



CMS BUREAU FRANCIS LEFEBVRE RÉDUIT SON COÛT TOTAL DE POSSESSION ET AMÉLIORE SON SERVICE CLIENTÈLE GRÂCE À LA SOLUTION BLACKBERRY

LE DÉFI

CMS Bureau Francis Lefebvre est l'un des principaux cabinets d'avocats d'affaires en France, fournissant des services juridiques et fiscaux dans de nombreux domaines pour les sociétés de toutes tailles. Le cabinet est fier de fournir des conseils de qualité hautement personnalisés grâce aux synergies qui existent entre les différents services. Les relations de proximité avec les clients, les conseils de qualité et l'attention personnalisée du cabinet ont forgé la marque de fabrique de CMS Bureau Francis Lefebvre depuis plus de 80 ans. Aujourd'hui, le cabinet compte près de 400 avocats rien qu'en France. Il est également membre de CMS, une alliance de grands cabinets d'avocats européens indépendants, fournissant aux entreprises des services juridiques et fiscaux à travers l'Europe et au-delà.

L'ENJEU

En 2005, CMS Bureau Francis Lefebvre a décidé d'équiper plus de 50 de ses avocats d'une solution mobile synchronisant emails, calendrier et contacts présents dans la messagerie Outlook de chaque collaborateur avec les téléphones portables des avocats. Le projet s'est avéré insatisfaisant à la fois pour les utilisateurs et pour le personnel informatique. En effet, la synchronisation échouait fréquemment et transmettait souvent de multiples copies du même message ou ne synchronisait pas toujours les rendez-vous. Pour l'administrateur, il était nécessaire de configurer chaque appareil, et la maintenance des serveurs s'est avérée lourde. Pour le service support, compte tenu de l'hétérogénéité du parc de téléphone, il était compliqué d'assister les utilisateurs en cas de problème. Ces différents éléments ont entraîné des coûts totaux de possession (TCO) exorbitants et une satisfaction très faible des utilisateurs.

LA SOLUTION

En 2006 CMS Bureau Francis Lefebvre a finalement décidé de tester la solution BlackBerry®. Le cabinet a choisi la solution BlackBerry en raison de son utilisation répandue et de sa bonne réputation auprès de la profession juridique ; effectivement, de nombreux avocats du cabinet ont fait part au service informatique de la grande satisfaction qu'éprouvaient leurs confrères des autres cabinets avec les smartphones BlackBerry®.

Pendant plus d'un mois, 10 avocats du cabinet parmi les plus mobiles et les plus technophiles ont essayé la solution BlackBerry avec Microsoft® Exchange. La réaction a été unanime et immédiate. « La simplicité de la solution BlackBerry a entraîné son adoption immédiate par les utilisateurs », a déclaré Philippe Agazzi, Directeur des Systèmes d'Information au sein de CMS Bureau Francis Lefebvre. Et d'ajouter : « non seulement c'est un excellent téléphone, mais c'est également l'outil de travail parfait pour des utilisateurs mobiles ». Aujourd'hui, plus de 200 avocats de CMS Bureau Francis Lefebvre utilisent BlackBerry pour leurs emails, leur calendrier et leurs contacts. Selon Philippe Agazzi, « dix minutes suffisent pour configurer un nouvel utilisateur ».

POINTS CLÉS

**SIMPLE ET RAPIDE
À GÉRER ET À ADMINISTRER**

**RÉDUCTION DU COÛT
TOTAL DE POSSESSION**

**AMÉLIORATION DU
SERVICE CLIENTÈLE**

**CONFIANCE POUR
PARTAGER L'INFORMATION
À DISTANCE DANS UN
ENVIRONNEMENT SÉCURISÉ**

« Depuis que nous avons déployé la solution BlackBerry, nous avons réduit de 90 % le TCO, et nous pouvons assurer le support d'une base utilisateurs quatre fois plus importante ».

« Les informations (emails et contacts) que nos avocats gèrent sont souvent confidentiels, tout comme l'identité de nos clients. Nous n'avons aucun souci à nous faire en cas de perte de leur smartphone BlackBerry ; puisque nous pouvons verrouiller ou supprimer des données à distance ».

« Non seulement c'est un excellent téléphone, mais c'est également l'outil de travail parfait pour des utilisateurs mobiles ».

Philippe Agazzi
Directeur des Systèmes d'Information
au sein de CMS Bureau Francis Lefebvre

La Direction des Systèmes d'Information est on ne peut plus satisfait de la solution BlackBerry.
« Depuis que nous avons déployé la solution BlackBerry, nous avons réduit de 90 % le TCO, et nous pouvons assurer le support d'une base utilisateurs quatre fois plus importante », souligne Philippe Agazzi.
« Depuis l'installation de BlackBerry® Enterprise Server pour Microsoft Exchange, nous n'avons pas eu besoin de redémarrer le serveur en plus de 18 mois et la technologie push est parfaite, elle n'a posé aucun problème ». Mais ce que Philippe Agazzi apprécie le plus est la sécurité assurée par la solution BlackBerry. « Les informations (emails et contacts) que nos avocats gèrent sont souvent confidentiels, tout comme l'identité de nos clients. Nous n'avons aucun souci à nous faire en cas de perte de leur smartphone BlackBerry ; puisque nous pouvons verrouiller ou supprimer des données à distance ».

LES AVANTAGES

Le principal avantage de la solution BlackBerry pour le cabinet a été une meilleure réactivité.
« Cela nous a permis de maximiser le service client », a déclaré Philippe Agazzi. « Avec des clients internationaux aussi variés, l'email constitue le principal moyen de travailler avec eux. Grâce aux smartphones BlackBerry, nos avocats peuvent respecter leurs obligations en matière de déplacements tout en restant en contact avec leurs clients et collaborateurs ».

Les smartphones BlackBerry ont pris une telle importance pour CMS Bureau Francis Lefebvre que le cabinet a récemment pris des mesures visant à assurer une haute disponibilité de ce qui est devenu une application critique en investissant dans une technologie de backup, incluant un serveur BlackBerry Enterprise Server redondant. Le cabinet prévoit également de permettre l'accès à son nouveau logiciel CRM à partir des smartphones BlackBerry afin de permettre aux avocats de visualiser et de mettre à jour des dossiers clients en situation de mobilité. « Nous ne pouvions pas lancer un nouveau système CRM sans en fournir l'accès aux utilisateurs de smartphones BlackBerry », a déclaré Philippe Agazzi.

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

BLACKBERRY CASE STUDY
CMS BUREAU FRANCIS LEFEBVRE

