
La Caisse Desjardins De Lorimier utilise l’affichage numérique de Mirada Média pour augmenter la satisfaction de ses membres

La Caisse Desjardins De Lorimier a installé le système de gestion de contenu ChannelView de Mirada Média à ses trois centres de services pour mieux répartir ses ressources humaines et améliorer le service aux membres.

Montréal, Québec, 29 juin 2011 – Mirada Média, un fournisseur plein service de technologies d’affichage numérique et de graphisme, est fier d’annoncer la nouvelle installation d’un système de tableau de bord pour le service à la clientèle aux centres de services de la Caisse Desjardins De Lorimier, situées près du centre-ville de Montréal. Le tableau de bord, visible aux employés, est affiché sur des écrans ACL placés dans les succursales. Le système diffuse des informations en temps réel sur les files et temps d’attente des clients et l’exécution des caissiers, et comprend aussi un lecteur pour les nouvelles et alertes internes. Le tableau de bord est propulsé par le système de gestion de contenu ChannelView de Mirada Média, et est intégré aux systèmes existants développés par Frisco Bay. De plus, les directeurs des succursales peuvent accéder au tableau de bord à distance, consulter des données statistiques, et comparer la performance des succursales grâce à la plate-forme en ligne ChannelView de Mirada.

L’équipe de gestion de la Caisse Desjardins De Lorimier voulait améliorer la productivité du service caissier en permettant aux employés d’être aux faits des statistiques en temps réel de la salle d’attente de la Caisse. Jean-François Lauzon, directeur adjoint, Transactions assistées de la Caisse Desjardins De Lorimier, a expliqué que l’équipe a « fixé des objectifs de performance et le système permet d’en constater les résultats. Par exemple : le délai maximum d’attente ne doit pas dépasser 10 minutes. Dès que les employés constatent que le délai s’approche de 10 minutes, ils demandent l’aide de leurs collègues. »

M. Lauzon a aussi noté qu’avant « l’installation du système, un coordonnateur devait intervenir chaque fois qu’il constatait des délais d’attentes importants. Maintenant, les employés gèrent la salle d’attente eux-mêmes ou presque. L’implantation de ce nouveau système a permis d’améliorer notre prestation de service en général et nous en sommes très satisfaits. »

Dans les secteurs de service et vente au détail, l’affichage numérique est utilisé surtout pour promouvoir des produits ou susciter un engagement avec un client existant ou potentiel. Cependant, selon Eric Morello, directeur de marketing chez Mirada Média, il y a un marché important qui se développe pour l’affichage numérique « dans les coulisses ». Il note que « la prise de décisions informées nécessite l’accès à l’information courante. C’est-à-dire que pour assurer un service à la clientèle effectif et régulier, il faut être flexible et capable de gérer les ressources humaines de façon dynamique. Bien sûr, personne n’aime les files d’attente. L’affichage numérique est un outil puissant parce qu’il aborde les défis de précision et accessibilité. En recevant de l’information en temps réel, vous êtes capables d’adapter avec vitesse. »

À propos de Desjardins

Le Mouvement des caisses Desjardins, premier groupe financier coopératif du Canada, inspire confiance dans le monde par l’engagement des personnes, par sa solidité financière et par sa contribution à la prospérité durable. Il a comme mission de contribuer au mieux-être économique et social des personnes et des collectivités. On peut visiter son site Internet à l’adresse : www.desjardins.com.

À propos de Mirada Média

Basé à Montréal (Québec), Mirada Média est un fournisseur plein service de technologies d'affichage numérique et de graphisme. La compagnie compte une expertise extensive dans la création de contenu et dans la gestion de réseaux d'affichage numérique efficaces. Mirada Média offre aussi des services de consultation en marketing et design multimédia, qui complémenteront des initiatives d'affichage numérique de toute sorte. www.miradamedia.com.

Pour plus d'information :

Eric Morello

Directeur des ventes et du marketing

Mirada Media

7745, boul. Henri-Bourassa ouest

Saint-Laurent (Québec) H4S 1P7

Canada

Tél: (514) 789-1989

info@miradamedia.com

www.miradamedia.com

###