



Front & Back office

L'inclusion au service de
la performance



dsi-inclusion.com



Nos services

1. Accueil et secrétariat
2. Assistance administrative
3. Gestion de la relation Client
4. Numérisation et archives



1

Accueil & secrétariat

In situ



Les prestations :

- Accueil physique
- Accueil téléphonique
- Suivi des livraisons
- Gestion des réservations
- Gestion des badges
- Traitement des mails
- Gestion du courrier
- Réassort des salles de réunion



AG2R LA MONDIALE



Courrier & petite logistique



Tâches réalisées

- Gestion du courrier arrivé / départ
- Gestion des demandes d'archives
- Gestion des véhicules de services (entretien sauf ménage + réservations)
- Reprographie
- Courses de proximité (mise en place salles de réunion)
- Gestion du standard et des visites (filtrage)
- Gestion des demandes de badges
- Gestion des clés

693 appels / an
1 329 visites / an
85 586 courriers reçus / an
35 040 courriers envoyés / an

Compétences clés

- **Techniques** : Expertise en Gestion Documentaire.
Formation de 15 jours sur site Client et accompagnement pour la montée en compétences des agents DSI.
- **Relationnelles** : Communication efficace et gestion des situations sensibles.
- **Outils** : Maîtrise des logiciels Clients, outils bureautique (suite Office, Teams).

Site internet : www.dsi-inclusion.com



2

Assistance administrative



Les prestations :

● Support SAP

- Création de fournisseurs
- Saisie des contrats
- Contrôle et saisie des factures
- Créations de commandes et d'avoirs

● Gestion des amendes

- Réception et traitement de l'amende
- Procédure de dénonciation
- Envoi des informations auprès de l'autorité compétences

● Support administratif

- Saisie des notes de frais
- Réception et traitement de candidatures
- Contrôle de conformité de documents (pièces d'identité, justificatifs...)



Gestion des Rachats d'Assurance-Vie



Tâches réalisées

- Vérification des documents et conformité des informations (pièces justificatives, identité, formulaires, ...).
 - Détection des anomalies ou dossiers incomplets.
 - Validation des demandes et suivi des étapes de gestion (notification au client, transmission aux équipes financières).
 - Gestion des communications pour les demandes complémentaires
- ✓ Collaboration quotidienne avec GENERALI réunions hebdomadaires

➤ 26 400 dossiers / an

Compétences clés

- **Techniques** : Expertise en assurance-vie, fiscalité, et analyse de dossiers.
Formation de 15 jours sur site Client et 3 mois d'accompagnement pour la montée en compétences des agents DSI
- **Relationnelles** : Communication efficace et gestion des situations sensibles.
- **Outils** : Maîtrise des logiciels Clients, outils bureautique (suite Office et Teams).



Gestion documentaire



Tâches réalisées

- Réaliser la gestion des documents dans la base documentaire LASCOM de Safran Power Units
- Vérification du formalisme des documents
- Mise dans le circuit de validation (WORKFLOW LASCOM) des documents
- Diffusion des documents
- Création des liens documentaires sous LASCOM

- Diffusion des DIES
- Support administratif au secrétariat de la Direction Technique (gestion des fournitures du service, tenue de stock, commandes...)
- Suivi de livraison ; gestion des commandes de tampons, commandes de cartes de visites ; vérification infos + charte graphique des BAT

5 426 dossiers / an

Compétences clés

- **Techniques** : Expertise en Gestion Documentaire.

Formation de 15 jours sur site Client et accompagnement pour la montée en compétences des agents DSI.

- **Relationnelles** : Communication efficace et gestion des situations sensibles.

- **Outils** : Maîtrise des logiciels Clients, outils bureautique type suite Office et Teams.



