

UN SERVICE À LA CLIENTÈLE AMÉLIORÉ AU MAGASIN CANADIAN TIRE N° 286 GRÂCE À ALLSTREAM

SOMMAIRE

ENTREPRISE

Le magasin Canadian Tire n° 286 est un point de vente au détail de la société à Brandon, au Manitoba.

ENJEUX

Comme son équipement sans fil arrivait en fin de vie utile, le magasin était à la recherche d'une solution de remplacement qui lui offrirait une meilleure portée.

SOLUTION

Allstream a installé un produit sans fil de Nortel qui a permis au magasin de régler ses problèmes de communication.

RÉSULTATS

- Le magasin a étendu la portée de son service sans fil au centre de jardinage et à l'extérieur du périmètre du magasin.
- Le magasin a amélioré son service à la clientèle en dotant son personnel de dispositifs sans fil permettant de répondre aux appels de partout.
- L'entreprise a étendu les communications en magasin, tout en réalisant des économies de 20 % par rapport à l'ancien système.

« Les clients qui nous téléphonent ne souhaitent pas s'adresser à une boîte vocale. Ainsi, Allstream a installé une solution sans fil qui leur assure de parler directement à quelqu'un. »

- Grant Wallace,
propriétaire,
Canadian Tire n° 286

ENJEUX COMMERCIAUX

Grant Wallace, propriétaire du magasin Canadian Tire n° 286, comprend la nécessité de répondre rapidement aux clients qui téléphonent au magasin. Dans cette optique, il s'est adressé aux conseillers d'Allstream lorsqu'est venu le temps de remplacer son système téléphonique sans fil désuet.

La solution mise en œuvre à l'origine ne fonctionnait pas adéquatement dans l'environnement du magasin. « Notre technicien Allstream a fait un travail exceptionnel », raconte Stuart Cruse, directeur général du magasin. « Il a déployé tous les efforts possibles pendant des semaines à tenter de régler le problème, mais en vain. »

SOLUTION

Heureusement, Grant Wallace connaissait la situation d'un magasin de l'Ontario, où l'on avait réussi à mettre en œuvre un produit sans fil de Nortel qui n'avait cependant pas encore été lancé au Manitoba. Allstream a donc conclu une entente particulière avec Nortel pour répondre aux besoins du magasin de M. Wallace et installer le nouveau système avant la période très achalandée de Noël.

Allstream s'est également assurée d'adapter le système aux besoins de Canadian Tire. Par exemple, les directeurs souhaitaient que les employés puissent

répondre aux appels des clients de partout dans les installations et aussi les transférer directement à la meilleure personne, s'il y a lieu. De plus, ils désiraient compter sur une technologie robuste qui allait offrir un rendement optimal dans un environnement de vente au détail.

En novembre, les techniciens certifiés d'Allstream avaient remplacé le système du magasin par une solution sans fil de Nortel mettant 48 unités sans fil à la disposition du personnel partout dans les installations.

RÉSULTATS COMMERCIAUX

Dès la mise en œuvre du nouveau système, le magasin Canadian Tire n° 286 a pu compter sur une solution de communication sans fil offrant les avantages suivants :

- amélioration du service à la clientèle en dotant le personnel de dispositifs sans fil permettant de répondre aux appels de partout;
- portée du service sans fil étendue au centre de jardinage et à l'extérieur du périmètre du magasin;
- extension des communications en magasin tout en réalisant des économies de 20 % par rapport à l'ancien système;

- augmentation de la productivité grâce à une solution mobile permettant au personnel de répondre plus rapidement aux demandes des clients.

« Au moins sept clients m'ont mentionné qu'ils aiment bien pouvoir parler directement à un employé lorsqu'ils téléphonent au magasin », raconte M. Wallace. « En fait, nous sommes tellement satisfaits du système, que nous avons communiqué avec d'autres magasins Canadian Tire de Winnipeg pour leur recommander de faire affaire avec Allstream. »

À PROPOS D'ALLSTREAM

Allstream est un fournisseur de solutions de communications de premier plan qui possède un éventail de services de connectivité IP, de communications unifiées, de consultation en TI et de sécurité de calibre international. Mettant l'accent sur le marché des entreprises, Allstream collabore avec ses clients afin de concevoir des solutions d'affaires personnalisées qui répondent à leurs besoins uniques et les aident à livrer concurrence plus efficacement. Allstream, une division de Manitoba Telecom Services Inc. (MTS), compte sur des employés dévoués formant une équipe, qui se consacrent à fournir une valeur exceptionnelle aux clients de l'entreprise. MTS est dotée d'un réseau optique à large bande étendu de plus de 24 300 kilomètres ; elle dispose en outre de liaisons internationales grâce aux ententes d'interconnexion et aux partenariats stratégiques qu'elle a conclus avec d'autres fournisseurs de services internationaux. Les actions de MTS sont inscrites à la cote de la Bourse de Toronto (sous le symbole MBT).

Pour en savoir plus sur Allstream, veuillez visiter le site
WWW.ALLSTREAM.COM