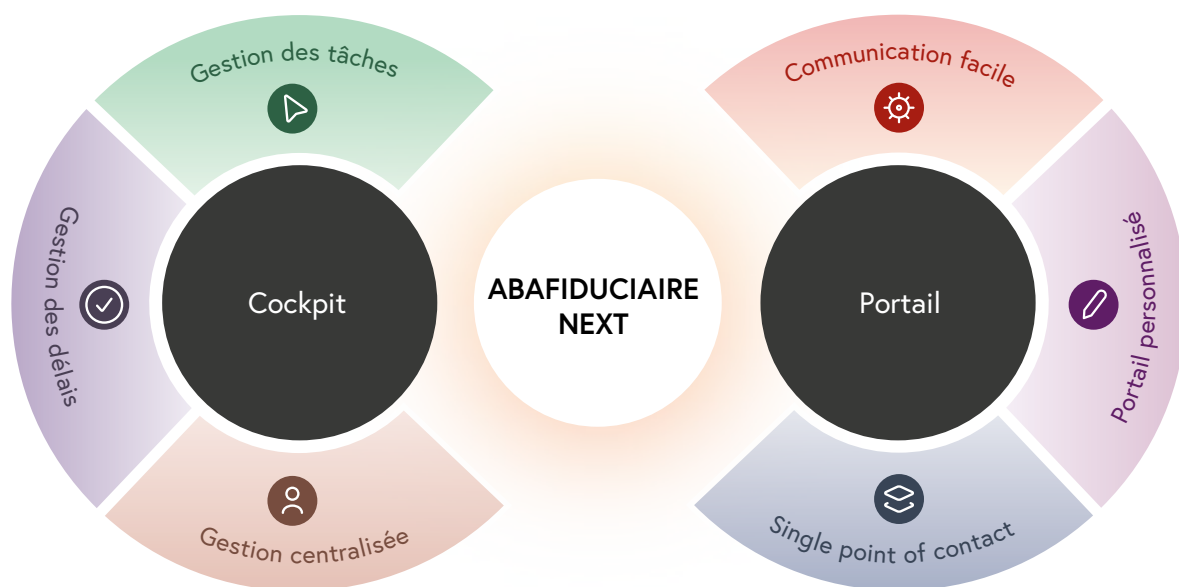
Un autre avantage est l'intégration transparente dans notre environnement Abacus existant. L'interface familière et l'intégration dans MyAbacus nous évitent de devoir passer d'un outil à l'autre. Cela nous a permis d'introduire le cockpit à un coût raisonnable et de le développer en permanence. Bien sûr, la phase initiale a nécessité un certain changement de mentalité au sein de l'équipe et du temps pour définir proprement les processus, mais cet investissement en valait la peine. Aujourd'hui, nous avons une vision beaucoup plus claire de notre quotidien et nous savons mieux où se trouvent les tâches à accomplir.

Roman Wey,
responsable informatique,
Aeberli Treuhand AG



AbaFiduciaire Next: la synergie entre portail et cockpit

La combinaison du portail fiduciaire et du cockpit fiduciaire a permis de développer une plateforme unique et entièrement intégrée, qui a été lancée sur le marché sous le nom d'AbaFiduciaire Next.



AbaFiduciaire Next inaugure une nouvelle ère où efficacité, collaboration et orientation client redéfinissent le quotidien des fiduciaires. L'époque où de précieuses ressources étaient mobilisées par des tâches manuelles de routine est révolue. Les processus automatisés et standardisés réduisent les sources d'erreur et offrent du temps pour les activités à valeur ajoutée. Une

gestion centralisée et transparente des tâches, des échéances et des mandants permet de définir clairement les responsabilités, d'éviter les doublons et de favoriser un travail d'équipe efficace. Le portail fiduciaire intégré fait office de plateforme centrale de communication et d'échange avec les clients, soutient les processus de validation numériques et peut être adapté individuellement au

Corporate Design, ce qui renforce durablement la fidélisation de la clientèle.

AbaFiduciaire Next réunit tous ces avantages dans une solution parfaitement intégrée. Les sociétés fiduciaires peuvent désormais se concentrer sur l'essentiel : leurs clients et leur succès. ●

AFFAIRE « PORTAIL DES AVOCATS »

Numéro de l'affaire: 33-1565-264

Lieu du crime: Abacus Research SA

Statut:

EXTRADÉ



Note d'enquête – État des lieux du secteur juridique en 2025

En 2025, le secteur juridique est au centre des investigations. Les analyses montrent qu'il est confronté à une multitude de défis complexes et que la digitalisation n'épargne pas la vie juridique quotidienne. Les exigences croissantes en matière de protection des données, la pression accrue de la concurrence et le changement de comportement des mandants ont profondément marqué le secteur. Les cabinets d'avocats sont contraints d'adapter leurs activités aux nouvelles dispositions générales, de travailler efficacement tout en respectant la législation – et en gardant les intérêts de leur(s) client(s) à l'esprit.

Le premier constat évident, c'est le changement technologique. L'intelligence artificielle et les processus automatisés font depuis longtemps partie des enquêtes, tout comme l'évolution des méthodes de travail des professionnels du droit. Les tâches courantes sont de plus en plus souvent effectuées à l'aide d'outils numériques.

Autre problème majeur : la sécurité des données sensibles. Nos investigations montrent que le respect des lois en vigueur sur la protection des données reste un défi dans la pratique. Les cabinets d'avocats sont confrontés à l'obligation de protéger intégralement les informations confidentielles. Les canaux de communication tels que les e-mails, les services de messagerie ou les plateformes de partage de fichiers, qui ne satisfont plus aux dispositions actuelles en matière de protection des données, sont particulièrement critiques.

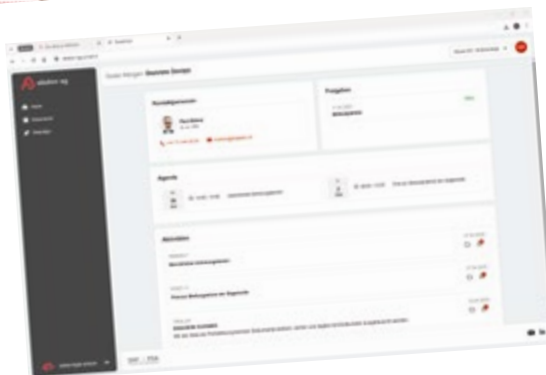
Enfin, l'enquête se concentre sur l'évolution des attentes des mandants. En effet, ceux-ci exigent de la transparence et un accès facile à l'assistance juridique. Dans ce domaine, la digitalisation a accéléré le rythme et établi de nouvelles normes, y compris dans le système juridique traditionnellement conservateur. La concurrence sur le marché juridique s'intensifie, tandis que des modèles de cabinets innovants et technologiques viennent bousculer les structures établies.



Enquête sur l'affaire « Portail des avocats »

Dans ce contexte d'exigences multiples, le portail des avocats Abacus utilise des technologies modernes pour soutenir les avocats et avocates dans leur quotidien professionnel et leur offrir une plateforme de travail durable. Le portail des avocats se veut une solution numérique globale pour la communication, la gestion des données et l'allègement administratif des cabinets d'avocats.

