

# UNE ÉQUIPE COMMERCIALE SYNCHRONISÉE CHEZ MDP GRÂCE À LA SOLUTION BLACKBERRY



MDP est une société française spécialisée dans les petits moteurs électriques, du type de ceux utilisés dans les distributeurs automatiques, les distributeurs de billets et l'équipement robotique. La société propose également des circuits de contrôle des moteurs et des solutions électromécaniques sur mesure. Présente en France et en Espagne, la société emploie 90 personnes dans les deux pays.

## L'ENJEU

La croissance récente de la société a entraîné l'accélération du cycle des affaires. L'équipe commerciale commençait à se plaindre car elle avait de plus en plus l'impression de n'être jamais tenue au courant. Il leur devenait difficile de se tenir informés des projets et des commandes des clients en utilisant uniquement de leurs téléphones et ordinateurs portables. Lorsqu'un collaborateur appelait le siège pour avoir des mises à jours, cela se soldait souvent par des appels sur messagerie, et ce, dans les deux sens, causant frustrations et pertes de temps.

La situation ne s'est guère améliorée lorsque les collaborateurs ont essayé de se tenir au courant par e-mail en utilisant leurs ordinateurs portables. Le système de suivi des commandes et des projets de la société envoie automatiquement des e-mails lorsque les tâches sont accomplies, lorsque des questions sont posées ou lorsque des étapes clés sont atteintes. Mais il n'était pas toujours facile de trouver une connexion Internet fiable en dehors du bureau et les cartes 3G se sont avérées trop lentes. Cela impliquait pour les membres du personnel de toujours avoir à rattraper le retard, de passer leurs soirées à l'hôtel à répondre aux demandes qui restaient sans réponse au cours de la journée, ce qui ralentissait l'activité.

Pour Stéphane Berdin, le Directeur informatique de MDP, il est devenu évident que la meilleure solution était l'accès mobile aux e-mails.

## LA SOLUTION

Au moment où Stéphane Berdin étudiait les différentes possibilités, l'opérateur de téléphonie mobile de MDP lui a proposé d'essayer la solution BlackBerry® dans le cadre d'un programme pilote. MDP a décidé de tester les smartphones BlackBerry® avec un groupe sélectionné de cadres dirigeants et l'équipe commerciale dans les deux pays. L'opérateur a installé BlackBerry® Enterprise Server pour Microsoft® Exchange et a équipé le groupe d'essai de plusieurs smartphones BlackBerry différents.

La réaction immédiate a été très positive. Selon Stéphane Berdin, « Les smartphones BlackBerry sont extrêmement simples d'utilisation, ce qui fait que tout le monde s'est adapté très rapidement ». MDP utilise la solution BlackBerry pour l'e-mail push, les appels voix et le calendrier.

Cette simplicité d'utilisation se retrouve jusque dans l'administration back office. « BlackBerry n'a pas alourdi la charge de travail de l'équipe informatique. Le serveur et les terminaux sont incroyablement fiables et faciles à administrer », explique-t-il. Si faciles que les terminaux BlackBerry des équipes commerciales espagnole et française ont été migrés vers un serveur BlackBerry Enterprise Server unique à la fin de la période d'essai sans aucune interruption de service.

## BÉNÉFICES

**PRODUCTIVITÉ  
AMÉLIORÉE**

**RÉACTIVITÉ  
AUGMENTÉE**

**MEILLEURE QUALITÉ  
DE SERVICE CLIENT E**

*« Les smartphones BlackBerry sont extrêmement simples d'utilisation, ce qui fait que tout le monde s'est adapté très rapidement »*

Stéphane Berdin  
Directeur informatique de MDP

## BÉNÉFICES

Les principaux avantages ont été identifiés en termes de productivité et de réactivité. Selon Stéphane Berdin, le push e-mail a fourni le chaînon manquant que la société recherchait. « Les commerciaux reçoivent désormais les alertes automatiquement sur leurs smartphone BlackBerry. Ils peuvent rester informés des commandes clients et contribuer en temps réel aux projets », a déclaré Stéphane Berdin. « Étant donné que leurs smartphones BlackBerry sont synchronisés au système, les commerciaux sont synchronisés à l'activité de l'entreprise ».

L'expérience personnelle de Stéphane Berdin de la solution BlackBerry est révélatrice des avantages dont le reste de l'équipe bénéficie. Il reçoit les alertes du système informatique sur son smartphone BlackBerry. « Cela me permet de résoudre les problèmes avant que les utilisateurs ne s'aperçoivent que quelque chose ne va pas. Ainsi, ils n'ont pas à attendre que je revienne à mon bureau », a-t-il ajouté.

Stéphane Berdin et les 15 autres utilisateurs de smartphones BlackBerry chez MDP sont unanimes : la solution BlackBerry est devenue un élément essentiel de l'activité de MDP. « Tout comme nos moteurs, la solution BlackBerry joue un rôle crucial pour que tout fonctionne sans accroc », conclut M. Berdin.

[www.blackberry.com/go/success](http://www.blackberry.com/go/success)

**BLACKBERRY CASE STUDY  
DOCUMENT STORE**

