

Témoignage client

Charette Service d'Auto

Secteur Remorquage

Bénéfices incontournables

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.

Augmentez vos revenus en répondant à plus d'appels avec le même nombre de véhicules de service.

Augmentez la rapidité de vos interventions afin de pouvoir redonner aux véhicules d'urgences et aux automobilistes l'accès au réseau routier, en connaissant la vitesse et la position exacte et en temps réel de tous vos véhicules, et en les guidant vers leur destination.

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.

Réalisez d'importantes économies de carburant en ayant de l'information sur l'utilisation de vos véhicules, les ralentis des moteurs et la vitesse à laquelle ils se déplacent.

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

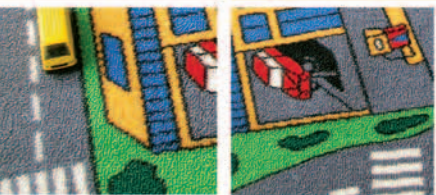
Documentez la chronologie et les déplacements suite à la prise de possession d'un véhicule en consultant les rapports historiques disponibles pour tous vos véhicules pour une période d'un an.

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.

www.datacom.com



mobicom^{MC}
Gestion de flottes en temps réel



L'entreprise

Fondée en 1981, Charette Service d'Auto est une entreprise dédiée au remorquage et au transport spécialisé (léger et lourd). Ses 47 véhicules sillonnent l'ensemble du territoire québécois, se déplaçant à l'occasion du côté de l'Ontario et dans les provinces atlantiques.

Une des plus importantes entreprises de remorquage au Québec, Charette Service d'Auto jouit de contrats de service exclusifs auprès du Ministère des Transports du Québec pour garantir la libre circulation sur d'importants axes routiers de la région montréalaise, dont l'autoroute des Cantons-de-l'Est (Autoroute 10), l'Autoroute 15 et le Pont Champlain. Charette Service d'Auto prend au sérieux l'importante responsabilité de redonner le plus rapidement possible aux utilisateurs l'accès au réseau routier, ce qu'elle accomplit avec rapidité et précision. Il s'agit d'un rôle d'autant plus important puisque l'entreprise vient en aide aux services d'urgence en dégagant rapidement les voies de circulation suite à un accident de la route impliquant des blessés.

Charette Service d'Auto entretient également des liens d'affaires très étroits auprès de nombreux services policiers, incluant la Sûreté du Québec. Ayant le statut de fourrière accréditée, l'entreprise récupère et entrepose des véhicules abandonnés ou volés ainsi que d'autres qui pourraient avoir été utilisés lors de la commission de crimes. Dans de tels cas, et ils sont fréquents, l'entreprise doit être en mesure de documenter avec précision la chronologie et les déplacements suite à la prise de possession d'un véhicule. Charette Service d'Auto devient ainsi

un maillon très important dans la chaîne de possession de la preuve, aux dires des représentants de différents services policiers.

Enfin, un centre d'expertise du Bureau d'assurances du Canada (BAC) est également imparti au siège social de l'entreprise. Encore une fois, la preuve documentaire est très souvent nécessaire et est au cœur des préoccupations quotidiennes de l'entreprise.

Charette Service d'Auto installe 5 unités Mobicom

En 2000, insatisfait du système de repérage dont ses véhicules étaient équipés depuis quelques années, Pierre Charette, fondateur et président de l'entreprise, se met à la recherche d'un système de gestion de flotte et de sécurité plus performant.

Il effectue d'abord un constat des problèmes qui persistent et qui doivent être résolus. De concert avec les répartiteurs à l'affectation des véhicules et ceux aux communications, il identifie les besoins suivants :

- **L'obtention de données plus précises relativement à divers indices de fonctionnement des véhicules, notamment les mises en marche et les ralentis du moteur, la vitesse et la direction ;**
- **L'affectation plus efficace et plus rapide des ressources sur le terrain ;**
- **L'obtention de rapports rétrospectifs détaillés entourant chacun des transports effectués par l'entreprise ;**

- *L'obtention de preuves documentaires simples, claires et irréfutables.*

« Il est important pour nous de connaître dans combien de temps un de nos véhicules arrivera sur le site d'un accident ou encore quelle est la vitesse de croisière sur une route donnée. En appui aux policiers, nous devons souvent calibrer nos transports à la minute près et, dans certains cas, fournir des pièces justificatives de nos interventions »,
d'avouer Pierre Charette.