Avec le portail des avocats, les informations pertinentes pour le client sont mises à disposition sous forme numérique sur une plateforme centrale et sécurisée. La gestion des documents et la communication avec les mandants et les autorités sont entièrement numériques, ce qui facilite considérablement l'accès aux informations tout en augmentant la sécurité. La signature électronique via DeepSign est également intégrée dans le système, de sorte que les contrats ou les procurations peuvent être signés en ligne de manière simple et conforme à la loi – sans passer par le papier ou la poste.



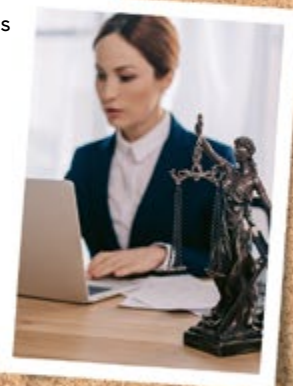
L'assistant juridique conscientieux

L'assistant juridique profite de l'automatisation des processus de travail administratifs. L'ouverture électronique des mandats, la surveillance des délais, le controlling ainsi que la saisie des prestations et la facturation se déroulent de manière numérisée et largement automatisée. Cela réduit les erreurs et allège considérablement la charge de travail pour les collaborateurs du cabinet. La gestion des paiements entrants et les rappels sont également intégrés sans faille dans le système, ce qui permet de garantir les liquidités. Par ailleurs, le portail des avocats est directement relié à d'autres modules Abacus tels que la comptabilité, la saisie des heures ou les systèmes RH. Il en résulte une chaîne de processus numériques continue sans interruption de flux, de la prise de mandat à la facturation, qui peut être adaptée individuellement à la taille et aux exigences de chaque cabinet.

L'avocate attentive à la sécurité

Le portail des avocats Abacus est entièrement hébergé en Suisse et répond aux normes existantes en matière de protection des données et de sécurité de l'information. Les données sont stockées en Suisse dans des centres de calcul certifiés et soumises à la législation suisse sur la protection des données, ce qui constitue un atout décisif pour les cabinets d'avocats. En parallèle, un système de droits et de rôles bien structuré garantit un contrôle précis des accès aux informations, que ce soit au sein du cabinet ou à l'extérieur.

Le portail des avocats apporte une réponse innovante aux principaux défis de toutes les parties prenantes de la branche juridique. Il allie performance digitale et respect des exigences légales, pour se consacrer à l'essentiel: les mandats, une communication fiable et une gestion durable du cabinet.



Indices et gestion des dossiers

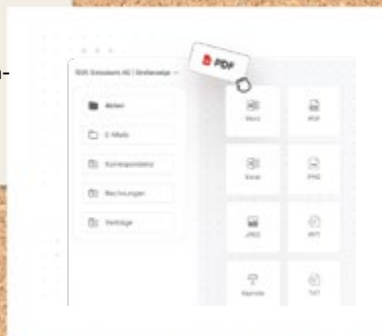
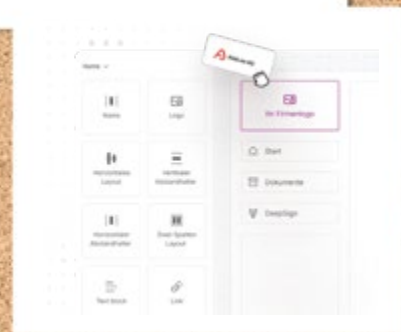
Traitement efficace des cas

Dans la pratique juridique, l'échange de documents et d'informations avec les clients est essentiel. Le portail des avocats, plateforme numérique centrale conçue à cet effet, simplifie considérablement ce processus: les avocates et avocats demandent les documents nécessaires en toute simplicité par le biais du portail et reçoivent une notification dès que le client y a déposé les documents.

Le portail des avocats favorise la collaboration interactive: les commentaires et questions peuvent être saisis directement dans le contexte du cas, sans passer par de longues chaînes d'e-mails. Grâce à un classement centralisé des documents, il offre efficacité, transparence et sécurité, même pour les mandats les plus complexes.

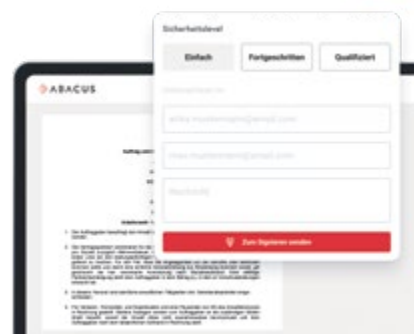
Création de portails personnalisés

Le portail des avocats peut être conçu facilement selon la corporate identity d'un cabinet d'avocats – sans soutien externe ni frais supplémentaires. Il est possible de le personnaliser facilement en y ajoutant son propre logo ainsi que des couleurs et des polices de caractères au choix.



Signatures électroniques et conformes à la loi

Grâce aux signatures numériques, les contrats, les procurations ou les transactions n'ont plus besoin d'être imprimés, signés et renvoyés par la poste. Les signatures juridiquement valables peuvent être obtenues facilement et en toute sécurité via le portail des avocats. Si, par exemple, une cliente se trouve actuellement à l'étranger et doit signer une procuration à court terme, elle peut tout simplement signer le document à partir du portail des avocats – sans renvoi, retards ou interruption de flux. Le document signé est ensuite à la disposition de l'avocate ou de l'avocat, directement dans le dossier, pour un traitement ultérieur. La signature numérique facilite énormément le travail quotidien des avocates et avocats, en particulier pour les procédures où le temps est compté ou pour les mandats internationaux.



Transparence totale des coûts

Le portail numérique des avocats affiche de manière transparente les frais tels que les frais de justice, les frais d'avocat et autres dépenses, afin que les clients aient à tout moment un aperçu clair de tous les frais encourus.

Gestion des rendez-vous, des délais ou des validations

Qu'il s'agisse de rendez-vous au tribunal, d'entretiens ou de délais de remise, le portail des avocats aide activement à coordonner et à respecter les échéances importantes. Les délais pour les prises de position, les oppositions ou les requêtes peuvent y être partagés. Ainsi, les avocates, les avocats et les mandants gardent toujours une vue d'ensemble. Les validations, par exemple pour un projet d'acte de procédure ou une acceptation de transaction, peuvent également être demandées et documentées de manière simple et numérique via le portail. Le résultat : moins de coordination, un retour d'information plus rapide et plus de temps pour le travail juridique proprement dit.

Indices et traces qui mènent directement au coupable

L'équipe d'AbaLaw est prête à recevoir des informations sur les cabinets d'avocats qui travaillent encore sans portail des avocats lors du traitement des mandats :

