



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

Solar Communications

Profil du client

Solar Communications est une agence de publicité spécialisée dans la planification et la réalisation de plans de communication. Établie au centre-ville de Montréal, l'entreprise compte une dizaine d'employés. Elle agit pour le compte de clients tels que Harley-Davidson, ABB et B.F. Lorenzetti et associés.

Défi rencontré

Bien que situés au centre-ville de Montréal, les bureaux d'affaires de Solar cachent un désavantage majeur : des murs de béton aussi vieux qu'impénétrables. Il était irréalisable d'installer des câbles réseau sans percer un mur, ce qui rendait impossible le partage de ressources telles qu'Internet haute vitesse, l'enregistrement sur un serveur de domaine ou le partage d'imprimantes. Qui plus est, le client désirait permettre aux graphistes utilisant des ordinateurs Macintosh de pouvoir bénéficier des mêmes avantages, et le tout avec la technologie sans-fil. Un beau défi s'annonçait !

Solution proposée

Nous avons soigneusement dressé l'inventaire du parc informatique en place afin de s'assurer que tous les ordinateurs possèdent des composants matériels compatibles entre eux et capables de supporter la technologie sans fil. Par la suite, nous avons déterminé quels équipements et quelles configurations étaient requises pour s'assurer que tout allait fonctionner, et ce, en dépit du fait que les bureaux de Solar sont répartis sur trois étages différents.

Afin de desservir les trois plateformes du réseau (Windows 2000, Mac OS 9 et Mac Os X), nous avons installé le pilote Technologie sans fil pour serveur Windows. Le trafic réseau a été confié à un commutateur sans-fil (Router Linksys DSL), assorti de deux points d'accès (Linksys WAP11). Chaque poste de travail a ensuite été muni d'une carte réseau sans fil (Linksys WMP11).

Afin de respecter les délais et les coûts prévus, une phase de tests et de contrôles de qualité a été réalisée sur les lieux, avant de former l'administrateur du réseau. Enfin, pour assurer la stabilité maximale du réseau, nous avons mis sur pied un plan d'entretien préventif prévoyant la visite d'un technicien deux fois par mois.

Résultats obtenus

Tous les ordinateurs des trois étages sont désormais reliés par les ondes d'un réseau sans fil. Les usagers peuvent naviguer sur Internet, sauvegarder leurs fichiers sur un serveur central et imprimer à partir de n'importe quelle imprimante du réseau, peu importe qu'ils travaillent avec un ordinateur Macintosh ou Windows.

Désormais, lorsque Solar devra déplacer des postes de travail ou réaménager ses bureaux, la technologie sans fil offrira le maximum de flexibilité, le tout à moindre coût que le câblage conventionnel.

SOLAR

« Nous recherchions depuis longtemps une équipe fiable, honnête et professionnelle. Direct Impact nous a prouvé hors de tout doute qu'elle dispose des compétences d'une philosophie d'entreprise qui permettent d'atteindre les objectifs fixés. De plus, ils prennent le temps de comprendre nos besoins et de bien nous expliquer les solutions. »

– Danielle Comeau,
associée



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

Osborn & Lange

Profil du client

Osborn & Lange Inc. est un regroupement de courtiers d'assurances spécialisé en assurances maritimes, assurances commerciales, assurances automobiles et assurances habitations. La compagnie est active au Canada depuis plus de cent ans et compte plus de 30 employés. Le siège social est situé sur la rue St-Jacques à Montréal.

Défi rencontré

Après avoir réalisé une importante acquisition, Osborn & Lange Inc. voulait davantage que des informaticiens. Elle recherchait une équipe capable de les conseiller. Cette équipe devait offrir une complémentarité de services, être fiable et en mesure de proposer des solutions efficaces pour les deux prochaines années. Le défi était de taille car les équipements en place étaient désuets en plus d'être contaminés par des virus et les problèmes informatiques, selon la direction de l'entreprise, étaient insurmontables. L'instabilité chronique du réseau provoquait des pertes de productivité importantes pour l'entreprise. Il s'agissait d'un obstacle majeur à l'intégration informatique des deux firmes.

Solution proposée

La première étape consistait à réaliser une analyse systématique du parc informatique : les serveurs, les postes de travail, les imprimantes, le câblage, l'alimentation en électricité et les concentrateurs. Après avoir rencontré les utilisateurs du réseau et analysé leurs besoins, nous avons émis une série de recommandations accompagnées d'un plan d'action sur deux ans. De plus, le coût de chacune des étapes était évalué et présenté de façon à ce que la direction puisse échelonner les projets en fonction des ressources financières et humaines disponibles.

Après avoir configuré et optimisé le serveur de domaine avec Microsoft Small Business Server, nous avons protégé le réseau contre les intrusions extérieures en installant un coupe-feu (firewall) au moyen de la technologie OpenBSD. Pour assurer le maximum de protection, nous avons ensuite déployé la solution Norton Antivirus Corporate Edition, qui permet une gestion centralisée pour la protection contre les virus sur le réseau.

Résultats obtenus

Dès les premières rencontres, Direct Impact a identifié que le système électrique du bâtiment était une cause de défaillance des ordinateurs. Après avoir procédé aux modifications électriques nécessaires, nous avons ajouté des unités de protection (battery backup) aux postes de travail pour les protéger contre les perturbations et les pannes électriques. Cette mesure nous a permis d'éliminer plus de 50 % des problèmes de stabilité du réseau et nous a permis d'entreprendre et de réussir l'intégration des deux entreprises sur le même réseau. Aujourd'hui, Direct Impact assure un suivi régulier du réseau à toutes les deux semaines, permettant de prévenir les problèmes et planifier les prochains travaux.



« Depuis la mise en place des recommandations de Direct Impact il y a deux ans, nous n'avons cessé d'implanter de nouveaux outils informatiques pour nos usagers. Nous avons diminué les pertes de temps et amélioré notre productivité en disposant d'un réseau stable, muni d'une protection contre les virus, et capable d'évoluer avec notre croissance. La confiance entre un fournisseur de service informatique et un client est essentielle pour la bonne conduite des projets. Je n'hésite pas à référer Direct Impact à toute entreprise qui désire obtenir des conseils pour l'amélioration de leur système informatique. »

– Jean Côté, CA, directeur financier et administratif