3

Gestion de la relation client

Les prestations :

● Centre d'appels

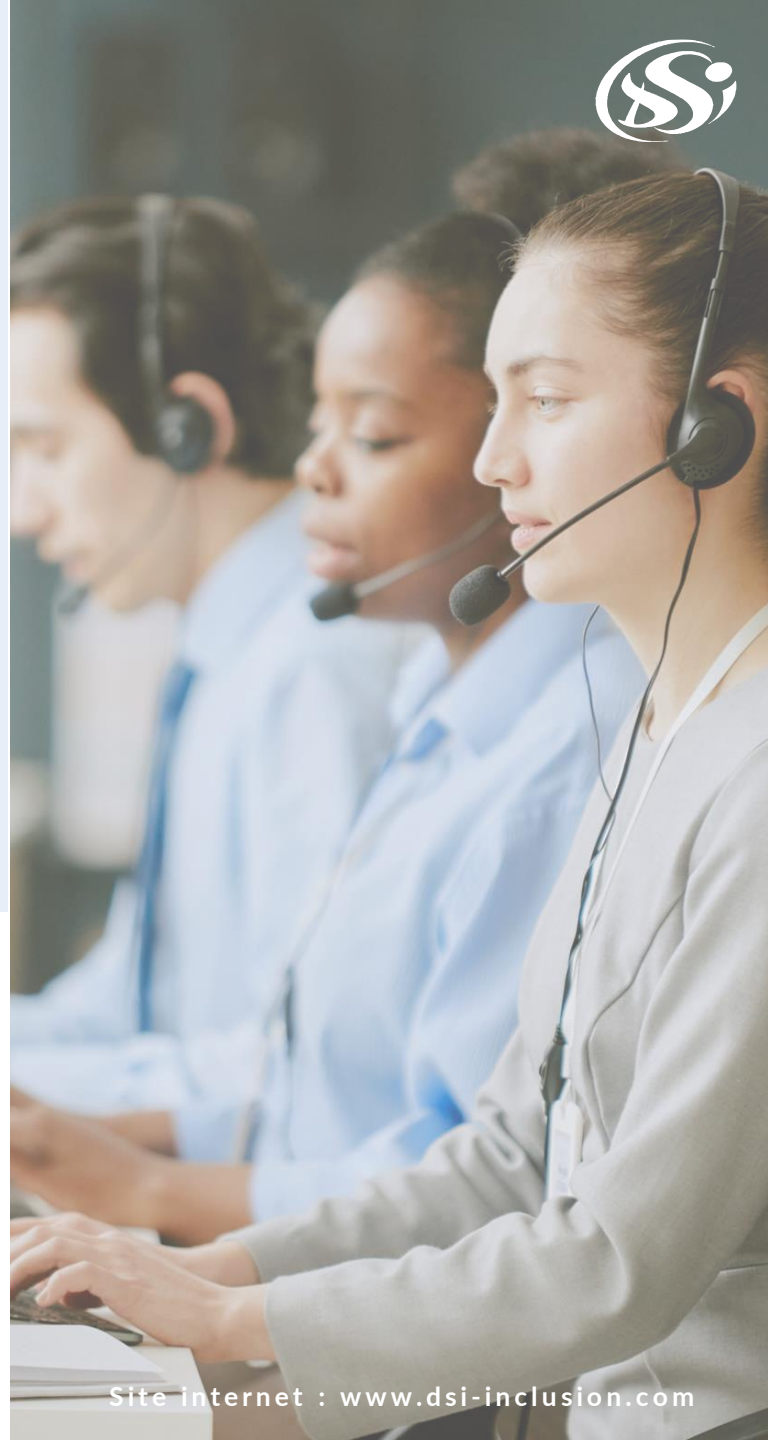
- Gestion des appels entrants
- Gestion des appels sortants
- Support multicanal (email, appels, chats, ...)
- Traitement et qualification de données sur CRM (type Salesforce)
- Traitement des réclamations
- Enquêtes de satisfaction

