



Grâce à la technologie .NET de Microsoft<sup>®</sup>, La Source du Sport offre à ses clients un excellent service à la clientèle

## Vue l'ensemble

Canada  
Commerce de détail

Broli La Source du Sport est un détaillant d'articles de sport spécialisés situé à Saint-Hyacinthe, au Québec. Il vend des articles de sport spécialisés destinés aux adeptes de sports extrêmes.

Le détaillant d'articles de sport cherchait une façon de maintenir la forte croissance des ventes de l'année précédente, d'améliorer le service à la clientèle et d'offrir une formation plus efficace à ses employés.

La solution de Dakis axée sur le service à la clientèle offre aux clients des recommandations de produits personnalisées, facilitant ainsi le processus de décision d'achat.

- Devancement de six mois de l'échéance de développement
- Amélioration du service à la clientèle
- Réduction des coûts de formation du personnel
- Hausse prévue de 5 % des ventes annuelles d'articles de ski au cours des cinq prochaines années

«La solution de Dakis proposait une technologie de pointe fondée sur les produits Microsoft à un prix qui me permettait de la déployer dans un seul magasin. Aucune autre solution ne nous permettait la flexibilité d'offrir une ressource que nous pouvions mettre à la disposition de notre personnel au moyen d'un assistant numérique et de notre clientèle depuis une console en magasin et également sur le Web grâce à une version en ligne.»

André Brochu, président et propriétaire, Broli La Source du Sport

Après avoir connu une année remarquablement fructueuse sur le plan des ventes, André Brochu, copropriétaire de Broli La Source du Sport, était décidé à trouver un moyen de poursuivre sur la même lancée. En vue de consolider sa position de chef de file en matière de vente d'articles de sport, il s'est mis à la recherche d'une solution à la fine pointe de la technologie qui permettrait d'améliorer le service à la clientèle. Pour répondre à ce besoin, il a fait appel aux services de Dakis, un fournisseur indépendant de logiciels de Microsoft, pour mettre en oeuvre une nouvelle solution axée sur l'intelligence artificielle. En quelques mois à peine, l'équipe de Dakis a livré une solution automatisée de relation avec la clientèle accessible par l'intermédiaire d'un assistant numérique sans-fil ou d'une console en magasin, et comportant la possibilité d'être mise en ligne. L'équipe a devancé de six mois l'échéance qu'elle s'était fixée pour le déploiement de la solution, qui a été prête juste à temps pour la période cruciale de vente d'articles de ski. Depuis, M. Brochu constate que sa clientèle est plus satisfaite et ses employés, plus heureux. En outre, il prévoit une hausse annuelle des ventes de 5 % au cours des cinq prochaines années grâce à la solution.



## Situation

Broli La Source du Sport est un détaillant d'articles de sport spécialisés situé à Saint-Hyacinthe, au Québec. En 2001, Broli s'est associé à un groupe d'acheteurs appelé La Source du Sport, qui existe depuis 1958 et qui possède plus de 175 magasins à l'échelle du Canada. Son association au groupe lui a permis d'accroître son pouvoir d'achat et d'offrir à ses clients les avantages associés à un magasin de petite taille exploité par un propriétaire indépendant, mais ayant le pouvoir d'achat d'une grande chaîne.

Magasin spécialisé de petite taille faisant concurrence à des chaînes de magasins d'articles de sport à grande surface, Broli compte beaucoup sur de nouvelles façons de se démarquer pour assurer son succès. Il y est parvenu notamment en offrant des produits spécialisés haut de gamme destinés aux adeptes de sports extrêmes, et en se dotant d'employés bien renseignés offrant un service à la clientèle de grande qualité.

L'une des difficultés que comporte la vente d'articles de sport haut de gamme réside dans la nature très technique des produits offerts. Pour donner un bon service à la clientèle, les employés doivent avoir une bonne connaissance de tous les produits afin d'être en mesure d'en expliquer clairement les avantages et de faire des recommandations appropriées aux clients. Devant composer en plus avec le taux élevé de roulement de personnel dans le secteur du commerce de détail, Broli faisait face à une situation difficile.

« Un grand nombre des produits que nous vendons sont très spécialisés – il faudrait quelques années ainsi qu'un investissement considérable de notre part pour former entièrement un employé sur l'ensemble de nos produits, a affirmé André Brochu, président et propriétaire de Broli La Source du Sport. Cela constituait un énorme défi

pour nous parce qu'un grand nombre de nos employés sont des étudiants qui travaillent chez nous environ deux ans au plus. Lorsqu'ils sont enfin entièrement formés, ils quittent pour aller travailler dans leur domaine d'étude. »

Outre la nature très technique des produits, de nombreux articles de La Source du Sport sont vendus à des prix élevés. Avant d'investir dans l'achat d'un produit haut de gamme, les clients veulent comprendre exactement ce qu'ils achètent et s'assurer que c'est ce qui convient à leurs besoins.

