

# Un concessionnaire automobile améliore son rendement grâce à IP.

L'industrie des ventes de voitures est un milieu très concurrentiel; un service à la clientèle de premier plan est donc crucial au succès d'un concessionnaire automobile. Un des éléments clés du service à la clientèle consiste à établir un système efficace de communication. Lorsque le Groupe Spinelli a décidé de rationaliser les activités de ses huit concessionnaires, l'entreprise québécoise a fait appel à Bell pour élaborer une solution de convergence IP de pointe pour ses communications voix et données.

## À propos du Groupe Spinelli

Groupe Spinelli est un concessionnaire automobile prospère, établi au Québec, qui exploite huit commerces entre Lachine et Pointe-Claire. Jusqu'à tout récemment, chaque concessionnaire possédait son propre serveur, qui communiquait avec le serveur principal de l'entreprise situé au siège social de Lachine par le biais d'un réseau privé virtuel (RPV). Un réseau distinct était utilisé pour toutes les communications vocales.

## Le défi : trouver le moment opportun pour effectuer un changement

L'entreprise étant en pleine croissance, le Groupe Spinelli se rendit compte que ses systèmes de communications n'étaient plus assez puissants ou rapides pour répondre à leurs besoins. Au fil du temps, la technologie était devenue désuète et nuisait à la productivité des employés. Le transfert de données entre les emplacements était lent, ce qui prolongeait le temps d'attente. En outre, les systèmes téléphoniques inflexibles et périmés nécessitaient une mise à niveau constante, dont les coûts étaient élevés.

Il était donc temps de chercher une solution de communication qui donnerait une plus grande

flexibilité à Spinelli, et lui permettrait d'utiliser des systèmes de gestion plus évolués. Mais surtout, la transition vers un nouveau système devait se faire sans heurts pour ne pas interrompre le déroulement des activités quotidiennes.

## La solution : efficacité grâce à la convergence

Après avoir déterminé les besoins du client, Bell proposa une solution capable de centraliser un nouveau système de téléphonie IP, un centre d'appels, l'accès Internet et les applications coupe-feu au siège social. Le service RPV IP de Bell fut donc déployé comme solution de réseau étendu afin de permettre aux employés de partager les applications voix et données sur un réseau IP privé, unique, sécurisé et fiable.

---

« La mise en œuvre de cette solution nous a permis d'économiser temps et argent, particulièrement pour les frais d'entretien de l'équipement. Nous avons également été grandement impressionnés par la qualité et la convivialité de la gestion d'un système aussi détaillé et évolué sur le plan technologique. »

– M. Normand Théorêt  
vice-président  
Groupe Spinelli

---

Cette convergence a permis à Spinelli de simplifier sa gestion des ressources TI, d'améliorer la productivité de son personnel en optimisant ses communications voix et données, et en diminuant ses frais d'exploitation de façon importante au fil du temps. L'entreprise a également pu établir un centre d'appels assurant l'uniformité du service.



M. Normand Théorêt, vice-président chez Groupe Spinelli, a vanté les mérites de l'équipe de Bell pour avoir réussi à intégrer la première phase sans perturber les activités quotidiennes. « La mise en œuvre de cette solution nous a permis d'économiser temps et argent, particulièrement en termes de frais d'entretien de l'équipement. Nous avons également été grandement impressionnés par la qualité et la convivialité de la gestion d'un système aussi détaillé et évolué sur le plan technologique. »

« Les gens de Bell ont facilité l'installation », ajoute M. Théorêt. « Comme nous étions parmi les premiers clients de l'industrie automobile à faire installer cette technologie de pointe, nous ne savions pas vraiment à quoi nous attendre. Mais Bell a été fantastique! Ils ont mis une équipe à la disposition de chacun des concessionnaires. Les employés ont reçu une formation de base, puis une formation supplémentaire sur demande. Nous avons eu droit à un soutien technologique même après l'achèvement du processus. »

### **Bell : l'avantage de la convergence IP**

Depuis qu'il a adopté un système de communication basé sur la convergence, le Groupe Spinelli profite de nombreux avantages. « L'une des plus grandes différences avec la technologie IP est la facilité avec laquelle nous pouvons gérer le système dans son ensemble », affirme M. Théorêt.

Ils ont constaté plusieurs améliorations dans leurs activités quotidiennes, notamment :

- Efficacité accrue des employés – le système de messagerie vocale IP offre plus d'options au personnel de première ligne, à savoir une meilleure gestion des messages, des services d'assistance annuelle améliorés, et une plus grande flexibilité. Les différentes sonneries permettent de déterminer rapidement la provenance des appels. Les réceptionnistes prennent 15 secondes de moins par transfert d'appel.
- Meilleur service à la clientèle – L'accès plus rapide aux données et le transfert d'appel instantané entre les concessionnaires permettent de servir les clients plus rapidement et de réduire le temps

d'attente. En centralisant les services des centres d'appels, Spinelli assure également l'uniformité des services chez tous les concessionnaires.

- Gestion améliorée des TI – Un système IP centralisé accélère le temps de réaction des gestionnaires de réseau et permet la gestion à distance des systèmes à partir de n'importe quel emplacement. Les gestionnaires passent également moins de temps à se déplacer d'un endroit à l'autre.
- Frais d'exploitation moins élevés – Grâce à la solution de Bell, chaque concessionnaire utilise une série de postes plutôt que des lignes téléphoniques individuelles coûteuses. La gestion à distance et l'élimination de la duplication d'équipement ont également permis à Spinelli de réduire les frais souvent liés aux modifications au système téléphonique et les frais de gestion de l'équipement et de la sécurité.

M. Théorêt est d'avis que la solution de convergence IP de Bell permettra à l'entreprise de tirer profit de nouvelles occasions. « Cette nouvelle technologie élargit notre champ d'action, et nos employés sont emballés à l'idée de l'utiliser. Nous sommes toujours au stade de l'apprentissage, mais nous connaissons les avantages que nous procureront la technologie et la flexibilité de la technologie IP. »

---

#### **Besoin :**

Ne nouvelle solution de communication pour améliorer le service à la clientèle, accroître la productivité des employés et réduire les frais d'exploitation.

#### **Solution :**

Une solution de convergence, centralisée, de voix et de données de Bell.

#### **Résultats :**

- Temps de réponse plus rapide aux clients
  - Gestion centralisée des systèmes de voix et de données
  - Diminution des frais de soutien TI, de l'équipement et d'entretien
- 

Pour plus d'information, communiquez avec votre conseiller de Bell, votre partenaire certifié de Bell ou visitez [bell.ca/IP](http://bell.ca/IP)

