



## Étude de cas

# Une nouvelle infrastructure de communications permet à Groupe Birks d'offrir un service de niveau exceptionnel

En tant que fournisseur de produits de luxe, Groupe Birks propose des bijoux et montres de haute qualité à une clientèle qui attend un service haut de gamme et une expérience unique. Lorsque les services voix et données de l'entreprise ont rendu ces objectifs difficiles à atteindre, ils ont fait appel à Bell pour complètement remanier leur infrastructure de communications. Aujourd'hui, non seulement le nouveau système répond aux besoins de Groupe Birks mais il permet également à l'entreprise d'innover et d'offrir une expérience de pointe dans le domaine de la vente de produits de luxe.

## Défi : Permettre une expérience en matière de TI sans encombre

Groupe Birks était bien décidé à offrir une qualité de service à la hauteur de son image de marque, mais souvent, des problèmes dans l'infrastructure de communications limitaient la qualité des appels, causaient des interruptions et ralentissaient les connexions sans fil. Ces incidents ont eu un impact négatif sur l'expérience client et ont paralysé leur service informatique, accaparant ainsi des ressources qui auraient pu être utilisées dans l'innovation ou dans des activités génératrices de revenus.

Le centre d'appels, une composante essentielle de la stratégie d'engagement envers les clients, avait également besoin d'une mise à niveau. En plus d'avoir besoin d'agents disponibles pour répondre à toutes les demandes des clients, l'entreprise souhaitait que son équipe soit capable de contacter facilement ses clients les plus importants pour les informer des nouveautés, des éditions limitées et des événements exclusifs. L'ancien système téléphonique sur site souffrait de fréquentes interruptions, rendant difficile pour les représentants auprès de la clientèle de travailler à distance, et n'offraient presque aucun rapport ni aucune mesure pour améliorer les communications.

De plus, à mesure que leur espace commercial emblématique, la Maison Birks, transférait des opérations vers le nuage et que sa présence et ses revenus de commerce en ligne grandissaient, avec plus de 2 400 pièces de bijouterie fine et de montres disponibles sur Internet, l'équipe informatique de l'entreprise se devait d'accélérer et rationaliser les processus.

Groupe Birks a alors compris qu'il lui fallait un nouveau prestataire de service complet et fiable pour l'aider à gérer son infrastructure de communications de plus en plus complexe et mettre l'entreprise sur la voie du succès à long terme.

« Nos clients s'attendent à un service de haute qualité. Nous avons besoin d'un prestataire national qui pouvait garantir que notre technologie soit à la hauteur de la tâche. »

— Martial Robert, Directeur des TI, Groupe Birks



Fondé en 1879, Groupe Birks Inc. est un leader dans le domaine de la joaillerie, de montres et cadeaux de luxe. Ils exploitent 29 boutiques Maison Birks à travers le Canada, une boutique Brinkhaus à Calgary et deux boutiques des marques Graff et Patek Philippe à Vancouver. Leurs produits sont également disponibles internationalement, chez Mappin & Webb et chez Goldsmith au Royaume-Uni, ainsi qu'auprès de plusieurs autres détaillants de bijoux en Amérique du Nord.

## Solution : Une infrastructure nationale de communication de premier ordre

La présence nationale de Bell lui a permis de répondre à tous les besoins de Groupe Birks sur tout le territoire. Grâce à une grande équipe spécialisée, le travail s'est fait en parallèle au Centre d'assistance aux magasins de l'entreprise à Montréal et dans ses 32 magasins du pays.

Bell a mis en poste un gestionnaire de projet attiré qui a su composer avec l'emploi du temps de Groupe Birks et effectuer le travail sans encombre, afin que l'entreprise se sente soutenue à toutes les étapes du processus.

La solution de Bell comprenait le déploiement d'une plateforme de communications unifiées, Bell Connexion totale, à plus de 300 utilisateurs dans toute l'entreprise. Ce service de téléphonie IP intégré a amélioré la qualité et la fiabilité des appels et a offert aux employés plus de flexibilité, leur permettant de communiquer de n'importe où, sur n'importe quel appareil.

