



Un musée de calibre mondial choisit Bell pour optimiser son expérience client en ligne

Les serveurs virtualisés en nuage de Bell, combinés à une connectivité sécurisée, fiable et privée aident le Musée des beaux-arts de Montréal à prendre en charge la hausse du trafic de son site Web

« Dans mon esprit, il était clair que nous allions choisir Bell. Nous entretenons d'excellentes relations d'affaires avec cette entreprise, elle est attentive à nos besoins, et nous utilisons déjà d'autres produits de Bell, affirme Gaétan Bouchard, chef des services TI au Musée des beaux-arts de Montréal (MBAM). Il était logique de lui demander de nous aider à développer notre technologie pour que notre site Web puisse prendre en charge davantage de visites et de transactions clients. »



Un musée de calibre mondial qui reçoit plus de deux millions de visites par année sur son site Web

Fondé en 1860, le MBAM compte parmi les musées d'art ayant le plus grand nombre de visiteurs et d'abonnements au Canada. Sa collection encyclopédique compte plus de 42 500 œuvres, datant de l'Antiquité à nos jours, sous forme de peintures, de sculptures, d'œuvres graphiques, de photographies et d'objets d'arts décoratifs.

Défi	Solution	Résultats
Le site Web du MBAM représente un volet important de ses activités. Alors que la Ville de Montréal s'apprêtait à célébrer son 375e anniversaire, le Musée, lui, se préparait à enregistrer une forte hausse du nombre de visites et de transactions en ligne. Il avait donc besoin d'une connectivité accrue et d'une infrastructure fiable, performante et sécurisée pour gérer ce nouveau trafic et offrir une expérience client positive.	Bell a collaboré de près avec le Musée afin d'améliorer la fiabilité de l'expérience des utilisateurs de son site Web. La solution retenue combinait l'évolutivité du service Centre de données virtuel de Bell afin d'héberger le site Web avec la fiabilité et la sécurité d'une connexion Bell Ethernet spécialisée de 1 Gbit/s. La solution complète, soit le réseau et l'infrastructure, est entièrement gérée, contrôlée et prise en charge par Bell et offre une garantie de disponibilité de 99,999 %.	Les visiteurs et les membres ont maintenant accès à un site Web plus riche et plus rapide, de sorte que le MBAM peut continuer à leur offrir la même excellente expérience client qu'ils associent à la marque. L'infrastructure en ligne offre désormais une fiabilité, une sécurité et une performance accrues pour le stockage des données des clients et la prise en charge de plus de deux millions de visites du site Web et de transactions en ligne annuellement, tout en laissant une marge de manœuvre amplement suffisante pour la croissance.

« La fidélisation des clients en ligne est très importante pour la croissance et le succès du Musée, souligne Gaétan Bouchard. Si nos membres sont incapables d'ouvrir une session ou de faire des achats ou des dons en ligne parce que notre site Web ne parvient pas à faire face au trafic ou que la connexion réseau est en panne, nous ne pourrions plus nous targuer de figurer année après année parmi les musées les plus visités au Canada. Tout ralentissement du temps de réponse de notre site Web se répercute directement sur nos recettes. »

En raison de sa popularité, le Musée a besoin d'une infrastructure plus robuste, qui garantit une meilleure stabilité du site Web.

Le Musée dépend grandement d'une infrastructure TI robuste, capable de répondre aux exigences de rendement de son site Web et aux besoins de ses membres et clients, qui s'attendent à une expérience en ligne impeccable.

Outre la possibilité de faire des dons, le site Web permet maintenant d'acheter tous les produits du Musée en ligne, y compris des billets, des abonnements, des activités éducatives, des laissez-passer pour des concerts, etc. Le site Web, qui continue d'évoluer, est très différent de celui d'il y a quelques années seulement, alors que la plateforme ne permettait que d'acheter des billets.

Grâce à la solution fournie par Bell, la capacité du serveur est désormais utilisée en tant que service, ce qui permet au site Web du MBAM de mieux s'ajuster et de s'adapter plus rapidement à la croissance de la demande.



Pourquoi le MBAM a choisi Bell comme partenaire

« De nombreux fournisseurs de technologies nous ont approchés à plusieurs reprises, mais nous continuons de choisir Bell et de lui faire confiance en raison de la fiabilité, de la stabilité et de la sécurité qu'elle procure, explique M. Bouchard. Elle a toujours été à la hauteur de nos attentes et nous lui faisons confiance. »



« Nous faisons déjà affaire avec Bell pour le réseau. Nous souhaitons que la solution en nuage que nous allons choisir soit un prolongement de notre réseau local. Nous voulions nous assurer d’avoir un environnement très sécurisé, et que notre fournisseur ait des compétences dans de multiples domaines, notamment les attaques DDoS et les centres de données, domaines que Bell connaît à fond », souligne M. Bouchard.

Le Musée se fie désormais à Bell pour toutes les questions de technologie et intervient très rarement dans la gestion de son serveur. Quant au rendement, Bell gère de façon proactive l’ensemble des activités de maintenance du serveur virtualisé, ce qui permet au service TI de se consacrer à d’autres aspects liés à la croissance et à la réussite continue du Musée.

« Bell est un partenaire de confiance qui comprend vraiment nos besoins. Elle nous aide à atteindre nos objectifs. »

Gaétan Bouchard
Chef des services TI
Musée des beaux-arts de Montréal

Pour en savoir plus sur la façon dont les solutions en nuage et de centres de données de Bell peuvent vous aider à réaliser votre transformation numérique, veuillez visiter bell.ca/nuage