



Étude de cas

Client

Les Consultants Longpré et associés

Profil du client

Les Consultants Longpré & Associés fournit aux organisations des services professionnels visant à soutenir la valorisation du capital humain. Parmi les services offerts, on retrouve les Programmes d'Aide aux Employés (PAE) qui facilitent l'accès à des ressources professionnelles pour les personnes qui vivent des difficultés d'ordre personnel susceptibles d'affecter leur fonctionnement au travail.

Fondée en 1984, Les Consultants Longpré & Associés inc. réalisent des mandats pour plus de 250 établissements partout au Québec et au Canada. Ayant son siège social à Montréal, l'entreprise compte plus d'une vingtaine d'employés et utilise les services de plus de 900 professionnels à travers le pays.

Défi rencontré

Le système d'information en place au moment où Direct Impact devait reprendre le mandat était dans un piètre état. Une base de données Paradox gérait partiellement les activités de Longpré. Le réseau informatique qui le supportait était désuet et mal entretenu, provoquant des ralentissements importants.

Le premier défi concernait la migration des données. Il fallait récupérer les données de Paradox pour qu'elles soient utilisables par la nouvelle application.

Ensuite, il fallait bâtir un lien bi-directionnel entre cette application et le système comptable responsable de la facturation.

Enfin, il fallait permettre aux professionnels d'entrer leurs relevés d'honoraires directement dans le système par Internet.

Solution proposée

L'application, baptisée Phare, tire profit de plusieurs technologies : Microsoft SQL Server comme serveur de données robuste, Microsoft Access pour développer l'interface conviviale et Microsoft Windows 2000 Server comme système d'exploitation pour supporter le tout et faciliter le partage sur Internet.

Résultats obtenus

Longpré profite désormais d'une application lui permettant de gérer les dossiers des clients, le suivi des interventions et la facturation de ses services. Un lien bâti avec l'application Simple Comptable permet d'économiser temps et argent en évitant le dédoublement dans l'entrée des données.

Le site Internet offre aux professionnels un accès direct pour entrer à distance leurs interventions dans la base de données. Mais plus encore, le site Internet permet aux clients organisationnels de Longpré d'accéder en temps réel aux données statistiques sur l'utilisation des services par leurs employés.



LES CONSULTANTS LONGPRÉ
ET ASSOCIÉS

« Nous cherchions en vain une firme informatique qui saurait répondre à nos besoins. Après trois tentatives infructueuses, nous avons rencontré Direct Impact, un véritable partenaire qui sait voir loin avec nous. Au-delà de la compréhension de nos besoins réels, leur esprit de synthèse et leurs solutions ciblées nous aident à atteindre les sommets. Plus qu'un simple fournisseur, Direct Impact est un précieux complice. »

– Anne-Marie Longpré,
présidente



Étude de cas

Client

Ad hoc Recherche

Profil du client

Fondée en 1984, Ad hoc recherche est une firme d'experts conseils en recherche marketing, communicationnelle et sociale qui offre une vaste gamme de services d'études qualitatives et quantitatives. Pour le compte d'un important client oeuvrant dans le domaine bancaire au Québec, Ad hoc doit réaliser, à raison de deux fois par année, une série de rapports permettant de « coucher sur papier » la satisfaction de la clientèle face à différents critères.

Défi rencontré

Auparavant, les rapports statistiques remis au client étaient produits manuellement par les employés, ralentissant l'exécution des travaux et augmentant les risques d'erreurs. Pour contourner le facteur humain et réduire les risques, il fallait concevoir une application capable de générer automatiquement une centaine de rapports différents, chacun identifiant une région particulière et composé d'une cinquantaine de pages.

Les données source servant à produire les rapports provenaient du logiciel SPSS. Il fallait s'assurer de pouvoir importer ces données correctement dans la nouvelle application. De plus, l'application devait être suffisamment flexible pour s'adapter aux besoins du client.