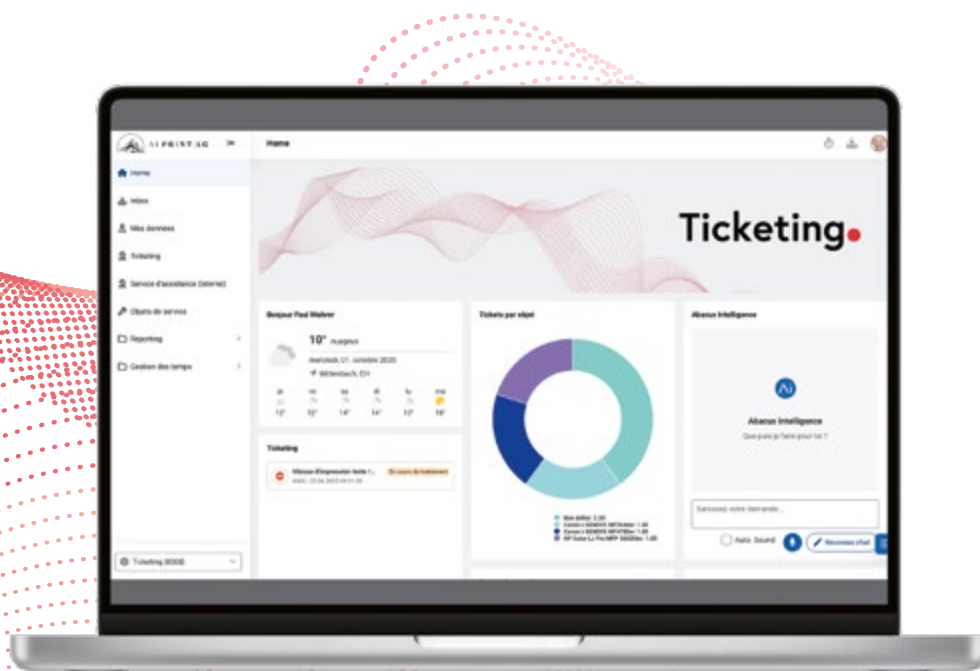


prise de rendez-vous



Moins d'efforts, plus de service

Rapide, transparent et efficace : voilà ce qu'est aujourd'hui un service client moderne. Avec le portail de ticketing Abacus, les entreprises centralisent leurs demandes de service, réduisent les interruptions de flux et créent une meilleure vue d'ensemble pour toutes les parties concernées. Résultat : moins d'administration, plus de transparence et une expérience client nettement améliorée.



Au cours des dernières années, le service client a profondément évolué. Aujourd'hui, les clients souhaitent une assistance rapide, simple et personnalisée, disponible 24h/24 et via des canaux variés. Porté par la digitalisation, les nouvelles technologies et l'évolution des exigences, le service est devenu plus flexible, plus efficace et plus transparent. En parallèle, les entreprises doivent répondre à un volume croissant de demandes tout en améliorant la qualité du service.

C'est ici qu'intervient un logiciel de ticketing moderne : centralisation des demandes, suivi sans faille et traitement structuré. Né de l'application Service après-vente, Abacus Ticketing permet depuis quatre ans une gestion centralisée et performante des demandes de service et de support. Grâce à son intégration complète dans le logiciel de gestion Abacus, les processus administratifs sont automatisés, ce qui libère des ressources et simplifie considérablement le quotidien du Customer Service. Les collaborateurs peuvent rapidement saisir, attribuer et commenter les tickets et travaillent ainsi avec transparence et efficacité au sein de l'équipe. L'affichage des statuts actualisés garantit à tout moment une vue d'ensemble claire.

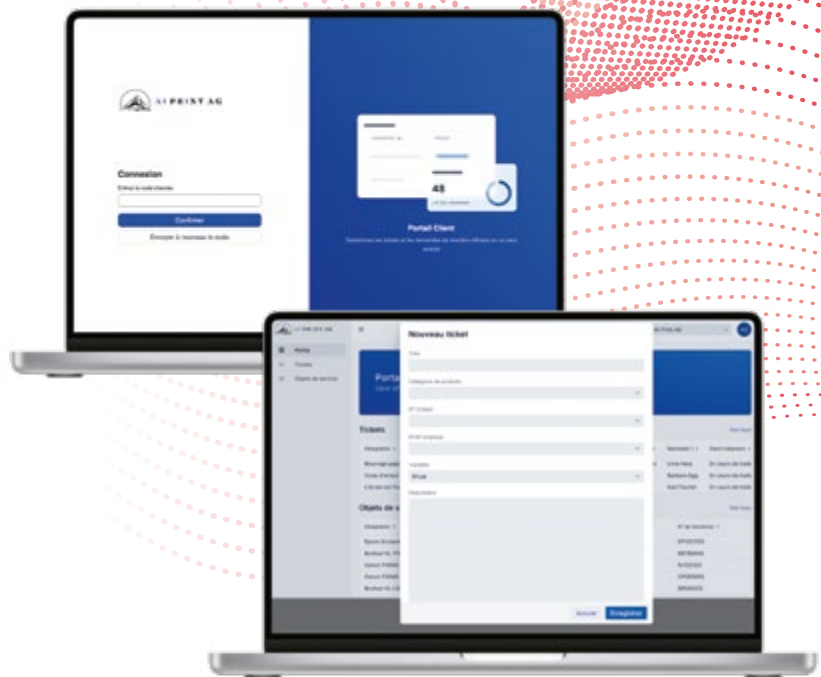
Dans le passé, les demandes de service et de support étaient généralement signalées par e-mail ou par téléphone – ce qui nécessitait à chaque fois une saisie manuelle par le Customer Service. Le nouveau portail Ticketing ouvre un canal de service supplémentaire : les clients saisissent et envoient directement leurs demandes, ce qui élimine les doubles saisies coûteuses. Le Customer Service peut ainsi pleinement se concentrer sur le traitement.

« Depuis longtemps, la vision d'un portail Ticketing guide nos actions chez Abacus. », explique Roger Jutzi, Product Manager Service après-vente, lors d'un entretien. Longtemps jugé complexe et critique pour la sécurité, l'accès direct des clients finaux à une installation Abacus a été rendu possible grâce aux technologies DeepCloud modernes. Aujourd'hui, les clients n'ont plus

besoin d'un accès direct à une installation Abacus et peuvent tout de même soumettre leurs demandes. Depuis 2022, le portail Ticketing fait partie intégrante du logiciel Abacus. Avec la version 2025 d'Abacus, d'autres extensions ont suivi, notamment une authentification sécurisée des e-mails et de nouvelles fonctions de personnalisation du portail, comme l'utilisation d'une propre URL.

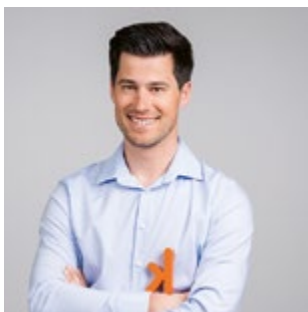
Pour quels groupes cibles le portail Ticketing est-il particulièrement utile ?

Le portail Ticketing s'adresse particulièrement aux entreprises dont les demandes de service et de support sont fréquemment émises par des collaborateurs externes ou des clients. Particulièrement utile dans les secteurs nécessitant un suivi complet ou un support technique continu – contrats de maintenance, solutions informatiques – il allège le quotidien de ces groupes cibles tout en offrant aux clients un service moderne et performant.



Le ticketing du futur : Abacus Intelligence, un game changer

Imaginez qu'Abacus Intelligence reconnaisse les demandes issues des tickets des clients, identifie automatiquement les tickets similaires et propose des solutions adaptées. Cette réalité est déjà à portée de main. Avec Abacus Ticketing, les entreprises s'appuient sur une solution innovante et durable, en constante évolution. Elles bénéficient dès aujourd'hui d'une gestion efficace des tickets et gagnent du temps pour ce qui compte vraiment : le conseil personnalisé et l'échange humain.



Marc Wild

Marc Wild est responsable du service clientèle chez projekt7 ag. Parallèlement, il collabore à des projets de clients et fait partie de la direction de projekt7.

projekt7

projekt7.ch

« Le portail Ticketing améliore le service à la clientèle. »

Marc Wild

Abacus à l'utiliser de manière productive pour les demandes de service et de support de leurs clients. Marc Wild, responsable du service et membre de la direction de projekt7 ag, raconte en exclusivité dans une interview avec Abacus son expérience avec le portail Ticketing et révèle les applications Abacus indispensables.

