

LA SOLUTION BLACKBERRY AU SERVICE D'UN MEILLEUR PROCESSUS DÉCISIONNEL CHEZ DOCUMENT STORE



En seulement 10 ans, Document Store est devenu l'un des principaux revendeurs Xerox en Europe. Basée à Paris, Document Store fournit des solutions d'impression à une clientèle d'entreprises à travers la région parisienne.

L'ENJEU

Document Store a connu une croissance rapide, et s'est forgé une solide réputation pour son excellent service. « Nous sommes fiers de notre flexibilité, de notre efficacité et de notre proximité. Nos clients apprécient l'étroite collaboration que nous entretenons avec eux », explique Hubert O'Delant, Président de Document Store. Cette proximité peut toutefois exercer une pression sur les communications. « Notre force de vente et nos cadres passent le plus clair de leur temps en déplacement chez les clients », poursuit Hubert O'Delant.

LA SOLUTION

Face à cet enjeu, Hubert O'Delant a eu une idée concernant la solution mobile à déployer. Avant de rejoindre Document Store, il dirigeait une société qui fournissait des solutions de téléphonie mobile pour les professionnels. C'est à cette époque qu'il a entendu parler pour la première fois de la solution BlackBerry®, et il a immédiatement réalisé son potentiel au niveau professionnel. « C'était une avancée capitale ; j'ai tout de suite su que c'était l'avenir ».

Le service informatique de Document Store a installé BlackBerry® Enterprise Server sur le serveur Microsoft® Exchange de la société. Les cadres dirigeants et les responsables commerciaux furent équipés de smartphones BlackBerry® pour un accès aux e-mails, appels vocaux, calendrier et Internet.

LES BÉNÉFICES

« La solution BlackBerry est l'une des plus stables que nous utilisons. Cette fiabilité nous confère la tranquillité d'esprit dont rêvent les petites entreprises », a déclaré Hubert O'Delant. « Les petites entreprises comme la nôtre évoluent vite. Nous prenons des décisions rapidement en tant qu'équipe, et non en tant que hiérarchie. Il est donc important que le personnel puisse être joignable en tout lieu. La solution BlackBerry nous a permis de tirer profit des communications instantanées », en conclut Hubert O'Delant.

Document Store pense que les appels voix ne représentent pas toujours le moyen de communication le plus efficace. « Grâce aux smartphones BlackBerry, je peux envoyer un e-mail et obtenir une réponse, le tout en autant de temps qu'il en faut pour rechercher et composer un numéro de téléphone », explique-t-il. Même si les membres du personnel passent la plupart de leur temps avec les clients, les smartphones BlackBerry leur ont permis de rester en contact et de ne jamais perdre le fil des nouveaux développements, afin que les projets professionnels puissent progresser.

BÉNÉFICES

**PRISE DE DÉCISIONS
RAPIDE**

**COMMUNICATIONS
INSTANTANÉES**

**FIABILITÉ ET
TRANQUILLITÉ D'ESPRIT**

**ACCÈS AU SYSTÈME CRM
DANS UN AVENIR PROCHE
GRÂCE AU NAVIGATEUR
INTERNET DU SMARTPHONE
BLACKBERRY**

« Les petites entreprises comme la nôtre évoluent rapidement. Nous prenons des décisions rapidement en tant qu'équipe, et non en tant que hiérarchie. Il est donc important que l'ensemble de l'équipe puisse être joignable en tout lieu. La solution BlackBerry nous a permis de bénéficier de communications instantanées ».

« J'ai commencé à utiliser le navigateur pour rester au courant des actualités lors de mes déplacements. J'ai été impressionné par sa qualité et sa rapidité. Je pense qu'il serait parfait pour accéder au système CRM ».

Hubert O'Delant
Président de Document Store

« Le concept de la présence au bureau a été complètement repensé. Grâce à mon smartphone BlackBerry, mes collaborateurs et mes clients pensent que je suis au bureau même lorsque je suis en déplacement » a déclaré Hubert O'Delant. « Lorsqu'une équipe a besoin d'une réponse rapide lors d'une rencontre avec un client à Paris le vendredi, elle peut avoir ma réponse tout de suite sans avoir à attendre jusqu'au lundi ».

La directrice commerciale de Document Store consacre chaque année un mois à une ONG au Cambodge et elle emporte toujours son smartphone BlackBerry avec elle pour traiter les affaires urgentes. L'année dernière, l'équipe a eu besoin de son accord concernant une décision importante pour l'entreprise. Au lieu d'essayer de la joindre par téléphone, les membres de l'équipe lui ont envoyé un e-mail, auquel elle a répondu dans l'heure. Le projet a ainsi pu progresser sans qu'elle n'interrompe son travail bénévole.

Suite à la réussite de Document Store et à l'adoption générale par le personnel des smartphones BlackBerry, Hubert O'Delant pense déjà à étendre la solution. Dans un avenir proche, Document Store mettra en œuvre un nouveau système CRM (gestion des relations clients) avec une interface web. Hubert O'Delant étudie actuellement un moyen d'accès à ce système en utilisant le navigateur Internet du smartphone BlackBerry. « J'ai commencé à utiliser le navigateur pour rester au courant des actualités lors de mes déplacements. J'ai été impressionné par sa qualité et sa rapidité. Je pense qu'il serait parfait pour accéder au système CRM ».

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

**BLACKBERRY CASE STUDY
DOCUMENT STORE**

