

## Témoignages Clients

## TELOHA Spécialisé en télécommunication fixe et mobile

Métier(s) ciblé(s) : Commerciaux

Partenaire SFR :

ACTIMAGE  
GmbH & Co. KG

Un stylo digital permet aux commerciaux de numériser leur écriture. Coordonnées client, référence de commande ou facturation sont ensuite transmises directement au siège de l'entreprise.

## Teloha mise sur la digitalisation pour gagner en réactivité

Dans ce groupement spécialisé en télécommunications fixe et mobile, les commerciaux itinérants remplissent désormais leurs bons de commande avec un stylo digital interfacé à un Blackberry SFR. Ce lien innovant entre écriture et monde numérique permet de réduire sensiblement les délais de livraison chez les clients.

Depuis plus de 25 ans, Teloha accompagne les entreprises et les collectivités de la région Nord dans leur projet d'informatisation et de téléphonie. Spécialisé en alarme, vidéo, télécommunications fixe et mobile, ce groupement intègre aujourd'hui deux filiales - Infotel et Absolu Telecom - qui emploient une douzaine de commerciaux pour couvrir les départements du Pas de Calais, de la Somme et du Nord.

« Pour ces collaborateurs itinérants, la communication de l'information est une priorité, surtout lorsqu'il s'agit de réduire les délais entre une commande et sa livraison chez le client », indique Benoit Hauw, chef des ventes Mobilité Entreprise chez Infotel. Mais lorsque l'on est perpétuellement sur les routes, il n'est pas toujours facile de transmettre en temps réel toutes les informations indispensables pour l'activation d'une nouvelle ligne de téléphone ou la facturation d'un nouvel équipement. « Il pouvait parfois s'écouler plusieurs jours

entre la signature d'une commande et son enregistrement dans notre système d'information », reconnaît Benoit Hauw.

## Accélérer le transfert de l'information

Pour simplifier et surtout accélérer ce processus, Teloha vient d'investir dans une solution totalement innovante, conçue par Actimage pour faciliter la digitalisation et le transfert de documents complétés à la main. « C'est une première en France ! », assure Benoit Hauw, qui suit de très près le déploiement de cette application révolutionnaire associant stylo numérique et transfert de données par téléphonie mobile.

Développée en Allemagne et baptisée Actinote, elle permet à ses utilisateurs de remplir des formulaires (bons de commande, rapports d'intervention...) à l'aide d'un stylo intelligent équipé d'une pointe à bille classique secondée par un capteur vidéo infrarouge. Pour se repérer sur le papier, le stylo utilise une trame - un « pattern » - constitué de minuscules points noirs pré imprimés, qui servent à définir les coordonnées exactes des écritures sur une page.

Toutes les informations manuscrites (coordonnées du client, références de la commande, facturation...), sont

ensuite transmises par liaison bluetooth du stylo vers le Blackberry du commercial, pour être ensuite renvoyées vers le serveur d'Actimage, par une simple connexion mobile internet sécurisée (GPRS, Edge...). « Les données sont traitées par le serveur pour être transférées par mail à tous les services concernés : l'administration des ventes, le magasinier qui va préparer la commande, le service facturation, mais aussi le commercial qui a passé la commande afin qu'il puisse à son tour en adresser immédiatement une copie au client », précise Benoit Hauw.

## Moins de papier, plus de réactivité

Pour les commerciaux, l'intérêt d'une telle solution est évident. Sans changer leurs habitudes, ils remplissent désormais des formulaires qui sont intégrés en temps réel dans le système d'information de l'entreprise. Cela permet bien évidemment de réduire sensiblement les délais entre une commande et sa livraison, mais aussi de raccourcir sensiblement les processus de facturation, puisque la facture est éditée avant même que le client ne soit livré. « L'application offre également une visibilité en temps réel du flux des commandes, ce qui nous permet d'ajuster nos stocks au jour le jour. Et nous gagnons du temps dans l'archivage électronique des documents, puisque les bons de

commandes numérisés se déversent automatiquement dans notre CRM», se félicite Benoit Hauw.

### **Prochaine étape : équiper le SAV**

---

En misant sur cette application, Teloha a sensiblement amélioré la réactivité de son service commercial. Mais l'entreprise peut surtout s'engager désormais sereinement à livrer tous ses clients en 24 heures, quelle que soit leur localisation. « L'utilisation très intuitive

d'Actinote devrait très certainement nous amener à équiper le service après vente de téléphonie fixe. Nos techniciens pourraient ainsi numériser directement leurs rapports d'intervention et les utiliser comme bons de facturation. Ce qui améliorerait encore la qualité de service de notre entreprise », indique Benoit Hauw.

#### **Plus d'informations :**

Actimage  
Marc LOTT  
03 90 23 63 63  
marc@actimage.net