Pourquoi avez-vous choisi le portail Ticketing ?

Marc Wild : Avec Abacus Ticketing, nous misons sur une solution complète, directement liée au Service après-vente et à la Gestion des projets. La demande de service nous parvient par l'intermédiaire du client, nous la traitons, établissons un rapport des heures et envoyons la facture au client via la Gestion des projets. Le portail Ticketing est la cerise sur le gâteau, qui nous aide encore mieux dans la communication directe avec les clients.

Comment le portail Ticketing vous aide-t-il, toi et ton équipe, au quotidien ?

MW : Pour nous, le plus grand avantage réside dans la saisie des tickets. Les clients saisissent les tickets dans le portail, ce qui allège notre administration. Notre objectif est de réduire les appels téléphoniques et les e-mails afin qu'à long terme, toutes les demandes de service soient traitées de manière centralisée par un seul système. Grâce au portail Ticketing et à la fonction de commentaire intégrée, nous pouvons interagir directement avec les clients et avons également un meilleur

aperçu des historiques de service. La communication est centralisée dans un seul canal.

Quelle est la valeur ajoutée du portail Ticketing pour vos clients ?

MW : Le portail Ticketing offre aux clients un bon aperçu des demandes de service en cours. Ils ont ainsi une sorte de gestion des activités et ne doivent pas gérer leurs tâches en suspens séparément. Et le meilleur : les clients voient aussi toujours le statut d'une demande de service.

Comment évalues-tu le potentiel des portails Ticketing à l'avenir ?

MW : Je vois surtout un grand potentiel dans la collaboration avec les clients. Les portails permettent de centraliser toute la communication en un seul endroit, il n'y a pas de dispersion via d'autres médias comme Teams ou les e-mails. L'échange de documents recèle également un fort potentiel d'amélioration – par exemple en ce qui concerne les droits de consultation temporaires d'un document.

Quelles sont, pour toi, les trois applications Abacus indispensables ?

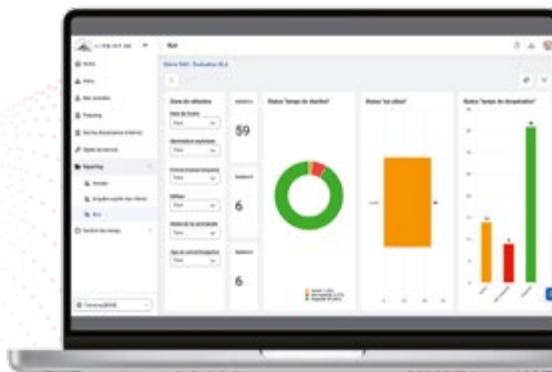
MW : Pour mon travail quotidien, les applications les plus importantes sont le CRM, le Service après-vente et la Gestion des projets.

Fidigit (Schweiz) AG, dont le siège principal est à Zurich, mise également sur Abacus Ticketing pour le traitement des demandes de service et de support et, depuis début 2025, sur le portail

Avis et retours d'expérience

Des partenaires Abacus, tels que projekt7 ag et Fidigit (Schweiz) AG, utilisent déjà Abacus Ticketing et le portail Ticketing avec succès. Dans une interview avec Abacus, Marc Wild et Natasha Fischer parlent de leurs premières expériences avec le portail Ticketing.

Projekt7 ag travaille depuis mars 2025 avec le portail Ticketing Abacus et fait ainsi partie des premiers partenaires



Ticketing. Natasha Fischer nous explique comment elle profite de la solution logicielle au quotidien, comment le portail Ticketing augmente l'efficacité du support et comment elle voit l'avenir des portails Ticketing.

Pourquoi utilisez-vous le portail Ticketing chez Fidigit ?

Natasha Fischer : Nous travaillons depuis longtemps avec les ordres d'intervention du Service après-vente afin de pouvoir gérer les demandes des clients de manière centralisée. En 2024, nous avons ensuite mis en service le portail Ticketing MyAbacus et nous en sommes très satisfaits. Il est moderne et facile à utiliser. Avec le nouveau portail clients, nous passons maintenant à l'étape suivante. Les clients peuvent ainsi non seulement consulter leurs tickets, mais aussi les saisir de manière autonome.

Comment le portail Ticketing t'aide-t-il dans ton travail quotidien et comment peut-il améliorer l'efficacité du Customer Service ?

NF : J'espère qu'il y aura moins de demandes de précisions sur l'état d'avancement du traitement, car nos clients pourront consulter eux-mêmes leurs tickets. De plus, ils peuvent saisir directement des commentaires, ce qui permet de réduire l'échange d'e-mails. Le portail nous aide en outre à mieux hiérarchiser les demandes et à les traiter de manière structurée, ce qui a un impact direct sur la qualité de notre service.

Quels sont les avantages du portail Ticketing pour vos clients ?

NF : Ils disposent à tout moment d'informations actualisées sur le statut de leurs tickets. Les sujets confidentiels peuvent être soumis sous forme de tickets personnels. Cela permet de garantir que seules les personnes autorisées y ont accès. Grâce à une plus grande transparence et à une meilleure traçabilité, nous renforçons également la confiance des clients dans notre support.

« Nous avons enregistré 2500 tickets en 2024 et nous nous attendons à un nombre un peu plus élevé en 2025, car nous l'utiliserons également pour les demandes de conseil et les projets en cours. »

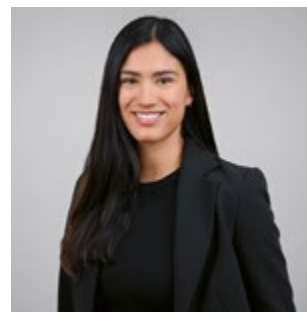
Natasha Fischer

Quels sont, selon toi, les principaux avantages du portail Ticketing ?

NF : Le plus grand avantage est la communication centrale, transparente et compréhensible avec les clients. Le portail permet d'avoir une meilleure vue d'ensemble, de réduire les ruptures de médias et d'améliorer l'efficacité des deux côtés. De plus, les clients n'ont plus besoin d'être joignables pour déposer leurs tickets.

Comment vois-tu le potentiel des portails Ticketing à l'avenir ?

NF : Les demandes par téléphone vont continuer à diminuer à l'avenir. La technologie évolue rapidement et de nombreux clients ressentent le besoin de pouvoir travailler de manière autonome, sans devoir patienter au téléphone. Je vois également un potentiel dans l'utilisation future du portail Ticketing pour l'échange de documents. Il serait par exemple possible de demander directement des offres et de les signer ensuite numériquement avec DeepSign.



Natasha Fischer

Depuis dix ans, Natasha Fischer occupe chez Fidigit (Schweiz) AG le poste de manager, avec la responsabilité du support. Outre le suivi personnel des clients, elle participe activement à la mise en œuvre de projets, en se spécialisant notamment dans les modules financiers, BPE et AbaReport.

fidigit

fidigit.ch

Si tu ne pouvais travailler qu'avec trois applications Abacus sur une déserte, lesquelles seraient-elles ?