André Brochu voulait trouver un moyen de fournir à ses employés les ressources dont ils auraient besoin pour aider efficacement les clients à prendre des décisions éclairées. Il voulait également offrir un meilleur service à la clientèle durant les périodes de pointe, moment où le nombre de clients est plus élevé que celui des employés, et contribuer par le fait même à augmenter les ventes. Avec ces objectifs en tête, M. Brochu s'est tourné vers Dakis, un partenaire technologique de Microsoft, qui lui a proposé une solution de pointe axée sur l'automatisation des relations avec la clientèle.

## Solution

Pour atteindre son objectif de maintenir la croissance exceptionnelle de ses ventes de l'année précédente, André Brochu a décidé de faire appel à la technologie afin de fournir un meilleur service et de renforcer la loyauté de ses clients. Les renseignements obtenus sur l'Expert Digital Dakis l'ont convaincu que c'était exactement ce qu'il recherchait.

Fondé sur l'infrastructure .NET de Microsoft, le système d'intelligence artificielle de Dakis permet à un employé du magasin ou même à un client de répondre à une série de questions simples sur les besoins du client. À l'aide de ces renseignements, le logiciel

évalue les avantages et les inconvénients des différents produits offerts en magasin et fournit une évaluation indépendante et tierce des produits qui conviennent le mieux au client. Le personnel peut avoir accès à ces renseignements au moyen d'un assistant numérique sans fil, tandis que les clients peuvent utiliser une console en magasin.

« La solution de Dakis proposait une technologie de pointe fondée sur les produits Microsoft à un prix qui me permettait de la mettre en œuvre dans un seul magasin, a expliqué M. Brochu. Aucune autre solution ne nous permettait la flexibilité d'offrir une ressource que nous pouvions mettre à la disposition de notre personnel au moyen d'un assistant numérique et de notre clientèle depuis une console en magasin et également sur le Web grâce à une version en ligne. »

À quelques semaines seulement de la période cruciale de vente d'articles de ski, André Brochu a mis l'équipe de Dakis au défi de personnaliser et de mettre en œuvre la solution à temps – ce qui rapprochait de plusieurs mois l'échéance établie au départ. Cela constituait un sérieux défi étant donné qu'il voulait accéder à la solution à partir de différentes plates-formes – un assistant numérique et une console – et qu'il comptait offrir le service en ligne plus tard. L'équipe de Dakis a non seulement respecté l'échéance, mais elle a procédé à la mise en œuvre de la solution bien avant la date établie au départ.

« Nous disposions de très peu de temps pour mettre en œuvre la solution, mais grâce à Visual Studio<sup>MD</sup> .NET et à ASP.NET, nous avons pu atteindre facilement les objectifs fixés, a déclaré Christian LaForte, directeur de la recherche et du développement chez Dakis. J'ai travaillé avec un certain nombre de langages et de plates-formes différents au fil des années. C'est la première fois que je vois un projet de cette ampleur se terminer

avant l'échéance – six mois avant, qui plus est. »

La solution de Dakis a été développée à l'aide de Visual Studio .NET, misant sur la prise en charge des services Web étroitement intégrée à l'infrastructure .NET. Tournant sous le système d'exploitation Windows Server<sup>MC</sup> 2003 avec SQL Server<sup>MC</sup> 2000, la solution utilise le langage XML pour exposer des services Web à une gamme d'interfaces, de l'accès en ligne à partir d'un ordinateur de bureau à des formulaires Windows sur un ordinateur de poche.

« Les services Web sont essentiels dans cette solution. Après avoir vu comment Visual Studio .NET et l'infrastructure .NET s'intègrent aux services Web, ce choix allait de soi, a poursuivi M. LaForte. Ne nous racontons pas d'histoires, les ingénieurs veulent s'amuser et développer des technologies intéressantes. Avec .NET et les services Web, nous pouvions nous concentrer sur la logique des processus qui nous permettraient de créer la meilleure solution, et non pas consacrer tout notre temps au codage. »

## Avantages

Après une saison de vente d'articles de ski avec la solution de Dakis, André Brochu a été tellement satisfait des résultats qu'il a décidé d'étendre la solution pour y inclure sa ligne de vélos. On a également lancé le système en ligne, ce qui a permis aux clients d'y accéder par Internet avant qu'ils ne quittent la maison.

L'un des principaux avantages de la solution de Dakis est le rendement du capital investi par M. Brochu. À titre de détaillant indépendant, il recherchait une solution abordable qu'il pouvait mettre en œuvre dans un seul magasin, mais qui comporterait la possibilité de s'étendre aux autres magasins

de la chaîne La Source du Sport. À l'aide de la technologie et des logiciels de Microsoft, Dakis a pu fournir un système complexe à un prix raisonnable, dont la puissance permettant une adaptation aux 175 magasins de la chaîne, le cas échéant.

« Visual Studio .NET nous permet d'utiliser le même code pour différentes plates-formes, ce qui nous fait gagner énormément de temps de développement, a déclaré John F. Payes, vice-président, marketing et développement des affaires, Dakis. En fin de compte, cela signifie que nous pouvons offrir à nos clients un meilleur rapport qualité-prix. Si nous pouvons écrire le code une seule fois et l'utiliser pour un assistant numérique ou un ordinateur de bureau articulé sur Windows en y apportant que quelques changements, ce gain de temps peut se traduire par des économies d'argent pour le client. »

Misant sur les logiciels de Microsoft, l'équipe de Dakis a mis en œuvre la solution bien avant l'échéance fixée, réduisant par le fait même le temps d'accès au marché.

