

HISTOIRE D'UNE RÉUSSITE

Projet innovateur réussi pour la Bibliothèque et Archives nationales du Québec et son partenaire Gestisoft

Bibliothèque
et Archives
nationales

Québec 

INDUSTRIE

LOISIR ET CULTURE

DÉFIS

- Première implantation d'une solution CRM dans une bibliothèque au Canada
- Adaptation d'une solution CRM à un service public
- Développement d'une solution pour une bibliothèque en construction
- Livraison fixe à la date d'ouverture de la bibliothèque

SOLUTION

- Implantation de la solution de CRM Pivotal par Gestisoft

RÉSULTATS

- Importation de 110 000 abonnés de différentes bibliothèques
- Projet réalisé dans les temps et dans les budgets
- Taux d'achalandage élevé
- Adoption par tous les employés

« En tant que dépositaire de l'histoire documentaire nationale, une des principales priorités de la Bibliothèque et Archives nationale du Québec est de veiller à ce que sa bibliothèque et les millions de documents soient facilement accessibles, et ce, de la façon la plus conviviale possible. »

- Serge Durocher, Vice-président, Gestisoft

Inaugurée le 30 avril 2005, la Bibliothèque et Archives nationale du Québec (BAnQ) offre à tous les québécois un accès à plus d'un million de documents, dont un million de livres. De plus, la bibliothèque est dépositaire des archives nationales.

BIBLIOTHÈQUE ET ARCHIVES NATIONALE DU QUÉBEC

Pour la BAnQ, l'implantation d'une solution CRM (« Customer Relationship Management » ou gestion de la relation client en français) représentait un défi d'envergure. Tout d'abord, mentionnons que le déploiement d'une solution de gestion de la relation client était une première mondiale dans le cas d'une bibliothèque. Grâce à ce projet innovateur, la BAnQ désirait adopter un positionnement nouveau et ainsi gérer ses abonnés avec une approche client intégrée. À ces défis, s'ajoutait la nécessité pour la BAnQ de réussir à déployer la solution de CRM à une date fixe, soit celle de l'ouverture physique de la bibliothèque.

LA BANQ ET SES BESOINS UNIQUES

En lien avec une solution CRM, la bibliothèque avait des besoins particuliers. En effet, les processus d'affaires uniques liés à la gestion bibliothécaire ainsi que les besoins changeants d'une bibliothèque en construction nécessitaient une solution flexible à forte capacité évolutive. Cette dernière devait être en mesure de s'intégrer à plusieurs systèmes et bases de données, dont le Portail de la BAnQ et Bibliomondo (le système de gestion des livres). Enfin, la convivialité et l'accessibilité de la solution étaient au cœur des préoccupations de la BAnQ, car différents utilisateurs, dont les employés, gestionnaires et abonnés et citoyens devaient y avoir accès.

PIVOTAL CRM ET GESTISOFT : UN CHOIX JUDICIEUX

Suite à un appel d'offre, la BAnQ a opté pour la solution Pivotal CRM de Gestisoft. Cette solution a été retenue pour sa capacité de s'adapter aux processus spécifiques de la BAnQ.

FLEXIBILITÉ ET ÉVOLUTIVITÉ

L'implantation de Pivotal par Gestisoft a permis d'intégrer différents processus de la bibliothèque tels que la gestion des abonnements, la gestion des requêtes bibliothécaires, la gestion des demandes

HISTOIRE D'UNE RÉUSSITE

Projet innovateur réussi pour la Bibliothèque et Archives nationales du Québec et son partenaire Gestisoft

de références, la gestion des réservations des ressources, la gestion de la production des rapports de gestion ainsi que la gestion des formulaires de plaintes et commentaires.

La flexibilité de la solution Pivotal déployée par Gestisoft a rendue possible le développement continu de la solution par la BANQ. En effet, à la suite du déploiement initial, la bibliothèque a identifié des nouveaux besoins et a elle-même intégrée les processus en lien avec ces besoins. Il a été ainsi pour l'implantation de la gestion du processus de suggestions d'achats, pour l'intégration de la gestion des archives nationales, la gestion des accès externes, la gestion des formulaires en ligne, l'intégration au Portail ainsi que l'intégration robot téléphonique.

À TEMPS ET DANS LES BUDGETS

Grâce à une planification et à une organisation rigoureuses, Gestisoft a réussi l'implantation de la solution CRM de la BANQ dans les délais prévus. Ainsi, la BANQ a ouvert ses portes le 30 avril 2005 avec une solution de gestion de la relation client fonctionnelle et performante. Mentionnons que l'inscription aux services de la bibliothèque était disponible depuis l'automne 2004, et ce, grâce à des formulaires d'inscriptions dans le métro et au Salon du Livre. Puis, soulignons que le budget alloué au projet CRM a été respecté, tout comme celui de la construction de la BANQ.

BÉNÉFICES CLÉS POUR LES ABONNÉS

L'accessibilité aux services de la BANQ représente un véritable avantage pour les abonnés. En effet, il est désormais possible pour ces derniers d'accéder aux services de la bibliothèque par téléphone, par télécopie, par courriel, en personne ou encore, via le Web. Les abonnés apprécient cette accessibilité et la convivialité de la solution. A preuve, depuis l'inauguration, environ 500 000 abonnés se sont inscrits aux services de la BANQ.

La satisfaction des abonnés, l'adoption généralisée de la solution CRM par les employés ainsi que le respect des échéanciers et des budgets permettent de conclure que le projet innovateur est un succès pour la BANQ, pour son partenaire Gestisoft/Pivotal ainsi que pour les abonnés.