● Secrétariat médical



Cybersécurité

- ✓ Zone de prestation physiquement sécurisée et dédiée
- ✓ Réseau dédié ou VPN sur intra Cliente
- ✓ Formation des agents à la cybersécurité et la RGPD



Ouverture De comptes clients



Tâches réalisées

- **Ouverture de comptes Clients :**
 - ✓ Vérification des documents
 - ✓ Validation des comptes dans CRM et dédoubleage
26 400 dossiers / an
- **Gestion des mises à jour :**
 - ✓ Modification des coordonnées Client
- **Appels sortants :**
 - ✓ Validation de l'ouverture de compte non validé par code et suivi Client.
92 360 appels / an

- **Traitement des e-mails :**
 - ✓ Réponse aux demandes de renseignement
 - ✓ Gestion des réclamations ou signalements d'erreurs
 - ✓ Assistance aux clients sur l'utilisation de leur compte
57 791 mails traités / an
- **Campagnes qualité :**
 - ✓ Réalisation d'enquêtes de satisfaction

Compétences clés

- **Techniques :** Connaissance des procédures réglementaires
Formation sur l'ensemble du process interne d'ouverture de comptes Clients par le PMU.
- **Relationnelles :** Communication claire et persuasive (orale et écrite), gestion des situations complexes
- **Outils :** CRM Salesforce, Ringcentral, outils bureautique type suite Office et Teams, outil de GED.

Secrétaire Clinique Des yeux

Premier point de contact pour les patients, poste stratégique et humain, pour une expérience rassurante et personnalisée, tout en garantissant un suivi rigoureux et éthique.



Tâches réalisées

- **Qualification des patients**

- ✓ Collecte des informations personnelles et médicales nécessaires avec vérification des antécédents médicaux et des conditions particulières
- ✓ Pré-évaluation de l'éligibilité des patients à la chirurgie

- **Interaction avec les centres chirurgicaux**

- ✓ Transmission des informations pertinentes concernant le patient
- ✓ Coordination des horaires de consultations et des interventions chirurgicales et suivi des demandes

- **Gestion du parcours de santé**

- ✓ Planification des RDV post opératoires nécessaires
- ✓ Gestion des documents médicaux et des rapports à transmettre aux équipes médicales

moyenne

Appels/jour : 80 en

Compétences clés

- **Relationnelles :**

- ✓ Communication orale fluide et approche orientée.
- ✓ Capacité à rassurer et répondre aux besoins des patients.

- **Outils :** Maîtrise des logiciels Clients (CRM), outils bureautique (type suite Office 365 et Teams).



Secrétariat médical

AIRBUS

Tâches réalisées



- Hotline pour les salariés AIRBUS pour informer des arrêts maladie + prise de RDV
- Gérer les appels entrants et enregistrer les absences dans le logiciel interne
- Préparer les dossiers médicaux
- Gestion des convocations aux visites médicales pour les infirmières
- Saisie des fiches Evrest

- Assister aux tâches administratives
 - Accueillir les visiteurs
 - Planifier les convocations aux visites médicales via FISH pour les médecins
 - Gérer les Commandes fournitures dans CNB
- Gérer les Uvisit et My FM

9 856 appels / an
11 412 visites / an

Compétences clés

- **Techniques** : Expertise en accueil et secrétariat médical.
Formation de 15 jours sur site Client et accompagnement pour la montée en compétences des agents DSI.
- **Relationnelles** : Communication efficace et gestion des situations sensibles.
- **Outils** : Maîtrise des logiciels Clients, outils bureautique type suite Office et Teams.

