



TECHNOLOGIE EFFICACE

Le bureau virtuel révolutionne le service à la clientèle

Rangez vos porte-documents, oubliez vos dossiers lourds et encombrants... Les conseillers branchés se déplacent chez leurs clients avec un ordinateur portable et un téléphone cellulaire reliés à une base de données hébergée sur Internet. Ceux qui utilisent un tel bureau virtuel vantent le temps gagné, la richesse des informations disponibles en temps réel et la diminution des doubles saisies. Plongez dans le monde des conseillers hypermobiles.

DIDIER BERT

L'ÉQUIPE D'INSPECTEURS en conformité ne s'en est pas encore remise. Venue de Winnipeg pour vérifier la gestion et les finances de François Laporte, un conseiller en sécurité financière de Trois-Rivières, l'escouade a passé une demi-journée à scruter le fonctionnement de son bureau virtuel. « Ils n'avaient jamais vu un tel système, affirme M. Laporte. Ils ont dit : ça, c'est notre modèle. »

Le secret de François Laporte est d'avoir supprimé le papier de son processus de travail. Il accède à toute sa documentation, à ses télécopies et à ses appels téléphoniques d'où il



Embarquez votre informatique dans le nuage! Le passage du bureau physique au d'acquérir une maîtrise complète

1. Habituez-vous au partage de documents en ligne, accessibles par connexion sécurisée

LES DEUX OUTILS les plus populaires sont MobileMe, de la firme Apple, et la suite Google Documents; ils ne nécessitent aucune installation sur votre appareil.

MobileMe est plus adapté au stockage de documents électroniques et de répertoires, que vous pouvez partager au sein d'une petite équipe de travail. Un abonnement individuel coûte 109 \$ par an.

La suite Google Documents permet moins facilement de partager des dossiers complets. Mais elle est très pratique pour partager des présentations, des tableurs et des fichiers au format texte, avec des utilisateurs ponctuels ou permanents. Google Documents est gratuit, et il inclut les logiciels nécessaires à la saisie et à la lecture de vos documents.

2. Investissez dans de l'équipement qui vous permettra d'accéder à vos documents en ligne, quel que soit le lieu où vous êtes

AU BUREAU, l'ordinateur de bureau reste le meilleur outil, grâce à l'ergonomie de l'écran et du clavier. En déplacement, le iPad est plus convivial : «l'écran est assez gros et le clavier est intéressant à utiliser, contrairement au iPhone», juge Jean-François St-Pierre, président de Kronos Technologies. «En présence du client, le iPad est comme une feuille qu'on présente, et non pas une barrière comme l'est l'ordinateur portable.» Ajoutez un téléphone intelligent, qui utilise le réseau cellulaire pour servir de modem à votre ordinateur, si aucune connexion sans fil n'est disponible. Le téléphone devrait aussi avoir la fonction d'un GPS, pour faciliter les déplacements. Le iPhone a réduit son retard avec le Blackberry, offrant désormais la possibilité d'effacer les données à distance, en cas de perte ou de vol de l'appareil.



veut, quand il veut, par connexion sécurisée. Ses bases de données sur les clients et sur les produits sont en ligne sur le Web, et en sécurité. « Je travaille sans papier, sans secrétariat. Je suis libéré du lien physique, et je travaille quand ça me tente, quel que soit l'endroit où je me trouve », déclare-t-il fièrement.

En 2006, le conseiller a fait le pari de créer son « bureau de rêve à domicile », comme il l'appelle. Il était motivé par deux objectifs : s'affranchir du matériel pour gagner en liberté d'action, mais aussi prendre le contrôle du flot d'informations qui déferlent sur les professionnels des services financiers comme lui. Ces objectifs étaient louables, mais avant tout, « il était vital que le bureau soit sécuritaire et totalement conforme aux besoins », souligne-t-il.

Pour arriver à ses fins, M. Laporte s'est comparé à un pilote d'avion de chasse. « Le pilote de F18 a besoin d'avoir des données immédiates. Il n'a pas le temps de téléphoner au porte-avions pour connaître sa position. Il a besoin d'avoir les informations sur ses cadrans quand il pilote. Moi, je les veux sur mon écran », explique-t-il.

Le principal investissement du conseiller a été un numériseur (*scanner*) à haute vitesse, acheté pour 1000 \$. Tous les documents papier sont numérisés et enregistrés sous forme électronique. M. Laporte a ajouté un ordinateur portable, pour consulter ses documents à distance, et un iPhone qu'il utilise comme GPS, numériseur mobile et modem pour son ordinateur portable.