Afin d'améliorer l'Internet filaire et sans fil, Bell a installé de nouveaux services Internet d'affaires couplés à des points d'accès Wi-Fi dans tous les sites. Tout au long du déploiement, Bell a travaillé soigneusement autour des systèmes existants afin de minimiser les temps d'arrêt et a réalisé la majorité du travail en dehors des heures d'ouverture pour éviter à Groupe Birks d'interrompre son service à la clientèle.

L'équipe a également configuré la solution Centre de contact à la demande (CCD) en nuage de Bell, qui s'intègre harmonieusement avec Bell Connexion totale afin d'offrir plus de flexibilité aux responsables du service à la clientèle et un meilleur accès aux mesures de performance clés.

Bell a aussi pris en charge la gestion de bout en bout de l'infrastructure de communications de Groupe Birks en s'occupant de toutes les mises à niveau et de la résolution de problèmes afin que l'équipe informatique de l'entreprise puisse se concentrer sur d'autres priorités d'affaires essentielles.

L'infrastructure des services téléphoniques et réseaux de Groupe Birks comprend désormais :

- Bell Connexion totale, une plateforme de communications unifiées déployée auprès de plus de 300 utilisateurs
- Le service Wi-Fi géré de Bell, soutenu par l'équipement Meraki de Cisco
- Les services Internet d'affaires de Bell, comprenant une combinaison d'accès spécialisés et non spécialisés
- Le Centre de contact à la demande de Bell

« L'équipe de Bell tout entière était si efficace et transparente que j'avais l'impression d'être leur seul client, » raconte Martial Robert.



## Résultats : De nouveaux services de communication entièrement gérés qui font briller le Groupe Birks

Grâce à un service téléphonique et Wi-Fi plus fiable, le personnel de Groupe Birks est désormais en mesure d'offrir un meilleur service en magasin et de présenter des produits supplémentaires à l'aide de tablettes mobiles. Grâce à la solution CCD en nuage, les employés peuvent maintenant travailler partout, sur n'importe quel appareil, pour répondre rapidement aux besoins des clients. Et grâce à de nouvelles observations obtenues grâce aux rapports et aux mesures effectuées, Birks peut continuer de trouver de nouvelles façons d'interagir avec ses clients et de leur fournir de meilleures expériences.

Pour ce qui concerne l'avenir, l'entreprise prévoit d'étendre son utilisation des services en nuage. Cela leur permettra de dépenser moins d'argent dans les infrastructures physiques tout en disposant de la flexibilité nécessaire pour accroître rapidement ses capacités au besoin, notamment pendant la saison des Fêtes. Avec Bell qui s'occupe de la gestion complète, l'équipe Groupe Birks peut se concentrer sur l'activité principale de l'entreprise et être assurée que la performance du système est optimisée.

Groupe Birks prévoit également d'ajouter au site Web de l'entreprise les fonctions de clavardage et de courriel de la solution CCD, offrant ainsi aux clients des options pratiques pour dialoguer avec les représentants et permettant aux agents de fournir un service exceptionnel par le biais de canaux supplémentaires, où qu'ils soient. L'entreprise prévoit également de tirer profit des données de leurs nouveaux points d'accès Wi-Fi pour soutenir les tactiques marketing et commerciales, et des solutions IdO de Bell, afin de gérer la consommation d'énergie dans les magasins et optimiser leur budget de fonctionnement.



« Bell n'est pas juste un fournisseur de technologie et de réseau », explique Martial Robert, « C'est un partenaire stratégique qui comprend nos objectifs d'affaires et nous aide à les atteindre. »

Visitez [bell.ca/entreprise](https://bell.ca/entreprise) pour savoir comment Bell peut vous aider à répondre à vos besoins en matière de communications et de services réseau.