4

Numérisation & archives



FM SERVICES
Front & Back office

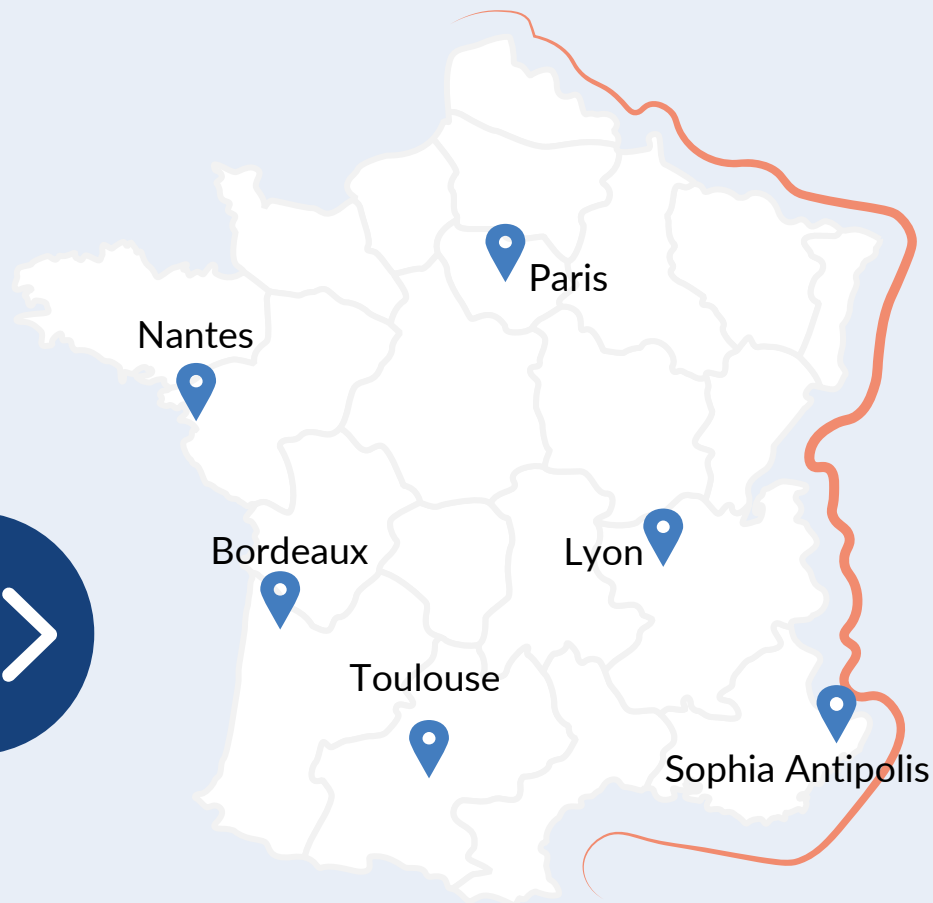
Moyens matériels

Espace de stockage :

- Paletiers modulables
- Emplacements pour palettes 80/120

Scanners :

- Jusqu'à 220 pages/min
- Découpe croisée
- Dégrafeurs électrique
- Format A4, A4 et plans



DAHER

KNDS

LIEBHERR

AKKODIS

Énéal 


GROUPE ADP

Archivage & Numérisation



Tâches réalisées



- Réception des archives
- Stockage des archives en palettes ou en étagère
- Recherches d'archives à la demande du client
- Numérisation des documents
- Envoi du PDF au client
- Délai de 4 ou 8 heures à respecter pour l'envoi des documents

1 368 demandes / an

Compétences clés

- **Techniques** : Expertise en Numérisation.
Formation de 15 jours sur site Client et accompagnement pour la montée en compétences des agents DSI.
- **Relationnelles** : Communication efficace et gestion des situations sensibles.
- **Outils** : Maîtrise des logiciels Clients, outils bureautique type suite Office, Teams.

Continuité de service



Back-up

Agents volants, déjà formés pour faire des remplacements (congés, maladie) ou en renfort en cas de pic d'activité

Nos back-ups sont déployés en cas d'absence de l'agent titulaire dans un délai court défini selon les exigences du Client.



Merci pour votre attention !



VISITEZ NOTRE SITE
<https://www.dsi-inclusion.com/>