NF : La comptabilité financière, reine qui coordonne les livres auxiliaires. BPE et DeepBox pour les automatisations, pour que je puisse boire une piña colada pendant que le système travaille pour moi. Et bien sûr, j'espère que l'île a le wifi, sinon même la meilleure application ne me servira à rien. ●

PLUS D'EFFICACITÉ ET DE TRANSPARENCE DANS LA GESTION IMMOBILIÈRE

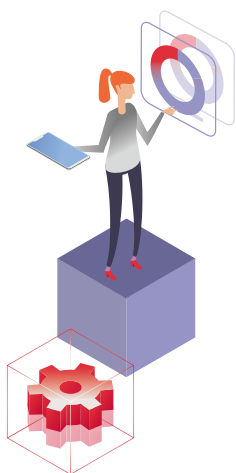
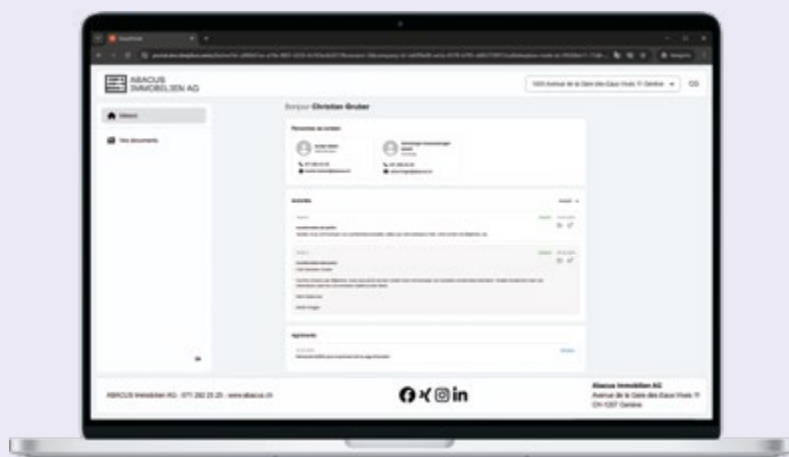


Que vous soyez propriétaire, locataire ou régie, les portails numériques rassemblent toutes les parties prenantes sur une plateforme commune. Avec Abalmmo, les processus sont automatisés, les informations centralisées et la communication considérablement simplifiée. Le résultat : moins d'efforts, plus de transparence et une réelle valeur ajoutée pour chacun.



Les dashboards intuitifs offrent un aperçu rapide.

Le portail des propriétaires permet aux propriétaires d'accéder à tout moment à leurs documents et aux indicateurs clés de leurs biens immobiliers. Toutes les informations sont disponibles en temps réel et documentées numériquement.



La digitalisation croissante ouvre de nouvelles perspectives pour le secteur immobilier : davantage d'efficacité et des services optimisés. L'intégration des portails des propriétaires et des locataires permet à toutes les personnes concernées d'accéder en un seul endroit aux données, informations et processus. Les démarches, autrefois non numériques et chronophages, peuvent désormais être effectuées en libre-service, rapidement et sans interactions coûteuses.

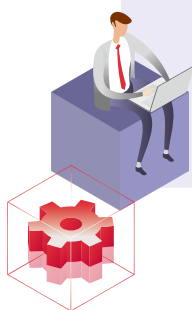
Portail des propriétaires : efficacité et transparence accrues

Connecté directement à l'ERP, le portail des propriétaires constitue l'interface

centrale entre la régie et les propriétaires. Grâce à la connexion directe à AbaImmo, toutes les données et documents sont synchronisés et disponibles en temps réel. Les propriétaires bénéficient d'une vue d'ensemble consolidée et actuelle de leur portefeuille immobilier. Des dashboards intuitifs offrent un aperçu rapide des indicateurs clés : taux de vacance, postes ouverts, mesures d'entretien ou investissements planifiés. Les propriétaires peuvent également valider en ligne des commandes ou autoriser des mesures importantes, ce qui accélère la prise de décision et garantit une documentation complète.

Aperçu des principales fonctions :

- Système de tickets pour les commandes de réparation : signalement numérique des pannes ou des besoins de réparation avec suivi en temps réel.
- Mise à disposition en ligne des documents importants pour les propriétaires (clôtures annuelles, documents fiscaux, etc.).
- Consultation et validation des commandes d'artisans par les propriétaires avant l'attribution.
- Commande de bulletins de versement : demande simplifiée de documents de paiement.
- Contact direct avec la régie : coordonnées, interlocuteurs, heures de consultation et numéros d'urgence sont présentés de manière claire.
- Notifications : notifications automatiques par e-mail en cas de nouveautés (informations, documents, etc.).
- Disponibilité mobile : accès optimisé pour tous les appareils, en tout lieu et à tout instant.



Autre atout majeur : la communication optimisée. Les demandes sont traitées de façon structurée et numérique, les documents sont accessibles et téléchargeables à tout moment. Résultat : moins de demandes de précision, des délais raccourcis et une information claire pour toutes les parties.

La régie profite elle aussi : l'envoi dématérialisé des documents fait gagner du temps, réduit les coûts et allège la pénurie de personnel qualifié dans le secteur de la gestion immobilière. Les propriétaires sont automatiquement avertis dès qu'un nouveau document ou une nouvelle information est disponible, et gardent ainsi toujours une vue d'ensemble à jour.

Plus de confort pour les locataires et copropriétaires

Les locataires et copropriétaires bénéficient eux aussi des portails numériques. Grâce au système de tickets intégré, ils peuvent signaler directement et sans interruption de flux les déclarations de sinistre ou les ordres de réparation. La régie peut alors générer immédiatement

une commande d'artisan reliée au ticket, dont le suivi reste consultable en temps réel pour les locataires ou copropriétaires. Cette transparence renforce la confiance dans la régie et la qualité du service.

Le classement numérique des documents, ainsi que la possibilité de demander directement des bulletins de versement ou des décomptes, allège le travail de la régie et apporte un véritable confort au quotidien. Les coordonnées des interlocuteurs compétents sont clairement affichées pour garantir une prise de contact rapide en cas d'urgence.

La numérisation et l'automatisation de ces processus optimisent l'utilisation des ressources et minimisent les erreurs. Grâce à la disponibilité mobile, les portails sont accessibles en tout lieu et à tout instant.

Conclusion

L'intégration des portails des propriétaires et des locataires dans AbaImmo

constitue une étape décisive vers une gestion immobilière moderne et orientée vers le service. Elle apporte transparence, rapidité et satisfaction à tous les groupes d'utilisateurs. Face à la concurrence accrue et aux exigences grandissantes en matière d'efficacité et de qualité de service, de telles solutions numériques représentent un facteur de succès incontournable pour les régies professionnelles. La combinaison d'AbaImmo et des portails numériques garantit des processus automatisés, une information centralisée et une communication fluide – créant ainsi une véritable valeur ajoutée pour la régie, les locataires et les propriétaires. ●

UNE VÉRITABLE MINE D'OR : FORMULAIRES NUMÉRIQUES POUR UNE STRUCTURE DE DONNÉES OPTIMALE

Les données sont le nouvel or – mais uniquement lorsqu'elles sont structurées et actualisées. Grâce aux formulaires numériques d'Abacus, les informations sont collectées efficacement tout au long du Customer Journey, transférées directement dans le système et deviennent ainsi la base de décisions solides, de services de qualité et de relations durables avec les clients.

Dans le monde des affaires actuel, des données de qualité sont la clé d'un succès durable. Une saisie structurée et efficace constitue la première étape vers des décisions éclairées, une communication ciblée et une fidélisation à long terme. Avec les formulaires personnalisables d'Abacus, la saisie et la structuration des données deviennent simples et rapides. Les entreprises obtiennent facilement des feedbacks de leurs partenaires externes et enregistrent automatiquement les informations dans le bon module du logiciel – par exemple dans le CRM. Résultat : une base de données complète et cohérente.

