

Les commerciaux de BNP Paribas Lease Group se mettent au Blackberry

Si tout le monde parle de 'bureau mobile', l'adoption de solutions verticales qui vont plus loin que le simple (mais utile) *push e-mail* est encore loin d'être une réalité. L'intégration d'applications métiers dans les terminaux avance à petit pas. Mais les exemples commencent à se multiplier. C'est le cas de la banque BNP Paribas qui a commencé à équiper les commerciaux de sa division Lease Group (financement d'actifs). Pour autant, ce projet a bien du temps à prendre forme.

Les 200 commerciaux de cette unité ont reçu un Blackberry 8700 doté d'une application métier dédiée développée par Mosaic Development. Premier constat : si au départ, le terminal star de RIM était l'apanage des décideurs, il se propage désormais chez les cadres et les commerciaux.

Mais il a fallu convaincre. « *Il est vrai que la direction générale a longtemps perçu ce type de solution comme un gadget* », explique François Régis Martin, directeur marketing groupe BNP Paribas Lease Group. « *Nous sommes en contact avec RIM depuis 2001 mais ce n'était pas une priorité pour le groupe. Entre-temps, il a fallu convaincre car différents freins sont apparus. Les problèmes de sécurité liés au Blackberry ont par exemple refroidi les ardeurs. On a véritablement démarré en 2004* ».

« *Les décideurs surévaluent l'investissement et le CTO. Ils hésitent à s'embarquer dans une solution complexe à mettre à place. Surtout, ils estiment que l'interfaçage avec l'existant pose de lourds problèmes. Pour toutes ces questions, nous essayons d'expliquer et de rassurer : le CTO est en constante baisse, le ROI est de plus en plus rapide et l'implémentation ainsi que l'administration des outils et des services se font de façon transparente* », ajoute Eric Vanroyan, directeur commercial de RIM France.



Le déploiement de la solution (avec une phase pilote) a donc commencé à l'été 2004. L'application développée par Mosaic et intégrée au Blackberry permet au commercial en déplacement de réaliser des simulations de financement et de communiquer avec son Système d'Informations. « *Il s'agit d'un calculateur qui établit et valide une proposition financière, en ligne avec le SI. Le commercial a accès à différents paramètres en ligne qui varient tous les jours comme les taux d'intérêt. Une fois la proposition validée, elle est envoyée par mail (en GPRS) vers notre serveur qui la reformate en PDF et la renvoie au client. L'assistante commerciale reçoit également, et immédiatement, le document par mail. Finalement, cette application permet d'assurer tout le processus commercial : de la proposition au contrat de manière très ergonomique* ».

La sécurité, point faible de la mobilité professionnelle, a été particulièrement soignée. « *On a mis toute la sécurité du groupe dans le terminal. Par exemple, l'utilisateur doit se 'signer' toutes les dix minutes, les données sont évidemment cryptées et le terminal est neutralisable à distance pour faire face au risque important de perte* ».

Si la décision d'adopter ce type de solution mobile a été longue à prendre, les résultats eux ne se sont pas fait attendre. « *Evidemment, on gagne en réactivité et en productivité. Le commercial travaille de façon plus souple et n'est jamais pris au dépourvu face à des données financières qui changent tous les*

jours », explique le directeur marketing. « Mais au-delà de ces gains, c'est l'image de la société qui est valorisée. On a pris un coup d'avance sur la concurrence. Aujourd'hui, on est obligé d'avoir ce type d'équipement » .

Visiblement convaincu, le groupe envisage désormais l'intégration d'applications mobiles plus complexes comme le CRM.