



Témoignage client

Allard Technologies

Secteur **Plomberie**

Bénéfices incontournables

Augmentez l'efficacité de vos employés en réduisant la quantité d'appels téléphoniques du répartiteur en quête d'information quant à leurs positions, leur temps de parcours et le moment anticipé d'arrivée sur un appel.

Recouvrez vos revenus en justifiant mieux votre temps facturable par les rapports historiques qui indiquent pour chaque véhicule les heures d'arrivée et de départ, le tracé et le kilométrage effectué.

Augmentez l'efficacité de votre répartiteur en lui donnant un accès en temps réel et en tout temps à tous vos véhicules, lui permettant de dépêcher le véhicule le plus proche du site suivant.

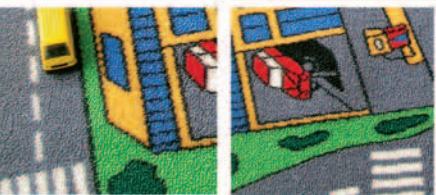
Améliorez votre service à la clientèle en évitant la surfacturation et en dépêchant vos véhicules plus rapidement.

Documentez la chronologie et les déplacements suite à la prise de possession d'un véhicule en consultant les rapports historiques disponibles pour tous vos véhicules pour une période d'un an.

www.datacom.com



mobicom^{MC}
Gestion de flottes en temps réel



L'entreprise

C'est en 1924 qu'Osias Allard créa son entreprise de plomberie à Verdun. Quatre générations plus tard, l'entreprise familiale a déménagé à LaSalle et dessert ses clients encore aujourd'hui sous l'inspiration de son fondateur qu'on pouvait entendre dire à ses clients à l'époque :

« Notre but c'est de bien vous servir, de façon à ce que vos enfants confient leurs travaux de plomberie à nos enfants ! »

Toujours soucieuse du travail bien fait et d'un service rapide, Plomberie Allard a diversifié son offre de services au cours des dernières décennies. C'est ainsi qu'en 2005, l'entreprise devient Allard Technologies Inc. et offre désormais des services professionnels de chauffage, de climatisation, de gaz naturel et propane, de ventilation et de drainage. L'entreprise compte aujourd'hui une cinquantaine d'employés et affiche un chiffre d'affaires de plus de 5 millions de dollars.

Son historique lui confère un statut de véritable pont inter-génération en matière de construction et de rénovation. Autant à l'aise dans des projets de réfection de systèmes et de rénovation de maisons ancestrales que dans des installations de produits de haute technologie dans les constructions les plus modernes, Allard Technologies veille aux besoins de sa clientèle, davantage résidentielle que commerciale et industrielle, comme en font foi ses quelques 12 000 comptes-clients actifs.

Un système de gestion et de sécurité de flotte de véhicules : une nécessité

Quelques années avant l'installation de la première unité Mobicom dans un de ses véhicules, la direction d'Allard Technologies avait reconnu les avantages d'un système de gestion et de sécurité de flotte pour mieux satisfaire les besoins de sa clientèle. L'entreprise s'était alors dotée d'une technologie concurrente à celle de Datacom, ne sachant pas que cette dernière venait tout juste de mettre au point le système Mobicom.

Après quelques années d'utilisation de la technologie du concurrent, la direction d'Allard Technologies déplorait les nombreux et les incontournables inconvénients d'un système de gestion et de sécurité de flotte qui :

- **N'offrait pas de données en temps réel ;**
- **Contraignait les utilisateurs, en occurrence les techniciens et employés de service de l'entreprise, à l'entrée manuelle des données ;**
- **Nécessitait des enregistrements de données par les utilisateurs tout au long de la journée ;**
- **Obligait le passage des données dans une boîte d'enregistrement électronique fragile et capricieuse ;**
- **N'offrait finalement que peu d'information utile de gestion, tant à l'entreprise qu'au répartiteur de service.**

Marc-André Ravary, un des gestionnaires principaux de l'entreprise et petit-fils du fondateur, en a long à dire sur les défaillances du système du concurrent :

«En bout de piste, nous n'avions que très peu de données utiles pour nous. Nos techniciens oubliaient d'effectuer les entrées dans les boîtes enregistreuses et ils faisaient des erreurs. Puis à la fin de la journée, on payait des employés pour faire la queue à l'ordinateur pour télécharger les données à partir des boîtes d'enregistrement qui faisaient souvent défaut», dit-il.