Solution proposée

Afin d'assurer une solution répondant aux besoins en termes de flexibilité, nous avons retenu le logiciel de base de données Access de Microsoft.

Dans un premier temps, une analyse nous a permis de développer une méthode fiable pour l'importation des données de SPSS vers Access.

Par la suite, chaque type de rapport a été soigneusement identifié, menant à la création d'une dizaine de modèles. Ces modèles serviront de base pour la production des quelque 5000 pages qui constituent les rapports.

Résultats obtenus

Ad Hoc recherche possède maintenant une solution qui permet la production automatisée d'une centaine de rapports en quelques jours, alors qu'auparavant, cette opération pouvait s'étaler sur une période allant jusqu'à deux mois! L'application produit des résultats qui sont épargnés des erreurs humaines et qui apportent, du même coup, une plus grande satisfaction de son client.



« La compréhension et l'informatisation d'un projet aussi complexe était un défi majeur. Un projet de cette envergure avec un délai de réalisation aussi court requérait une équipe meilleure que la moyenne dotée de compétences éprouvées. Direct Impact a livré un produit à la hauteur de nos attentes. C'est sans crainte que j'ai déjà référé cette équipe hors de l'ordinaire à une autre entreprise. Je recommande Direct Impact à tous les gestionnaires qui désirent remettre l'informatique entre les mains de gens performants. »

– **Richard Saint-Pierre**,
vice-président



Étude de cas

Client

Maison des Futailles

Profil du client

La Maison des Futailles est une entreprise vinicole qui commercialise une gamme de produits au Québec et à l'extérieur de ses frontières. Elle produit des vins et spiritueux de consommation courante, assurant à sa clientèle un rapport qualité/prix supérieur. Avec des ventes annuelles dépassant les 100 millions de dollars et des actionnaires de grandes envergures tels que la Société des alcools du Québec et le Fonds de solidarité FTQ, la Maison des Futailles compte se positionner comme un joueur majeur dans le contexte de mondialisation qui prévaut.

Défi rencontré

Le directeur de la production désirait identifier les forces et les faiblesses de ses équipements de production. Il s'était donné l'objectif ambitieux de connaître les principales causes d'arrêt de la machinerie et d'apporter les correctifs pour améliorer le rendement global de l'usine. De plus, l'usine de production et le siège social sont situés physiquement dans des lieux différents.

Solution proposée

La première étape était de déterminer avec le directeur de la production les critères d'évaluation de rendement des équipements. Le client désirait analyser les résultats pour différentes périodes et conserver ses données sur plusieurs années. À la recherche d'un outil simple et accessible, nous avons choisi Microsoft Access afin de développer l'interface que nous avons lié à une base de données Microsoft SQL Server.

Le client voulait aussi disposer de la flexibilité maximale dans la présentation des rapports imprimés. Nous avons tiré profit de la complémentarité des produits de la gamme Microsoft en intégrant Excel à Access pour la présentation des rapports statistiques. Lors de la phase finale du projet, nous avons installé notre solution sur le réseau Citrix du client permettant ainsi l'accès aux données situées au siège social à partir de l'usine de production.

Résultats obtenus

En moins de quatre mois, nous avons livré une application fonctionnelle permettant d'évaluer le rendement des équipements. Une attention particulière a été portée aux interfaces afin de faciliter la compréhension par les utilisateurs. Après la première phase de contrôles de qualité, la version finale était disponible sur le réseau du client et accessible autant pour les opérateurs que pour les gestionnaires.



« Avec un outil aussi facile d'utilisation, nous pouvons identifier les principales causes de perte de temps de nos cinq lignes de productions. Nous sommes en mesure d'apporter les correctifs rapidement et surtout, d'apporter les bons correctifs. La force de l'information permet à notre équipe de gestionnaires de bien planifier et à nos opérateurs de mieux nous informer. Depuis la mise en place de ce système, nous avons clairement amélioré notre productivité. »

– **Serge Allaire**, directeur de la production