



COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

Brother Canada lance un nouvel outil de soutien à la clientèle en ligne

Des vidéos instructives : une première dans l'industrie de l'impression

DOLLARD-DES-ORMEAUX (QC) - 16 juin 2010 – La Corporation Internationale Brother (Canada) Ltée, chef de file dans la vente de matériel d'impression de qualité supérieure pour la maison, le bureau et tout environnement professionnel est heureuse d'annoncer le lancement de sa dernière tactique inspirée par sa philosophie À vos côtés (At your side). Une première dans l'industrie du matériel d'impression au Canada, la compagnie a dévoilé une série de vidéos interactives créées pour devenir une nouvelle norme de service pour le soutien à la clientèle en ligne.

Le site Web brother.ca comporte désormais [34 vidéos instructives](#) en anglais et en français conçues sur mesure pour une large gamme de produits Brother. Le contenu principal de ces vidéos est axé sur la configuration des fonctionnalités sans fil de centres multifonction et d'imprimantes. Ces vidéos de configuration sont classées par catégories, selon une série de questions des utilisateurs, avec des liens vidéo distincts pour chaque produit.

Dans chacune des vidéos, Georges, un personnage amical sert de guide à l'utilisateur tout au long de la visite interactive, avec l'aide d'un narrateur qui pose une série de questions visant à clarifier le statut et les besoins du visiteur. En cliquant sur divers liens à même chaque vidéo, le visiteur reçoit de l'assistance sur la façon de configurer son appareil Brother, selon son environnement système. Les vidéos incluent également plusieurs animations et schémas, afin de maximiser l'aspect visuel de cette expérience d'apprentissage.

Ces vidéos ont été réalisées d'après les recherches, les analyses et les sondages auprès de la clientèle effectuées par Brother au Canada. Ces derniers démontrent un besoin croissant d'outils numériques et interactifs offrant aux clients un soutien concis et personnalisé pour la configuration de leur appareil. Le lancement de la prochaine série de vidéos est prévu plus tard en 2010.

« Brother Canada joue un rôle moteur, dans son industrie, pour le service et le soutien à la clientèle et nos nouvelles vidéos en ligne représentent une constante évolution à trouver des idées novatrices visant à toujours faciliter l'expérience de notre clientèle avec nos matériels » a déclaré Luc E. Godard, Vice-président, marketing et satisfaction clients chez Brother Canada.

À propos de Brother Canada

Brother Canada célèbre ses 50 ans en 2010. Fondée en 1960 en périphérie de Montréal, Brother Canada fait partie d'un important réseau international de compagnies appartenant à Brother Industries Ltd dont le siège social est situé à Nagoya, au Japon. Active dans plus de 100 pays, Brother commercialise un

vaste éventail d'appareils électroniques pour le bureau et la maison, reconnus pour leur fiabilité, leur convivialité et leur versatilité. Fière de ses réalisations et en tant que filiale indépendante qui assure ses propres services de marketing, de ventes, de distribution et de service de soutien à la clientèle, Brother Canada est également reconnue pour ses certifications ISO liées à la qualité, l'environnement et la santé / sécurité. Globalement, Brother a un chiffre d'affaires de plus de cinq milliards de dollars et emploie plus de 26 000 personnes dans 43 pays et régions sur la planète. Pour en savoir plus sur Brother Canada, visitez www.brother.ca

Pour obtenir de plus amples informations :

Vital Adam, Chef des relations publiques

Brother Canada

1-800-361-6466 #4488

vital.adam@brother.ca