Jusqu'à présent, la création de formulaires numériques impliquait un développement fastidieux, leur propre hébergement et une maintenance régulière – autant de facteurs générant des coûts importants. Avec Abacus et DeepForms, ces efforts appartiennent au passé : les partenaires de distribution ou les clients avertis conçoivent leurs formulaires directement dans le logiciel Abacus – l'hébergement et la maintenance sont assurés par DeepCloud. Ainsi, même les petites entreprises peuvent facilement créer des formulaires, réaliser des enquêtes ou déclencher des processus automatisés, sans infrastructure technique complexe.



Des exemples concrets tout au long du Customer Journey : du feedback des clients dans le commerce en ligne à l'évaluation des prestations de service

Créer des formulaires dans le logiciel Abacus se fait en quelques clics. Ils peuvent ensuite être envoyés directement aux clients, sans interruption de flux ni traitement manuel. Les applications sont multiples et transversales à tous les secteurs d'activité. Voici quelques exemples pratiques pour illustrer leur potentiel.

Des données CRM toujours à jour

Des données clients fiables et à jour constituent la base d'un conseil personnalisé, d'un marketing pertinent et d'offres réellement adaptées. Pourtant, leur actualisation régulière reste souvent une tâche négligée. Grâce aux formulaires numériques, les clients participent activement : ils reçoivent un formulaire prérempli avec leurs données actuelles (contact, adresse, informations de facturation) qu'ils peuvent facilement corriger. En cas de changement, comme un déménagement ou une nouvelle fonction, les données sont mises à jour directement dans le formulaire et transférées sans intervention manuelle dans le CRM Abacus.

Ce processus automatisé assure une mise à jour continue, garantit durablement la qualité des données et permet de gagner un temps précieux.

Évaluation des fournisseurs facilitée

Quels sont mes principaux fournisseurs ? Les formulaires numériques jouent un rôle clé dans l'évaluation des fournisseurs en facilitant la collecte d'informations structurées. Les demandes récurrentes concernant, par exemple, les conditions commerciales, l'assurance qualité ou les certifications sont grandement simplifiées. Chaque fournisseur reçoit un formulaire adapté, dans lequel il peut renseigner directement ses données actualisées – comme une liste de prix révisée ou un nouveau certificat ISO. Ces informations sont ensuite automatiquement intégrées dans le profil du fournisseur concerné dans le logiciel Abacus et mises à disposition sous une forme structurée pour les évaluations ou les négociations contractuelles.



Des données clients
fiables et à jour
constituent la base
d'un conseil person-
nalisé, d'un marketing
pertinent et d'offres
réellement adaptées.

Recueillir le feedback des clients après un achat ou une prestation

Les retours des clients représentent une ressource précieuse, à condition d'être collectés de manière structurée et analysés systématiquement. Les formulaires numériques permettent d'automatiser entièrement ce processus. Après chaque commande, les clients reçoivent automatiquement un formulaire personnalisé dans lequel ils peuvent évaluer le produit, la qualité de la livraison ou encore le service client. Les réponses sont directement reliées à la commande correspondante et enregistrées dans le CRM comme activité, sans aucune saisie manuelle. Ces données constituent une base fiable et exploitable pour améliorer les produits, renforcer le service client et orienter les actions marketing. Parallèlement, ces feedbacks permettent d'optimiser de façon ciblée les processus internes, les fonctionnalités des produits ainsi que la relation client.

Inscriptions simplifiées aux prestations de service

Qu'il s'agisse de conseils, de consultations personnalisées ou de coachings, les clients peuvent s'inscrire en toute simplicité grâce à un formulaire numérique. Les données personnelles saisies sont automatiquement intégrées dans le logiciel Abacus et stockées de manière sécurisée. Pour les prestataires, cela signifie un processus d'inscription rapide, structuré et fiable, avec des informations complètes disponibles dès le départ.

L'utilisation des formulaires dans le secteur de la santé

Onboarding efficace et sécurisé

Lors de l'admission dans une maison de retraite, un établissement de soins ou une institution sociale, un grand nombre d'informations personnelles et médicales doivent être collectées. Les formulaires numériques permettent de centraliser ces données dans un processus d'onboarding structuré et sécurisé. Qu'il s'agisse de l'état de santé, des traitements médicamenteux ou des personnes de contact, toutes les informations saisies sont directement transférées dans AbaCare et disponibles pour la suite du suivi. Cela réduit les risques d'erreur, accélère l'enregistrement et garantit une documentation complète.

Commande de repas simplifiée

Un autre domaine d'application concerne le service de repas, proposé notamment par les organisations d'aide et de soins à domicile. Grâce à un formulaire numérique, les bénéficiaires peuvent commander leurs repas en toute simplicité et préciser leurs préférences personnelles. Ils peuvent également y indiquer directement d'éventuelles intolérances ou allergies alimentaires, garantissant ainsi un service adapté à leurs besoins individuels.

Mesurer la satisfaction après une intervention technique

Avec les formulaires numériques, les entreprises recueillent facilement et de manière ciblée le feedback de leurs clients sur la qualité du service reçu. Les réponses sont directement reliées au client concerné dans le CRM et alimentent ainsi une base de données fiable. Celle-ci sert non seulement à assurer le suivi qualité, mais aussi à évaluer précisément les prestations des différents techniciens. L'analyse structurée de ces retours permet de définir des mesures d'amélioration concrètes, qui contribuent directement à l'optimisation du service. En parallèle, les clients voient que leur avis est pris en compte et valorisé – un facteur essentiel pour renforcer la confiance et bâtir une fidélité durable.

Signaler une panne à l'aide d'un formulaire et d'un code QR

Lorsqu'un appareil tombe en panne, la gestion du problème impliquait autrefois des appels interminables, des formulaires papier ou des échanges d'e-mails fastidieux. Avec les formulaires numériques intégrés à Abacus, tout devient beaucoup plus simple. Un code QR apposé sur l'appareil suffit : en le scannant, l'utilisateur accède directement à un formulaire. Celui-ci contient à la fois des documents utiles – comme le mode d'emploi – et un espace pour déclarer la panne. L'emplacement, la description du défaut et même des photos peuvent être saisis en quelques clics. Résultat : un gain de temps considérable, moins d'erreurs et une résolution plus rapide et efficace du problème.

Structurer les connaissances pour repenser le processus d'amélioration continue (PAC)

Les meilleures idées naissent souvent au quotidien, sur le terrain. Pourtant, sans canal adapté, beaucoup

Les meilleures idées naissent souvent au quotidien, sur le terrain.

de propositions se perdent, en particulier dans les grandes organisations ou lors du travail en équipe. Grâce aux formulaires numériques, ce potentiel peut être exploité de manière ciblée. Les entreprises peuvent diffuser régulièrement des questionnaires PAC structurés à leurs collaborateurs. Les retours – qu'il s'agisse d'optimisation de processus, de sécurité ou de réduction des coûts – sont automatiquement centralisés, hiérarchisés et transmis aux services compétents.

Ainsi, l'amélioration continue devient un processus concret, transparent et mesurable. En parallèle, la démarche valorise les collaborateurs, qui constatent que leurs idées sont prises en considération et suivies. Un facteur clé pour renforcer la motivation et instaurer une dynamique durable de progrès.

