

La pionnière du spa à domicile instaure une solution de portail innovatrice pour mieux servir les clients et les détaillants autorisés.



APERÇU

Besoins d'affaires

- Accroître la visibilité de la marque auprès des revendeurs et des clients ou clients potentiels.
- Élargir l'accès à l'information sur les produits et sur les facteurs différenciateurs clés aux détaillants autorisés.
- Offrir une formation en ligne aux partenaires et aux employés pour augmenter leurs connaissances sur les produits.

Solution

- Portail IBM-Workplace Collaboration Services (WCS) de Lotus et les modules d'apprentissage collaboratif en ligne et de collaboration d'équipe.
- Workplace Web Content Management (WWCM) de IBM.

Bénéfices

- Amélioration du service aux détaillants autorisés en leur donnant un accès aux informations pertinentes et organisées.
- Visibilité accrue de la marque sur le marché.
- Collaboration rehaussée et accès plus rapide aux informations clés.
- Augmentation de la productivité grâce à une gestion simplifiée du contenu Web et de ses informations.

L'entreprise BainUltra, c'est bien plus que des produits pour la salle de bain, c'est un concept. En fait, elle fait vivre une expérience ultime de bien-être physique et psychologique synonyme de relaxation et de santé. Fondée en 1977, BainUltra se distingue depuis comme un chef de file dans l'industrie du bain à jets d'air. Pionnière dans la création et la mise en marché de la technologie à injection d'air, elle a combiné l'action de l'air, de l'eau et de la chaleur pour offrir une expérience de massage inégalée.

Dans sa volonté d'être à la fine pointe de la recherche en massage hydro-thermique, BainUltra a été la première à intégrer la chromothérapie à ses bains où le corps profite des effets bienfaisants des couleurs à l'aide d'une technologie LED. La gamme de produits de soins et d'huiles essentielles vient enrichir l'expérience du bain.

D'ailleurs, les bains haut de gamme qui sont revendus par un réseau de plus de mille détaillants autorisés en Amérique du Nord offrent la possibilité de combiner six différentes thérapies: le massage hydro-thermique, la chromothérapie, la luminothérapie, la thermothérapie et l'aromathérapie. Innovation et service à la clientèle au détaillant sont la clé du succès de BainUltra.

Le défi: Partager l'information sur le plaisir de l'exubérance

Le défi était de diffuser l'information nécessaire rapidement et efficacement aux nombreux détaillants autorisés situés partout en Amérique du Nord. Ce sont les caractéristiques uniques de leurs bains et l'importance du service à la clientèle pour se distinguer de la concurrence qui ont poussé BainUltra à chercher une solution qui permettrait d'amorcer et de simplifier la collaboration.

Faire connaître la ligne de produits de BainUltra était essentiel à la réalisation de revenus et aussi de bénéfices nets. Pour M. Nicolas Beaumont-Frenette, superviseur des services des technologies de l'information chez BainUltra, réaliser les besoins d'affaires à l'aide de la technologie informatique était la tâche qu'il devait accomplir.

«Il ne s'agit pas ici de bains ordinaires, mais bien des meilleurs produits offerts sur le marché et nous devons nous assurer que nos revendeurs connaissent les facteurs différenciateurs clés. Nos détaillants autorisés ont besoin des informations les plus récentes sur les produits, les nouveaux dépliants, les fiches techniques, les manuels d'installation, etc. La grande répartition géographique de nos revendeurs nous obligeait à réfléchir sur comment parvenir à diffuser l'information de manière simple et économique.»


LES EXPERTS EN SOLUTIONS IBM

WCS répond à l'appel

BainUltra a évalué plusieurs outils de collaboration offerts sur le marché avant de s'arrêter sur la solution de IBM et de Present. La solution proposée comprend le Workplace Collaborative Services (WCS) ainsi que le Workplace Web Content Management (WWCM) de IBM. Cette solution marie les outils et les fonctionnalités nécessaires pour répondre à l'objectif de BainUltra de centraliser l'information et d'offrir un apprentissage en ligne à ses détaillants autorisés. **WCS englobe le portail WebSphere qui permet à l'utilisateur, employé de l'entreprise, partenaire ou détaillant autorisé, de collaborer et de partager de l'information et les fonctionnalités.** WWCM a aussi servi à réorganiser le site Web pour **simplifier les mises à jour et la gestion du contenu du site.**

Pour BainUltra, la principale force de WCS est ses **composantes de collaboration modulaires** qui peuvent s'intégrer à un portail personnalisé composé d'applications d'affaires. L'apprentissage en ligne et la collaboration d'équipe sont les deux composantes utilisées par BainUltra. «Nous avons évalué plusieurs solutions toutefois, la solution proposée par IBM et Present nous offre une meilleure flexibilité grâce aux outils modulaires et à l'environnement ouvert, intégré qui servira d'assises», a déclaré M. Beaumont-Frenette.