UN PORTE-AVIONS À SON SERVICE

Mais le véritable moteur de son bureau virtuel est le logiciel qui centralise et sécurise la base de données. M. Laporte s'est tourné vers le logiciel Kronos Finances, distribué par l'entreprise Kronos Technologies basée à Québec. Le logiciel reste sur les serveurs de Kronos Technologies, qui loue un accès mensuel à M. Laporte. Celui-ci se connecte en ligne pour utiliser le logiciel et sa base de données. L'avantage de cette solution, typique du *cloud computing* (ou informatique en nuage, en français), est que Kronos Technologies demeure responsable des mises à jour et de la maintenance du logiciel. Même une panne informatique ne fait plus peur à M. Laporte. Avec l'informatique en nuage, « c'est la sainte paix », résume-t-il. « Je loue le logiciel, je n'en suis pas propriétaire. Il n'y a pas de danger que ça plante. Je suis à l'abri des tremblements de terre, du vandalisme ou d'un incendie sans que mes clients aient à assumer une quelconque conséquence », se réjouit M. Laporte.

« Je peux recevoir les informations en direct de mes fournisseurs. C'est le porte-avions qui m'envoie les données de mes clients », ajoute-t-il. Où qu'il se trouve, M. Laporte a accès à la fiche de son client ainsi qu'à son portefeuille. « Je peux savoir quand l'analyse des besoins a été faite, et envoyer le rapport de conformité automatiquement. J'ai toutes

virtuel devrait être progressif, ce qui permet de cet outil puissant et peu coûteux.

3. Louez un logiciel de gestion de la relation client (CRM)

IL DEVRAIT vous en coûter quelques dizaines de dollars par mois. Engagez un travailleur indépendant pour vous aider à planifier ce que vous voulez, recommande le conseiller Fabien Major. « Le tarif est plus raisonnable que celui facturé par les bureaux d'informaticiens, et le travailleur vous aidera à devenir autonome. » Une fois que vos données sont saisies dans le logiciel de CRM, engagez-vous à prendre soin de votre nouvel outil. « La base de données des clients est le bien le plus précieux du conseiller », souligne-t-il.

4. Assurez votre présence virtuelle en ligne

VOUS POUVEZ vous contenter d'un site Web mis à jour régulièrement, mais le plus efficace est le blogue. Publiez au moins deux billets par semaine, dans lesquels vous partagerez vos connaissances. « Mon site est ma vitrine, mon blogue est mon magasin ouvert 24 heures sur 24 », illustre Fabien Major.

les données, je peux faire cette analyse au téléphone, avec lui, sans avoir à chercher les informations, et je lui envoie l'analyse qu'on vient de faire en temps réel.»

Le client peut même compléter son bilan financier par Internet avant la visite du conseiller. « Quand un représentant va voir son client, il discute de ses besoins dès la première rencontre, indique Jean-François St-Pierre, président de Kronos Technologies. Le client a saisi l'information pour lui. Le représentant n'a pas eu besoin de retranscrire l'information dans sa base de données. Cet effort de saisie de données qui prend beaucoup de temps est déplacé vers la personne qui a l'information, c'est-à-dire le client. »

« Si je devais faire le même travail avec le système traditionnel, je passerais ma journée à essayer de ne pas me tromper, renchérit M. Laporte. Les pauvres collègues qui essaient de survivre à l'avalanche d'informations n'ont pas fini... On s'en va vers le bureau efficace, sécuritaire, numérique. Les dinosaures vont perdre beaucoup de temps ou vont se faire écoeurer par l'Autorité des marchés financiers », croit-il.

Avec un logiciel de partage d'écran et une connexion sécurisée, M. Laporte peut même montrer en direct à son client les documents qui se trouvent sur son ordinateur. Tous les échanges (appels téléphoniques, courriels ou télécopies) avec ses clients sont enregistrés sous forme de notes électroniques, jointes au dossier du client. En cas de litige, le processus est impitoyable. « Face à un client qui se plaignait, j'ai pu montrer mes notes comme preuves, avec les heures d'envoi et de réception des messages », se rappelle-t-il, en précisant que tous ses appels téléphoniques et ses télécopies arrivent désormais par l'intermédiaire d'Internet, et qu'il peut les recevoir en tout lieu et en tout temps, comme s'il était chez lui.

Le conseiller Fabien Major dispose lui aussi d'un bureau virtuel. En plus du logiciel Kronos, il utilise un compte de stockage en ligne MobileMe, distribué par Apple, auquel son adjointe et lui peuvent accéder. « Elle y dépose les rapports des clients que je dois rencontrer, pendant que je m'y rends. J'y accède par mon téléphone, mon iPad ou mon ordinateur. Je peux même utiliser un autre ordinateur pour y accéder. »

Moins sécuritaire, le virtuel ?

La nouveauté du bureau virtuel peut engendrer des craintes quant au risque de perdre des données qui circulent sur Internet. Pourtant, il est tout aussi risqué, sinon plus, de mettre tous les renseignements confidentiels de ses clients sur un ordinateur portable.

