

GRÂCE À LA SOLUTION BLACKBERRY, UNE JEUNE SSII OFFRE UN SERVICE CLIENTS RÉACTIF ET PERSONNALISÉ



Fondée en 2007, Capino Services est une SSII en pleine croissance. Basée à Paris, elle travaille pour de petites et moyennes entreprises de la région parisienne et de grandes villes françaises telles que Nantes, Lyon ou Marseille. Ses clients sont des cabinets d'avocats, des agences de communication et des sociétés suffisamment importantes pour avoir des besoins informatiques spécifiques mais sans service informatique intégré. L'activité principale de Capino Services est le support informatique et la gestion technique, aussi bien que la formation, la gestion de projet et la mise en place de solutions. « Nous assurons le service informatique de petites entreprises n'ayant pas de ressources internes » précise Jean-David Oualid, fondateur de Capino Services.

L'ENJEU

Capino est fière de sa forte réactivité et de la qualité de son service personnalisé. Ainsi, M. Oualid et son collègue passent la majeure partie de leur temps sur place, chez leurs clients. Dans cet esprit, il était à la recherche d'une solution de communication mobile leur permettant de garder le contact avec tous leurs clients.

« Je gère les demandes surtout par courrier électronique et par téléphone. Mais je passe la plus grande partie de ma journée devant les ordinateurs de mes clients, rarement devant le mien. C'est pourquoi j'avais besoin d'une solution email mobile ».

Il voulait également une solution qui concorde avec son modèle économique. « En tant qu'entrepreneur, je gère tous les aspects de mon activité : comptabilité, prospection, suivi commercial. Ma journée commence tôt et finit tard. Même si la plupart de mon temps est consacré à des visites planifiées par contrats, il survient souvent des urgences que je dois traiter sur le champ, où que je sois » confie M. Oualid.

LA SOLUTION

Avant de créer Capino Services, M. Oualid travaillait pour une grande société de services informatiques où il a pu tester de nombreuses solutions de communication mobile, dont les PDAs et les smartphones. Fort de cette expérience, la solution BlackBerry® s'est imposée comme le meilleur choix pour sa nouvelle société. « J'avais vu et testé plusieurs solutions, seule BlackBerry offrait le niveau requis de fiabilité et de facilité d'emploi ».

M. Oualid et son collègue utilisent leurs smartphones BlackBerry® pour téléphoner et envoyer des emails via BlackBerry® Internet Service. « Dans mon job précédent, j'ai testé quasiment tous les smartphones du marché et pour moi, BlackBerry est de loin le meilleur. Grâce à son logiciel et son clavier, il est incroyablement intuitif et facile à utiliser. Et il est robuste – j'ai dû le faire tomber des dizaines de fois. BlackBerry Internet Service est également très fiable et sans problèmes de connexion en France comme à l'étranger. Dès que je sors de l'avion, tout fonctionne ! » affirme M. Oualid.

AVANTAGES

**MEILLEURE QUALITÉ
DU SERVICE CLIENTS**

**GAIN DE TEMPS DE
5 À 10 H PAR SEMAINE**

DISCRÉTION

**PLUS GRANDE
SOUPLESSE**

" Je suis toujours joignable pour mes clients, ils adorent. Ils apprécient le niveau et la qualité de service que je peux assurer grâce à BlackBerry. »

Jean-David Oualid
Fondateur de Capino Services

« Mon BlackBerry, c'est mon bureau mobile. Toutes les fonctions que j'utilise le plus sont accessibles en un clic. En plus du téléphone et des emails, j'ai rajouté Facebook, les flux RSS, Google™ Maps et WeatherBug® Direct pour la météo. Je l'utilise aussi pour photographier les équipements des clients lors d'audits de sites. Je commence à me servir du GPS, qui s'avère être très pratique pour circuler dans Paris ».

LES BÉNÉFICES

« Je suis toujours joignable pour mes clients, et ils adorent cela. Ils apprécient le niveau et la qualité de service que je peux assurer grâce à BlackBerry » poursuit M. Oualid. « Je gagne aussi beaucoup de temps. Avec la solution BlackBerry, je gagne facilement 1 à 2h par jour de travail. Cela fait 5 à 10h par semaine que je peux facturer ou prendre pour moi quand j'ai besoin d'une pause.

M. Oualid utilise également son smartphone BlackBerry pour résoudre des problèmes à distance.

« Je reçois un email d'alerte des systèmes informatiques de mes clients. Cela me permet de gérer le problème avant même que le client ne s'aperçoive du problème ».

M. Oualid apprécie aussi la discrétion du smartphone BlackBerry. « La discrétion est importante quand je travaille chez un client. Je peux répondre à une question par email, ce que je ne pourrais pas faire avec un téléphone ou un ordinateur portable » Mon collègue et moi restons toujours en contact par messagerie via BlackBerry® Messenger ou Windows® Live Messenger. Lorsqu'on a besoin d'un conseil ou de faire le point sur une question technique, c'est très pratique »

Et par-dessus tout, M Oualid est conquis par la liberté que lui offre la solution BlackBerry. « Le matin, quand je suis le plus débordé, je n'ai pas besoin d'ouvrir mon ordinateur pour avoir mes emails.

Je peux les lire sur mon BlackBerry, où que je sois, dans le train pour aller travailler ou en marchant dans la rue après avoir déposé mes enfants à l'école.”

Pour plus d'informations: www.blackberry.com/go/success

BLACKBERRY CASE STUDY
CAPINO