Le projet comprend plusieurs phases. **La première consiste en la mise en place de la rubrique d'apprentissage en ligne pour les agents.** Grâce à la composante de l'apprentissage collaboratif, les revendeurs sont en mesure de s'informer sur les produits de BainUltra et d'avoir accès aux différents modules de formation et de vente à partir de leur bureau ou de leur résidence à toute heure du jour ou de la nuit.

Le développement et le lancement d'un nouveau site Web font partie de la deuxième phase. Present a travaillé en collaboration avec les équipes de marketing et des technologies de l'information de BainUltra ainsi qu'une tierce partie spécialisée en design pour mettre au point la nouvelle image et la convivialité du site web. Un des avantages clés de WWCM est qu'il permet à l'équipe de marketing de BainUltra de prendre tout le contrôle du contenu du site et de sa gestion sans l'intervention de l'équipe des TI. Un nouvel outil en ligne appelé SALLE DE SPA® a aussi été mis en place. Il permet à l'utilisateur de créer et de personnaliser sa propre salle de spa. Pour être en mesure de traiter les spécifications de cet espace particulier, Present a développé de nouvelles fonctionnalités à l'aide de WCM Application Programming Interface (API).

La prochaine étape comprend le lancement de l'intranet qui favorise la gestion des processus internes par les employés ainsi que l'accès aux informations récentes et aux applications de l'entreprise. À l'aide de la composante de la collaboration d'équipe de WCS, ils auront accès à la détection intégrée de présence, la messagerie instantanée, la cyberconférence et des espaces virtuels personnalisés à l'équipe pour favoriser l'écoute chez les employés de BainUltra.

La dernière étape consiste à instaurer un site réservé aux partenaires et aux représentants commerciaux qui contiendra des applications et des informations sur les ventes et la distribution de produits de BainUltra.

Present relève le défi

Present a participé au projet dès le début. Present a commencé par une analyse des besoins d'affaires de BainUltra et une évaluation du contexte informatique. Ensuite, Present a convaincu BainUltra des bienfaits de la solution proposée à l'aide d'une démonstration. Trois mois ont suffi à Present et à l'équipe de BainUltra pour élaborer l'aspect et la convivialité du portail et mener à bien sa mise en application.

BainUltra a été impressionnée par le professionnalisme et l'expertise de Present. «Lorsque IBM a proposé de travailler avec Present, nous n'étions pas convaincus de la valeur ajoutée qu'elle pourrait apporter. Mais je peux l'expliquer ainsi; **un plus un égale trois**, a déclaré M. Beaumont-Frenette. J'ai été encore plus impressionné par leur intérêt à comprendre d'abord nos besoins et à discuter de nos objectifs. Ensuite, l'équipe nous a proposé différents scénarios y compris leurs avantages et leurs inconvénients avant même de faire valoir leur recommandation. **Ils avaient à coeur d'établir une relation d'affaires avec nous.** De plus, leur persévérance et leur dévouement nous ont aidés à corriger les bogues initiaux de ce tout nouveau produit de IBM.»

Des résultats encourageants

L'apprentissage en ligne a été chaleureusement accueilli par les détaillants autorisés. Dès les premières semaines du lancement du site, il y a eu plusieurs milliers de demandes et **1800 utilisateurs au total se sont inscrits pour l'apprentissage en ligne.**

«Nous avons établi un plan de communication et conçu une campagne de promotion pour nos détaillants autorisés afin de faire connaître la solution d'apprentissage en ligne et nous avons été étonnés par l'ampleur du succès. Les commentaires que nous avons reçus sur cet outil d'apprentissage en ligne ont souligné l'efficacité de l'outil et la qualité de l'information. Les revendeurs pourront vendre notre produit encore plus, mission accomplie», selon M. Beaumont-Frenette.

M. Beaumont Frenette conclut: «Non seulement sommes-nous plus à l'écoute de nos détaillants autorisés et avons amélioré la qualité du service offert, nous avons aussi fourni à nos employés un outil qui accélère la collaboration et simplifie la gestion de notre site web et qui leur permet d'améliorer leur productivité et leur efficacité.»

Pour en savoir davantage sur BainUltra et son nouveau portail, consulter le site web à <http://www.bainultra.com>.



Pour de l'information supplémentaire sur comment Present peut contribuer à votre succès, contactez-nous au 1-866-IBM-PB4U, ou visiter notre site Web à www.present.ca.