

Arbour Volkswagen surmonte un grave problème de communications grâce à l'expertise de Bell en matière de reprise après sinistre.

Lorsqu'une tempête de neige et un incendie majeur ont perturbé les systèmes de communication des installations de Arbour Volkswagen à Laval, au Québec, le service à la clientèle du concessionnaire se trouva dans un état catastrophique. De concert avec Bell, ce concessionnaire automobile très achalandé fut en mesure d'établir un système temporaire fonctionnel qui assura la transition vers l'implantation d'une nouvelle infrastructure tout en permettant à Arbour de poursuivre ses activités commerciales sans heurt.

À propos de Arbour Volkswagen

Établi en 1952, Arbour Volkswagen est l'un des plus importants concessionnaires de la marque Volkswagen de la province. Cette entreprise familiale offre des véhicules neufs et d'occasion, ainsi que le service après-vente. Depuis qu'il existe, Arbour n'a jamais cessé de prendre de l'expansion. Aujourd'hui, 68 personnes y travaillent afin d'offrir un service prompt, impeccable et sans interruption à ses fidèles clients.

« Bell a fait preuve non seulement de promptitude mais aussi d'expertise pour la continuité de nos affaires. Nous avons pu franchir la période de transition vers l'implantation de notre nouveau système sans conséquences. »

– Hélène Ducharme, Contrôleure
Arbour Volkswagen

Le défi : la continuité des activités

En mars 2007, Laval fut touché par l'une des pires tempêtes de neige de l'hiver, ce qui causa de graves soucis à Arbour Volkswagen. La tempête fut à l'origine d'un incendie du système électrique au deuxième étage, et le feu se propagea rapidement, ravageant au passage les systèmes informatiques et de télécommunications de l'entreprise. Toutes les communications furent donc interrompues.

Comme le service à la clientèle prévaut chez Arbour Volkswagen, il était primordial de rétablir l'infrastructure de la technologie de l'information et des communications aussi rapidement que possible pour assurer un lien continu avec la clientèle et le maintien des activités de vente. La situation était lourde de tensions, d'après Stéphanie Arbour, directrice des ventes. « Il fallait maintenir le service de qualité, la motivation et l'ardeur des employés, et le rythme de croisière de nos affaires. Mais cela s'avère très difficile lorsqu'on doit se soucier de la fiabilité des outils d'information et de communication. Et c'est encore plus difficile lorsqu'ils ne sont plus opérationnels. »

La solution: un plan de gestion de reprise après sinistre

Le jour ouvrable suivant l'incendie, Hélène Ducharme, contrôleure chez Arbour, s'empressa d'entrer en contact avec son chargé de compte chez Bell afin que celui-ci prenne en main la planification des communications en cas d'urgence. À 16 heures, Bell avait installé un système temporaire de communications téléphoniques et de données entièrement opérationnel.

« J'ai été fort impressionnée et ravie de la rapidité d'intervention, de la compétence et de l'efficacité



qu'a démontrés Bell à la fois par sa gamme de services en cas d'urgence, le chargé de compte et les techniciens dépêchés sur place », dit Mme Ducharme. « Leur approche fut courtoise, calme et efficace. »

Une fois le système temporaire établi, le chargé de compte s'est aussitôt engagé à examiner l'ensemble des besoins à jour et proactivement pour le futur de Arbour. Parallèlement, il a aussi apporté son concours auprès des assureurs pour exposer la situation résultant du feu et fournir les explications techniques nécessaires afin d'accélérer le processus de réclamation. « Que notre chargé de compte m'aide à répondre aux assureurs a allégé les difficultés et m'a facilité la vie », ajoute Mme Ducharme.

Le chargé de compte et l'équipe de techniciens ont prodigué de judicieux conseils et recommandations. Étant donné que les concessionnaires exploitent plusieurs divisions, l'équipe avait compris les besoins particuliers de Arbour, et livra une solution personnalisée. On décida d'y établir un nouveau système BCM combinant la téléphonie, l'informatique et la mobilité.

Bell : la valeur des partenariats dans la planification de la continuité des affaires

« Au terme de cette expérience, j'ai compris l'importance de pouvoir compter sur un véritable partenaire commercial dans une telle situation », affirme Mme Ducharme. « Les professionnels et techniciens de Bell se sont comportés comme des gestionnaires de projet chevronnés qui connaissaient bien notre secteur d'activités ainsi que nos besoins opérationnels. »

Maintenant que la crise est chose du passé et que la reconstruction des installations a commencé, le chargé de compte de Bell assure maintenant les suivis nécessaires avec vigilance, notamment la sauvegarde et le stockage des données. « Nous avons tiré d'importantes leçons de cette épreuve », dit Mme Ducharme. « Nous sommes très reconnaissants envers Bell et continuerons de faire appel à leurs services dans l'avenir. »

Besoin : Rétablir le système de communications de voix et de données à la suite d'un événement catastrophique

Solution: Solutions de continuité des affaires de Bell

Résultats:

- Communications rétablies dans les heures suivant la panne du système
- Une nouvelle solution entièrement intégrée de téléphonie, informatique et mobilité afin de répondre aux besoins actuels et futurs
- Un plan défini de continuité des affaires pour l'avenir

Pour plus de renseignements, communiquez avec votre conseiller de Bell ou un partenaire certifié de Bell.