



Grâce à la solution BlackBerry, un réseau de cabinets d'expertise-comptable améliore son efficacité et sa réactivité

Exco est un important réseau français de cabinets d'experts-comptables indépendants. Ses 23 membres fournissent des services d'audit, de fiscalité et de conseil auprès de 53 000 clients partout en France. Exco est également membre de Kreston International, une association de cabinets indépendants de comptabilité et de conseil partout dans le monde.

Le Défi

Pour se démarquer de ses concurrents, Exco se concentre sur un service client hautement réactif et sur un travail de qualité. « Notre culture est d'être très réactifs aux demandes du client, » explique Jean Luc Beaughon, Directeur Général d'un des membres du réseau Exco. « Quand nos clients ont des questions urgentes, nous devons leur répondre rapidement pour éviter qu'ils ne s'adressent à quelqu'un d'autre. »

Aujourd'hui, l'email est devenu le principal moyen de communication entre les clients et les membres de l'équipe d'Exco. Hors du bureau, sans email mobile, il serait devenu de plus en plus difficile pour les 380 partenaires et experts-comptables agréés du réseau de rester en contact avec les clients et les collègues. Jean Luc Beaughon et les autres partenaires ont rapidement identifié ce problème et ont commencé à chercher une solution.

La Solution

Plusieurs cabinets membres du réseau ont étudié le marché des solutions d'email mobile. Les critères étaient les mêmes pour chacun d'entre eux : sécurité maximum, compatibilité avec le système email IBM® Lotus® Domino® de Exco, technologie push pour email mobile, un outil intuitif et convivial, le tout réuni au sein d'un terminal unique. « Nous n'aurions pas accepté d'avoir deux solutions, une pour l'email mobile et une pour le bureau, » confirme Jean-Luc Beaughon.

Bénéfices

Service client plus réactif

Conquête de nouveaux marchés et fidélisation clients à long terme

Rationalisation des procédures administratives

Meilleure communication dans l'équipe

Après avoir recherché ce qui était disponible sur le marché, la solution BlackBerry® était la seule à satisfaire à tous les critères. En l'espace de quelques mois, plusieurs associés et collaborateurs ont été équipés de smartphones BlackBerry® fonctionnant avec BlackBerry® Enterprise Server pour IBM Lotus Domino. La technologie push de la solution BlackBerry permettait un accès sans fil et en temps réel aux emails, aux contacts et à l'agenda.

Les Avantages

Selon Jean-Luc Beaughon, la solution BlackBerry est parfaitement adaptée à la façon de travailler des cabinets du réseau. « Cela me permet de maîtriser mes communications en centralisant l'ensemble sur un seul appareil. C'est une solution sûre et fiable pour tous les utilisateurs, avec un accès immédiat aux informations et aux communications importantes. »

Le portefeuille des collaborateurs est organisé selon leur domaine d'expertise et non pas selon la situation géographique du client. Cela veut dire qu'ils passent beaucoup de temps à l'extérieur pour rencontrer les clients aux quatre coins du pays. Quand ils sont en voyage, la solution BlackBerry leur permet de rester en contact via l'email, avec les clients et les membres de l'équipe de retour au bureau. De plus, l'accès mobile au calendrier et la synchronisation sans fil ont mis un terme aux problèmes d'agenda.

Un autre avantage réside dans le fait que le système de boîte vocale de l'entreprise envoie un email d'alerte quand quelqu'un laisse un message. Ainsi quand un collaborateur sort de réunion, il peut voir les appels et les emails et les gérer tout de suite grâce à son smartphone BlackBerry. Immédiatement, les clients constatent qu'ils sont bien pris en charge.

Cette réactivité a eu un impact positif sur notre activité, pour les clients comme pour l'administratif. « Bien que cela soit difficile à mesurer, je constate que la solution BlackBerry contribue à la fidélisation des clients à long terme, » reconnaît Jean-Luc Beaughon. Cela a également permis de générer de nouvelles opportunités commerciales à court terme, ajoute-t-il. « Récemment, parce que j'ai pu répondre en retour à l'email d'un client, j'ai multiplié par cinq notre chiffre d'affaires avec lui. »

De plus, la solution BlackBerry a rationalisé les opérations administratives, en particulier les procédures des salariés. « L'été dernier, un membre de mon équipe a démissionné la veille de mes vacances. Au lieu de les annuler pour interviewer des candidats, j'ai pu gérer à distance le processus de recrutement grâce à mon smartphone BlackBerry et engager le remplaçant à mon retour. Il n'y a donc pas eu d'interruption de notre service clients. »

« Cet incident a aussi montré à l'entreprise que la solution BlackBerry donne aux partenaires la capacité d'avoir un bon équilibre vie professionnelle / vie privée tout en restant efficaces, » explique-t-il.

« Les économies réalisées grâce à la solution BlackBerry sont significatives, » conclut Jean-Luc Beaughon. « C'est parfait pour les besoins de cabinets comme les nôtres. »

Pour plus d'informations: www.blackberry.co.uk/casestudies

« Parce que j'ai pu répondre en retour à l'email d'un client, j'ai multiplié par cinq notre chiffre d'affaires avec lui. »

Jean Luc Beaughon
Directeur Général
Exco Clermont