Conclusion :

Les formulaires numériques constituent un atout majeur pour une gestion structurée et fiable des données. Ils ne se contentent pas de simplifier et fiabiliser la saisie : ils transforment chaque donnée brute en information exploitable et porteuse de valeur – le véritable or de l'ère numérique. ●



Check-in des employés : la garantie d'un démarrage réussi dans l'entreprise



L'arrivée de nouveaux collaborateurs rime souvent avec désordre, informations manquantes et travail inutile. Avec le check-in numérique des employés, ce processus devient clair, entièrement digitalisé et simple pour tous – de la première saisie jusqu'à la comptabilité des salaires.

Obstacles les plus fréquents lors de l'entrée en fonction

De nombreuses fiduciaires accompagnent depuis longtemps déjà leurs clients également dans le domaine des ressources humaines. Les mêmes défis reviennent souvent, notamment lors

de l'arrivée de nouveaux collaborateurs : les informations importantes n'arrivent qu'au compte-gouttes ou beaucoup trop tard, parfois même seulement un jour avant le traitement des salaires. De tels processus sont souvent mal définis : les demandes

de précisions prennent du temps et la saisie manuelle génère des erreurs ou reste incomplète. Le résultat ? Des retards, de la frustration pour toutes les personnes concernées et un surcroît de travail inutile.

« Nos clients apprécient le fait que l'entrée de leurs collaborateurs se déroule désormais de manière encore plus fluide, sans formulaires papier ni ping-pong d'e-mails. Le check-in des employés montre à quel point la collaboration moderne peut être simple. »

Pascal Huber



Pascal Huber, directeur de Breitenmoser-Edelmann Treuhand AG



Une fois que les nouveaux arrivants ont rempli le formulaire, les supérieurs hiérarchiques complètent les données d'engagement.

La solution : le check-in numérique des employés

Le check-in numérique des employés met un terme aux démarches administratives répétitives. Grâce à un formulaire d'entrée numérique directement relié au logiciel de gestion Abacus, ce processus est considérablement simplifié.

Entièrement numérique, le formulaire d'entrée est partagé via un lien sécurisé, accessible à toutes les parties concernées – la fiduciaire, le supérieur hiérarchique et les futurs collaborateurs. Le vrai bonus : la saisie des données devient

collaborative. Chacun saisit directement les informations qu'il peut fournir – sans interruption de flux, sans formalités administratives et sans appels compliqués par la suite. Les nouveaux collaborateurs peuvent même soumettre leurs données sans se connecter, à l'aide d'un formulaire sécurisé et intuitif. Les données remplies s'intègrent directement dans la base du personnel du logiciel de gestion Abacus et les nouveaux collaborateurs sont déjà créés. Tout est prêt pour le traitement ultérieur dans la Comptabilité des salaires.

Conclusion

La première impression fait toute la différence. Avec le check-in numérique des employés, les sociétés fiduciaires offrent à leurs clients et à leurs collaborateurs un processus moderne, efficace et fiable. Cela permet de gagner du temps, de réduire les erreurs et d'offrir un démarrage professionnel à vos collaborateurs.

Les avantages en un coup d'œil



DES DONNÉES DE QUALITÉ, GARANTIES PAR DES PROCESSUS CLAIRS ET BIEN DÉFINIS

Le check-in numérique, avec sa structure claire, assure une saisie complète et exacte de toutes les informations. Moins d'erreurs, moins de questions : un processus standard qui fait vraiment la différence.

100 % NUMÉRIQUE – POUR TOUS

Grâce à une saisie entièrement numérique avec des interfaces intuitives, l'ensemble du processus d'entrée se déroule en toute fluidité. Les nouveaux collaborateurs n'ont pas besoin d'accéder au système : il leur suffit de cliquer sur le lien du formulaire. Le processus peut ainsi être mené à terme rapidement et efficacement.

ENTIÈREMENT PERSONNALISABLE

Formulaire standard ou champs personnalisés : le check-in des employés est flexible et s'adapte aux besoins. Les fiduciaires peuvent créer elles-mêmes des formulaires ou utiliser des modèles existants et les adapter aux exigences spécifiques de leurs clients. ●

La validation des documents repensée : l'intégration flexible des personnes externes dans le processus des créanciers

Vérifier, valider et commenter les factures – même pour des intervenants externes. Avec la nouvelle validation externe des documents dans Abacus, il sera possible pour la première fois, à partir de la version 2026, d'intégrer des partenaires, des collaborateurs temporaires ou des participants à des projets dans le processus des créanciers de manière simple et sécurisée.



Au cœur de ce concept se trouve le cockpit de validation qui offre un aperçu central de toutes les validations.

La digitalisation des processus de travail ne cesse de progresser – et avec elle, les exigences en matière de flexibilité, d'efficacité et de sécurité. L'étroite mise en réseau et la collaboration entre différents partenaires commerciaux assurent également une coopération interdisciplinaire en fonction des projets. Quiconque travaille aujourd'hui avec des partenaires externes, des prestataires de services ou des participants à des projets, a besoin de solutions qui s'intègrent parfaitement dans les processus existants, qu'il s'agisse de coopérations temporaires ou de partenariats durables. À partir de la version 2026, Abacus offre la possibilité d'intégrer directement et de manière sécurisée des personnes ou des entreprises externes dans le processus des créanciers.

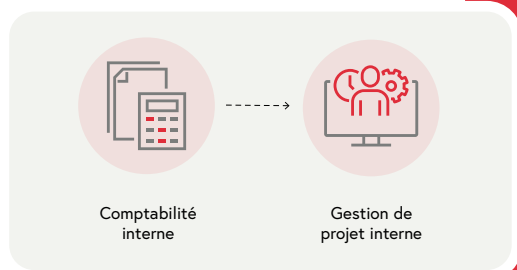
Validation des documents dans la Comptabilité des créanciers Abacus

La validation numérique des documents Abacus est un processus moderne, entièrement transparent et conçu pour valider les factures des créanciers. Ce mécanisme garantit une protection fiable contre les paiements erronés et renforce la sécurité globale des opérations.

Au cœur du système se trouve un cockpit convivial, qui centralise toutes les étapes en cours et offre une vue d'ensemble claire. Les documents à valider peuvent être examinés et suivis grâce à de multiples tableaux de bord, permettant une gestion simple et structurée de l'ensemble du processus.

Grâce à l'intégration de la structure organisationnelle, les autorisations

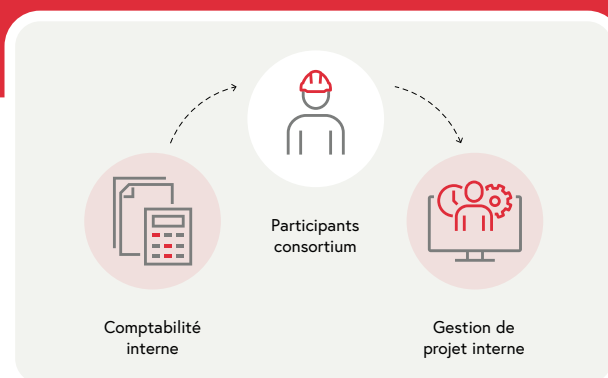
À partir de la version 2026, Abacus franchit un cap décisif.



Workflow de validation des documents sans implication de personnes externes.