...et les Mobicom s'étendent à la flotte entière de véhicules de remorquage et de transport spécialisé

Deux mois auront suffi pour convaincre Pierre Charette de la nécessité de doter du système Mobicom chacun des véhicules affectés au remorquage et au transport spécialisé. Non seulement le système Mobicom a-t-il satisfait l'ensemble des besoins que l'entreprise avait identifiés mais encore, il a impressionné les gestionnaires de l'entreprise par :

- *Sa facilité d'utilisation ;*
- *La variété et le niveau de détail des rapports ;*

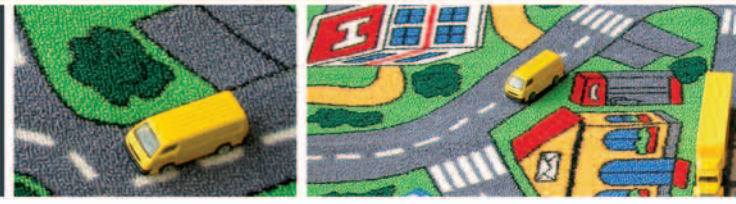
- *La précision des données qu'il génère ;*
- *La richesse de l'information qu'il offre tant au moment présent que relativement à des événements antérieurs.*

Selon Pierre Charette, « Puisque je vois tous mes véhicules, je sais s'ils sont positionnés là où ils le devraient. Je peux aussi retourner une journée, une semaine ou un mois en arrière et retracer tous les déplacements de mes véhicules. C'est pratique si je reçois, par exemple, une plainte qu'un de mes conducteurs a fait un excès de vitesse. J'ai une preuve incontestable de l'évènement pour réfuter ou reconnaître ce genre de situations ».

Il ajoute que Mobicom lui procure une précieuse tranquillité d'esprit :

« Grâce à Mobicom, je peux savoir si un de mes véhicules a été utilisé sans mon autorisation et à quel moment de la journée. Je peux également vérifier la période d'utilisation du moteur en mode ralenti ».





....des appareils qui se paient eux-mêmes

Indiscutablement...et invariablement, Mobicom répond aux besoins de Charette Service d'Auto. Par surcroît, l'utilisation du système Mobicom a aussi permis à l'entreprise de toucher des bénéfices à l'égard desquels elle n'entretenait que peu ou pas du tout d'attentes. En effet, Pierre Charette admettra d'emblée que Mobicom a permis de :

- Réduire de façon importante la contestation de factures de la part de clients grâce aux justificatifs très précis et détaillés, faisant état, par exemple, de l'heure d'arrivée et de départ du véhicule de service, du tracé et du kilométrage exact;
- Augmenter la sécurité des employés en réduisant la quantité d'appels téléphoniques des répartiteurs en quête d'informations quant à leurs positions, leur temps de parcours et le moment anticipé d'arrivée sur un appel;
- Guider les chauffeurs de véhicules dans leurs déplacements, réduisant ainsi leur temps de parcours et leur temps d'attente ;
- Réaliser d'importantes économies de carburant ;
- Faciliter le travail des répartiteurs et augmenter la productivité de l'entreprise. En répondant plus rapidement aux appels, l'entreprise constate qu'elle offre un meilleur service à ses clients et qu'elle parvient à répondre à plus d'appels avec un même nombre de véhicules de service ;
- Permettre la télégestion de l'entreprise, à partir de tout ordinateur lié à Internet.

Pierre Charette ne tarit pas d'éloges lorsque vient le temps de résumer ce qu'il pense du système Mobicom.

« Une fois que tu as goûté à ça (Mobicom), il n'est pas question de revenir en arrière. Ça nous a permis de gérer beaucoup plus facilement et efficacement. Je vois où sont tous mes équipements. Aujourd'hui, c'est automatique. Nous faisons installer un Mobicom dans tous les nouveaux véhicules.

Ça se paie tout seul et je peux savoir tout ce qui se passe à tout moment. S'il y a urgence majeure pendant la nuit ou en fin de semaine, je peux même suivre les activités de mon entreprise à partir de la maison.

Grâce à Mobicom, mes employés sont mieux protégés, et mon entreprise est mieux administrée. En bout de piste, ça nous aide à offrir un service professionnel et empressé à la population.

Pour moi, Mobicom ça vaut de l'or !»,
de conclure Pierre Charette.

V1.0

mobicom^{MC}
Gestion de flottes en temps réel