UN BON BUREAU VIRTUEL devrait comporter une liaison sécurisée avec la base de données. Il est important de vérifier quel est le partage de responsabilité entre votre fournisseur et vous, en cas de brèche de sécurité.

Avec le bureau virtuel, toutes vos données sont accessibles en ligne aux détenteurs des mots de passe. Ceux-ci doivent donc être complexes et tenus secrets. C'est la garantie de la confidentialité de vos informations. Par contre, vos appareils sont vides de données : ils ne vous servent qu'à vous connecter.

Avec le bureau traditionnel, les informations confidentielles sont accessibles en différents points, donc plus difficilement verrouillables. Un papier oublié sur un coin de bureau ou un ordinateur volé sur le siège arrière de votre automobile peuvent profiter à une personne mal intentionnée.

Une enquête du Ponemon Institute a révélé que 12 000 ordinateurs portables professionnels sont perdus chaque année aux États-Unis. Le coût de chaque perte est évalué à 50 000 \$ pour l'entreprise, en remplacement du matériel, en recherche des données perdues et en perte de productivité.





Le boum de l'informatique en nuage

Le cloud computing, ou informatique en nuage, révolutionne le mode de diffusion des logiciels, selon le cabinet d'analyse Gartner, qui place cette technologie en tête des évolutions à suivre en 2011.

L'INFORMATIQUE EN NUAGE consiste à utiliser des logiciels à distance. Ces applications restent hébergées par leur fournisseur. L'utilisateur paie un abonnement mensuel qui lui permet d'accéder au logiciel par Internet, mais il n'a plus à en assurer l'installation sur son poste de travail. Le tarif est donc très réduit, de l'ordre de quelques dizaines de dollars par mois pour un poste de travail, comparativement aux milliers de dollars déboursés traditionnellement lors de l'implantation d'un nouveau système informatique dans une entreprise.

De son côté, le fournisseur de logiciel n'a plus qu'une seule plateforme à gérer, à maintenir et à mettre à jour. Il est débarrassé des tâches de maintenance chez chacun de ses clients. Il peut donc consacrer ses efforts à la sécurisation et au développement du logiciel.

Fabien Major se réjouit de pouvoir se consacrer à ses clients. « Je gagne un temps fou. Je passe au maximum trois heures par jour dans mon bureau physique. Avant, mon adjointe devait imprimer la fiche papier des fonds du client. Maintenant, elle la met sur le disque virtuel, et elle n'a plus à se précipiter : elle n'a qu'à mettre le document dans le répertoire du client. Ce dernier décide de l'imprimer ou non. De mon côté, j'imprime seulement ce qui nécessite sa signature. J'ai à ma disposition les prospectus et les articles qui servent de base à mon argumentaire. »

M. Major est soulagé de ne plus déplacer ses données avec son ordinateur portable. « Je préfère que les données ne soient pas dans mon ordinateur. S'il mettait la main là-dessus, un individu malhonnête pourrait faire ce qu'il veut », explique-t-il.

CONSERVER LA RELATION HUMAINE

Pour ces précurseurs, la dernière étape avant la dématérialisation totale du bureau est l'arrivée de la signature électronique. Celle-ci permettrait de supprimer tout document papier. Dans le bureau virtuel de M. Laporte, seule la signature des documents passe encore par la voie traditionnelle. « Quand il faut une signature, c'est la poste », indique-t-il en précisant aussitôt que, sur ce point, « les fournisseurs de fonds déterminent la norme à utiliser ».

Dans les faits, « la signature électronique n'est pas interdite par la loi, indique M^e Marie-Élaine Farley, vice-présidente aux affaires juridiques et corporatives de la Chambre de la sécurité financière. Le code civil est assez large pour permettre la signature électronique ». Le plus important est que les représentants respectent leurs importants devoirs déontologiques, renchérit-elle. « Ils doivent s'assurer qu'ils distribuent des produits bien compris de leurs clients. Or, certains consommateurs sont plus à l'aise avec les outils informatiques, d'autres avec le papier. »

Quelles que soient les futures avancées technologiques, la virtualisation pourra difficilement remplacer toute relation humaine, ce qui d'ailleurs ne serait pas forcément souhaitable, soulignent unanimement MM. Laporte et Major. « Le contact humain est important dans cette industrie, conclut Jasmin Bergeron, titulaire de la Chaire en management des services financiers de l'UQAM. Si on s'est rencontré deux ou trois fois, la relation peut continuer par webcam, mais pas avant ! » Le conseiller « branché » Fabien Major abonde

dans le même sens. « Il doit rester une base de contact physique, tant pour la conformité que pour les relations d'affaires. De nombreuses occasions d'affaires surgissent lorsqu'on parle de tout et de rien. »