Il continue : «Puis, on s'est demandé à quoi cela servait d'avoir seulement en soirée l'information qui nous aurait été utile pendant la journée... en temps réel»

Allard Technologies à la recherche d'un meilleur système

C'est ainsi qu'en 2003, la direction d'Allard Technologies se met à la recherche d'un système de gestion de flotte qui allait véritablement répondre à ses besoins. L'entreprise avait préalablement défini ses besoins de façon très claire. Elle recherchait :

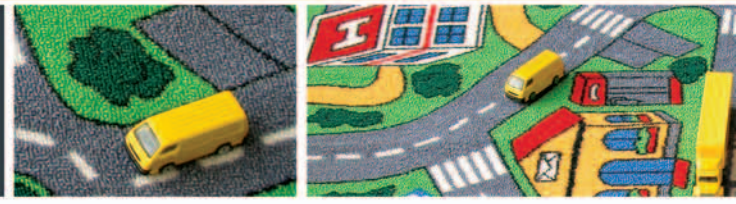
A) Un meilleur contrôle du temps facturable : L'entreprise souhaitait d'abord et avant tout être en mesure de connaître et de justifier le temps précis qu'une équipe de travail ou de service avait consacré à un client. Il était important de connaître – sans ambiguïté et sans risque d'erreur – l'heure précise d'arrivée et de départ de chez un client.

«Nous voulions avoir l'heure juste... question de pouvoir justifier à la minute près le temps qu'on consacre à un client. On cherchait à éviter la surfacturation et à pouvoir répondre aux questions des clients à l'égard du temps passé chez eux par nos techniciens», souligne M. Ravary.

B) Une augmentation de l'efficacité et de la rentabilité : Les gestionnaires d'Allard Technologies étaient convaincus que l'entreprise pouvait devenir plus efficace et mieux satisfaire les besoins de sa clientèle par une meilleure coordination du travail et un service encore plus pressé. Que ce soit pour identifier et affecter à un appel de service l'équipe de travail la plus rapprochée d'un client, ou pour l'acheminement et la cueillette de pièces ou encore pour mieux renseigner ses clients sur l'heure d'arrivée prévue de ses techniciens, l'entreprise voulait se prévaloir d'un outil de gestion qui allait permettre la localisation de ses véhicules instantanément, en temps réel.

«Il était évident pour nous, qu'avec un système qui allait nous permettre





de voir nos véhicules et nos équipes de service sur le terrain, qu'on allait tous économiser du temps et donner un meilleur service à nos clients», d'affirmer M. Ravary.

d'une pièce pour effectuer une réparation chez un client».

Commentant également à propos de la qualité du service à la clientèle de Datacom :

Et Mobicom fait ses preuves... instantanément

Si Allard Technologies y est allé prudemment par l'essai d'une première unité Mobicom au début de l'année 2003, il a fallu moins d'un mois pour convaincre ses gestionnaires de procéder à l'installation de 10 unités supplémentaires. Dans moins d'un an, l'entreprise avait doté les 20 véhicules de sa flotte de service et d'installation d'unités Mobicom.

«Les techniciens de Datacom se déplacent même chez nos clients pour effectuer l'installation d'un Mobicom dans un de nos véhicules. Nos équipes continuent à faire leur travail, sans perdre d'appels, sans perdre de temps», d'avouer M. Ravary.

Selon M. Ravary, «On a tout de suite réglé notre problème de gestion et de contrôle du temps facturable. Pour nous, l'objectif était atteint.... Et on s'est vite rendu compte que nous sommes devenus plus efficaces. Grâce au Mapview, sans que nous ayons à rejoindre nos employés au téléphone, nous savons quel véhicule pourra répondre le plus rapidement à un appel, ou encore qu'un de nos véhicules est tout près d'un autre qui a besoin

Selon M. Ravary : «On a vu les bénéfices tout de suite et notre système Mobicom est devenu - et demeure encore aujourd'hui - un outil de gestion absolument indispensable à notre entreprise. Mobicom facilite notre travail et aide nos employés à rendre le leur encore plus agréable. Ça vaut vraiment la peine».

Tout gestionnaire de flotte de véhicules a besoin de Mobicom...et on ne vous tire pas la pipe, c'est un bon tuyau !

V1.0

mobicom^{MC}
Gestion de flottes en temps réel