Les atouts majeurs

- Cockpit central de validation : tous les documents et leur statut en un coup d'œil
- Workflows dynamiques : processus de validation automatisés et personnalisables
- Intelligence artificielle DeepO : reconnaissance automatique des documents et attribution du workflow
- Intégration de la structure organisationnelle : prise en compte automatique des rôles et des remplacements
- Transparence : traçabilité complète de toutes les étapes de validation



Workflow de validation des documents avec intégration de personnes externes.

de validation et les remplacements sont automatiquement représentés et les modifications de la structure du personnel sont prises en compte sans effort manuel. De plus, l'intégration de la structure organisationnelle crée une flexibilité maximale. Des workflows individuels, qui sont exactement adaptés à la structure et aux processus de l'entreprise, peuvent être définis. Il est par exemple possible de s'assurer qu'une validation supplémentaire doit être demandée pour les factures d'un certain montant ou que les factures récurrentes d'un montant et d'un créancier identiques sont automatiquement

validées. Dans le processus de validation, le document créancier peut être traité directement et validé en toute simplicité via l'application mobile AbaClik ou MyAbacus.

Intégration des personnes externes dans le processus de validation

Pour les collaborateurs de l'entreprise, le processus de validation garantit un traitement transparent, numérique et efficace des factures des créanciers. Avec la nouvelle fonction de validation externe des documents, Abacus franchit une étape décisive à partir de la version 2026 : des personnes

extérieures à l'entreprise pourront également être impliquées dans le processus de validation de manière simple et sécurisée.

L'intégration de personnes externes se fait en toute simplicité. Grâce à un formulaire web sécurisé transmis via DeepBox, les documents des créanciers sont envoyés à des intervenants externes pour vérification et validation. Ces derniers peuvent consulter le document, le commenter et le valider – sans aucun accès au système Abacus.

Comment fonctionne la validation des documents avec des personnes externes

- 1 Le document créancier est envoyé avec un lien sécurisé vers le formulaire web à la personne externe depuis le cockpit de validation dans Abacus.
- 2 La personne externe examine le document, peut le commenter, le valider ou le rejeter.
- 3 Le formulaire rempli est automatiquement renvoyé dans le logiciel Abacus et le processus de validation se poursuit.

La facture peut être consultée et vérifiée directement dans le formulaire web.

[illegible]

Plus d'informations sur
la validation des documents:
abacus.ch/fr/validation-des-documents

Avec la nouvelle validation externe des documents, Abacus rend le processus des créanciers encore plus flexible, plus cohérent et plus sûr. Qu'il s'agisse de projets impliquant plusieurs parties ou de collaborateurs externes temporaires : toutes les personnes concernées peuvent être intégrées facilement et en toute sécurité dans le processus de validation numérique. Avec AbaClik AI

et MyAbacus, Abacus offre aux collaborateurs internes des solutions mobiles qui simplifient la validation des factures des créanciers. Les personnes externes valident les documents via le formulaire web de manière simple et numérique. Cela permet de gagner du temps, de réduire les sources d'erreur et d'augmenter la transparence au sein de l'entreprise. ●

Dans quels contextes cette solution fait-elle vraiment la différence ?

La validation externe des documents ouvre de nouvelles possibilités, notamment dans les situations suivantes :



Groupement d'entreprises (Consortium)

Plusieurs entreprises travaillent ensemble sur un projet, typiquement dans le domaine de la construction, et créent un consortium à cet effet. Une entreprise se charge de la gestion administrative et utilise pour cela le logiciel de gestion Abacus. La validation externe des documents est utilisée pour que les membres du consortium puissent vérifier, valider ou rejeter les documents créanciers.



Collaborateurs temporaires & externes

Intégrer des collaborateurs temporaires et externes sans leur donner un accès au logiciel Abacus. Cela peut par exemple présenter des avantages pour une administration scolaire : les enseignants externes qui commandent eux-mêmes leur matériel pédagogique peuvent contrôler et valider les factures directement via le formulaire web.



Partenaires externes

Les partenaires externes d'une entreprise bénéficient également de la validation externe des documents. Par exemple, un architecte externe peut contrôler une facture fournisseur, la valider et la renvoyer directement à l'entreprise de construction ou à la direction de chantier via un formulaire web.

Une connexion flexible, une sécurité garantie – voici les avantages de la validation externe des créanciers

La validation externe des créanciers assure une flexibilité maximale en permettant d'intégrer n'importe quelle personne externe, que ce soit pour un projet, de manière temporaire ou permanente. L'intégration numérique sans faille entraîne une **augmentation significative de l'efficacité**, car les interruptions de flux et les étapes intermédiaires manuelles sont totalement supprimées. Le formulaire web rempli est enregistré automatiquement dans la Comptabilité des créanciers Abacus.

L'avenir appartient à la collaboration en réseau



La rapidité, la transparence et la fluidité des échanges sont aujourd'hui plus essentielles que jamais. C'est pourquoi les plateformes de collaboration prennent une place toujours plus importante : elles connectent les personnes, les informations et les processus – au-delà des secteurs et des frontières – et constituent ainsi les piliers d'un succès durable.



Les domaines d'application sont variés. Dans un établissement médico-social, les familles peuvent à tout moment suivre la prise en charge de leurs proches. Dans l'industrie et le commerce, clients, fournisseurs et équipes internes collaborent sans rupture d'information ni perte de temps liées à la coordination. Partout où la coopération est synonyme de réussite, les portails numériques ouvrent la voie à de nouvelles perspectives.



Avec ses portails, Abacus fournit les outils de la collaboration de demain. Ils facilitent l'échange d'informations, fluidifient la communication et rendent le travail entre les parties prenantes plus simple, plus transparent et plus efficace. Le logiciel Abacus, qui centralise données et processus, se trouve au cœur de cette dynamique. Les barrières entre les différentes entités disparaissent : l'information circule librement et les décisions peuvent être prises en temps réel.



Les interfaces sont intuitives, les flux de travail sont souples et ne nécessitent aucun processus informatique complexe. Grâce à Abacus Intelligence, l'interaction devient encore plus naturelle : les actions peuvent être déclenchées par commande vocale ou par chat, et les questions trouvent une réponse immédiate.



Et l'évolution se poursuit. La prochaine version d'Abacus élargira encore son portefeuille de portails, notamment pour la gestion immobilière, le CRM et la chaîne d'approvisionnement. De nouvelles opportunités de collaboration numérique apparaissent ainsi en permanence.

Notre vision est claire : les portails numériques rapprochent les personnes. Ils libèrent du temps et de l'espace pour ce qui compte vraiment, aujourd'hui comme demain.

IMPRESSUM

Pages est le magazine clients
d'Abacus Research SA.
Il paraît une fois par an.

E-Paper

abacus.ch/fr/pages

Éditeur

Abacus Research SA
Abacus-Platz 1
CH-9300 Wittenbach-St. Gall
abacus.ch

Rédaction

Team Pages Abacus

Concept et Graphisme

Rembrand AG, St. Gall

Crédit photo

Page de couverture : Bernardo Henning,
Buenos Aires/Argentine;
Autres images : Abacus Research SA

Impression

Galledia Print AG, Flawil

Tirage

16'000 exemplaires en allemand
1500 exemplaires en français

© Abacus Research SA

40 ans d'innovation●

Toujours une longueur d'avance

ERP n°1 en Suisse●



Assisté par l'IA



Modulaire



Global



Clair



Moderne



Sécurisé



swiss made software



Plus d'informations sur:
abacus.ch

 **ABACUS**