« Chacun de nos développeurs a travaillé avec différentes technologies, comme Java et Linux, avant d'entrer au service de Dakis, a raconté M. Payes. Cependant, après avoir connu le développement sur .NET, je pense qu'aucun d'entre nous ne voudrait revenir en arrière. »

Pour Brol, ce cycle court de développement et de mise en œuvre a permis l'utilisation de la solution à temps pour la période cruciale de vente d'articles de ski.

Depuis la mise en œuvre de la solution, les commentaires des clients ont été positifs. Non seulement ils reçoivent un service exceptionnel de la part du personnel qui peut

leur faire des recommandations en quelques secondes, mais ils peuvent obtenir cette information eux-mêmes si le personnel est occupé, ou en navigant sur le Web.

« Depuis que nous avons mis en œuvre la solution, les clients réagissent favorablement, a continué M. Brochu. Ils apprécient le fait d'avoir toute l'information voulue à portée de la main. Et à mesure que nous étendons la solution au Web et continuons d'informer nos clients sur le fonctionnement du système, je m'attends à ce que leur niveau de satisfaction continue de s'accroître. »

Non seulement les clients en retirent des avantages, mais les employés de Brol sont également plus heureux. Grâce à la nouvelle solution, les réponses aux demandes des clients se trouvent à portée de la main, ce qui aide le personnel à augmenter les ventes tout en offrant un meilleur service. Elle permet également aux nouveaux employés de faire des recommandations aux clients avec assurance, sans qu'ils n'aient préalablement suivi de formation approfondie ou qu'ils ne possèdent une vaste connaissance des produits.

« Nous continuons de chercher des moyens d'intégrer des fonctions à la solution de Dakis pour Brol, a conclu M. Payes, de Dakis. Nous travaillons déjà à l'ajout de lecteurs de code à barres aux assistants numériques des employés, et nous nous penchons sur la possibilité d'inclure un centre d'appels qui utilisera la technologie Speech Server. »

## Renseignements supplémentaires

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les produits et services de Microsoft, communiquez avec le Centre d'information sur les ventes de Microsoft au 1 800 426-9400. Au Canada, veuillez appeler le Centre d'information de Microsoft Canada au 1 877 568-2495. Les personnes sourdes ou malentendantes peuvent communiquer avec le service ATS/ATM de Microsoft en composant le 1 800 892-5234 aux États-Unis ou le (905) 568-9641 au Canada. À l'extérieur du Canada et des 50 états des États-Unis, veuillez communiquer avec la filiale Microsoft de votre région. Pour obtenir de l'information sur le Web, visitez le site <http://www.microsoft.com/>

Renseignements sur le partenaire:  
Dakis Decision Systems Inc., telephone (514) 931-8820 ou [www.dakis.com](http://www.dakis.com)

Renseignements sur le client Broli La Source du Sport, telephone (450) 774-1104 ou [www.broililasourcedusport.qc.ca](http://www.broililasourcedusport.qc.ca) ou [www.sourceforsports.com/main](http://www.sourceforsports.com/main)

## Microsoft Visual Studio .NET

est l'outil de développement rapide d'applications qui permet de concevoir la prochaine génération d'applications Web et de services Web XML. Avec Visual Studio .NET, les développeurs disposent de toute la puissance requise pour créer rapidement des applications Web de grande portée pour n'importe quel appareil ou n'importe quelle plate-forme. De plus, Visual Studio .NET est entièrement intégré à l'infrastructure .NET, ce qui assure la prise en charge de plusieurs langages de programmation et le traitement automatique de nombreuses tâches de programmation courantes. Les développeurs disposent ainsi de plus de temps pour créer rapidement des applications Web à l'aide du langage de leur choix. Visual Studio .NET comprend un environnement de développement intégré unique offrant des fonctions de développement rapide d'applications Web et de logique de processus de niveau intermédiaire, ainsi que des concepteurs RAD XML facilitant la manipulation de données.

Pour vous renseigner davantage sur Visual Studio .NET, visitez le site suivant : <http://www.visualstudio.net/>

### Logiciels et services

- Visual Studio .NET
- SQL Server 2000
- C#
- Windows Server 2003
- ASP.NET

### Partenaires

- Dakis

© 2003 Microsoft Corporation. All rights reserved. This case study is for informational purposes only. MICROSOFT MAKES NO WARRANTIES, EXPRESS OR IMPLIED, IN THIS SUMMARY. Microsoft, Example: Active Directory, Windows, the Windows logo, Windows Server, and Windows Server System are either registered trademarks or trademarks of Microsoft Corporation in the United States and/or other countries. The names of actual companies and products mentioned herein may be the trademarks of their respective owners.

Document published June, 2004

**Microsoft**<sup>®</sup>