



## Grâce à la solution BlackBerry, un cabinet d'expertise comptable français gagne en souplesse et en réactivité sans surcoûts

FGEC, cabinet d'expertise comptable situé à Paris, assure une large gamme de services – conseil en gestion, missions comptables, juridiques, fiscales, sociales pour le compte de petites et moyennes entreprises (TPE-PME).

### Le Défi

FGEC est fière d'offrir à ses clients un service de haut niveau en répondant avec souplesse et réactivité à leurs besoins. Le cabinet FGEC est constitué d'équipes pluridisciplinaires composées d'experts résidants au bureau et de collaborateurs nomades, principalement des experts-comptables. Pour FGEC, la qualité du service clients dépend de la bonne coordination entre les membres de l'équipe, mais comme les collaborateurs nomades sont de plus en plus souvent à l'extérieur, les axes de communication commençaient à être défaillants. Les courriels restaient longtemps sans réponse, la prise de rendez-vous subissait des erreurs en raison de la déconnexion croissante entre le bureau et les autres membres de l'équipe. Quand les collaborateurs étaient à l'extérieur, il ne leur était pas facile de consulter leurs emails et leur agenda.

Laurent Benoudiz, dirigeant de FGEC, a compris que ces problèmes avaient un impact négatif sur le service clients. "Le problème essentiel était le calendrier," avoue-t-il. "Quand les collaborateurs étaient en dehors du cabinet, ils n'avaient pas accès à leur agenda. Ils devaient emporter un exemplaire papier mais qui n'était pas à jour. La seule solution était de leur fournir un outil mobile."

### La Solution

En 2006, L. Benoudiz jugea qu'il était temps de déployer une solution de messagerie et de calendrier mobiles. Après avoir étudié les offres disponibles sur le marché et interrogé ses confrères, il apparut rapidement que la solution BlackBerry® offrait les fonctionnalités requises sans supplément de coûts, ce qui représente un critère important pour une petite entreprise. "Les non-utilisateurs de solutions BlackBerry que j'ai interrogés se plaignaient des coûts de récupération des emails. Pour réduire ces coûts, ils diminuaient la fréquence de synchronisation," explique L. Benoudiz, ce qui est contraire au but premier de l'email mobile. Par contre, les utilisateurs de smartphones BlackBerry® maîtrisaient leurs coûts et étaient très positifs à propos des appareils et de la simplicité de déploiement de la solution.

### Avantages commerciaux

Réactivité et flexibilité client améliorées

Coordination de projets plus fluide

Meilleure communication équipe

Bon rapport coût / efficacité

Administration facile et efficace

Avec l'aide de son fournisseur de matériel informatique, FGEC a installé le BlackBerry® Enterprise Server pour Microsoft Exchange™ et équipé les collaborateurs nomades de différents smartphones BlackBerry. Tous utilisent les fonctions email mobile et calendrier, certains ont en plus l'option GPS et l'accès Internet.

## Les Avantages

Comme prévu, la solution BlackBerry résolvait le problème de synchronisation du calendrier du cabinet. "Maintenant on peut voir les disponibilités de chacun et tout le monde est tout de suite prévenu des nouveaux rendez-vous. Organiser des réunions avec plusieurs personnes était très compliqué. Aujourd'hui, c'est immédiat," rapporte L. Benoudiz.

Cela se traduit par une meilleure coordination entre les membres de l'équipe et permet plus de souplesse et de réactivité aux demandes des clients.

De la même manière, l'email mobile BlackBerry a amélioré les communications entre les membres de l'équipe, qu'ils soient à l'extérieur ou basés en interne. Grâce à la solution BlackBerry, les collaborateurs nomades n'ont plus besoin de transporter leur ordinateur portable. "Aujourd'hui, l'essentiel des échanges internes ou avec les clients passe par Internet. Avec un terminal BlackBerry dans la poche, je peux être en déplacement pendant deux jours, sans emporter mon ordinateur, et ne manquer aucun email," se réjouit L. Benoudiz.

Il dit être impressionné par la simplicité de la solution BlackBerry. "C'est facile à gérer, pas besoin de service d'administration réseau. Par exemple, je suis capable de désactiver un téléphone si je l'ai perdu, comme cela m'est arrivé l'année dernière." Il apprécie également le système de sécurité de la solution BlackBerry. Pour finir, l'accueil des utilisateurs a été chaleureux – presque trop, "Ils veulent tous les derniers modèles," ajoute L. Benoudiz.

"Quand on compare le prix de la solution BlackBerry avec le service qu'elle rend, c'est très avantageux," déclare L. Benoudiz. Il assure que le temps économisé grâce à la solution BlackBerry compense largement le faible surcoût mensuel. De plus, le budget mensuel est stable et prévisible, même si les échanges email sont nombreux.

"Nous n'avons pas ces problèmes de coût dont m'avaient parlé les non-utilisateurs de BlackBerry." La solution BlackBerry a aussi permis d'autres économies. Certains collaborateurs nomades ont stoppé leur abonnement personnel. D'autres comme L. Benoudiz ont arrêté d'utiliser des cartes 3G pour leur ordinateur portable ou de payer l'accès Wi-Fi pour lire leurs emails, ce qui contribue à réduire les coûts des téléphones mobiles dans l'ensemble de l'entreprise.

"La solution BlackBerry est un service très abordable. Elle procure un exceptionnel retour sur investissement en termes de confort et de service clients. C'est l'option idéale pour les TPE et PME," conclut L. Benoudiz.

[www.blackberry.co.uk/casestudies](http://www.blackberry.co.uk/casestudies)

"La solution BlackBerry est un service très abordable. Elle procure un exceptionnel retour sur investissement en termes de confort et de service clients. C'est l'option idéale pour les TPE et PME."

Laurent Benoudiz  
dirigeant  
FGEC