



Témoignage client

Plomberie Daniel Côté

Secteur **Plomberie et chauffage**

Bénéfices incontournables

Augmentez l'efficacité de vos employés en cessant de les appeler constamment pour les localiser car vous pourrez visionner leurs véhicules en tout temps, sur une carte informatique, via Internet. Ils pourront effectuer leurs tâches de façon plus diligente, à la satisfaction de vos clients.

Recouvrez vos revenus en justifiant mieux votre temps facturable par des rapports historiques qui indiquent pour chaque véhicule les heures d'arrivée et de départ des sites clients.

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

prochain site de travail ou lors d'urgences et de mieux répartir la charge de travail entre les diverses équipes.

Respectez vos échéanciers de réalisation des travaux sur les chantiers de construction grâce à une meilleure répartition de vos équipes de travail.

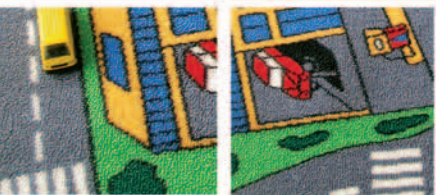
Améliorez votre service à la clientèle en évitant la surfacturation et en dépêchant vos véhicules plus rapidement lors de requêtes urgentes de vos clients.

Réduisez vos frais pour un système antivol exigé par l'assurance, grâce aux propriétés de sécurité et de surveillance de Mobicom.

www.datacom.com



mobicom^{MC}
Gestion de flottes en temps réel



L'entreprise

Plomberie Daniel Côté est une entreprise spécialisée dans les domaines de la plomberie et du chauffage depuis plus de 25 ans. L'une des entreprises importantes en son genre au Québec, Plomberie Daniel Côté œuvre principalement dans les secteurs commercial et industriel. L'entreprise dont le chiffre d'affaires annuel atteint plus que 10 millions de dollars compte plus de 90 employés.

Plomberie Daniel Côté offre un service 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'entreprise opère dans la région de Montréal et dans les Basses Laurentides où elle dessert certains des plus grands noms du paysage corporatif et commercial québécois dont Bombardier, Couche Tard, la Société Radio-Canada, la Société immobilière du Québec, McDonald's et Loblaws, pour ne mentionner que ceux-là.

Les équipes de travail sont affectées à deux principaux segments d'affaires, soit la construction, qui mobilise à elle seule 15 véhicules, et le service et entretien qui en mobilise 4. Un véhicule de livraison est affecté à l'approvisionnement de pièces et de matériaux auprès des diverses équipes de travail. La flotte de l'entreprise s'élève à 21 véhicules incluant celui de M. Daniel Côté.

Chez Plomberie Daniel Côté, le service à la clientèle revêt une importance capitale. Que ce soit pour répondre le plus rapidement possible à un appel d'urgence ou pour achever d'importants travaux sur un grand chantier de construction, il existe une pression constante pour réduire les délais associés

aux appels de service et respecter les échéanciers de réalisation des travaux.

Forte d'une équipe des plus dynamiques et enthousiastes, Plomberie Daniel Côté se fait un devoir d'assurer à ses employés un environnement favorable à l'épanouissement professionnel et à la réalisation de soi.

Pourquoi la solution Mobicom ?

La petite histoire de Plomberie Daniel Côté et de Mobicom est quelque peu inusitée, en ce sens qu'elle a été initiée non par la reconnaissance de problèmes pressants à solutionner à l'égard de la gestion et de la sécurité de flotte de véhicules, mais plutôt par simple curiosité.

C'est ainsi qu'en 2002 à l'occasion d'une foire commerciale lors de laquelle M. Côté a pris connaissance du système Mobicom pour la première fois, qu'il a voulu en connaître davantage à propos du système. Une seule rencontre auprès d'un représentant du service à la clientèle de Datacom aura suffi pour le convaincre de doter ses quatre véhicules de service et d'entretien du système Mobicom.

« J'aime faire parti de ceux qui sont à la fine pointe de la technologie », dit-il.

Aujourd'hui, M. Côté avoue qu'il sous-estimait l'importance des problématiques reliées aux déplacements et à la gestion de flotte. Il reconnaissait

toutefois que Mobicom pouvait vraisemblablement l'aider à mieux répartir le travail entre ses équipes de service et d'entretien.

D'autre part, il savait que dans le cours normal d'une journée, les répartiteurs de service et les coordonnateurs à la livraison appelaient très souvent les membres d'équipes de service et d'entretien, occasionnant ainsi de nombreuses interruptions de travail et des pertes de temps.

D'avouer M. Côté, « Je savais qu'on allait réussir à sauver du temps et donner un meilleur service à nos clients en voyant précisément où étaient nos véhicules de service ; et je savais qu'on allait enfin arrêter d'appeler nos employés pour savoir où ils étaient ou dans combien de temps ils allaient arriver chez un client ».

Aujourd'hui, M. Côté avoue avoir été surpris par les gains d'efficacité et de rendement grâce aux fonctions de géo-localisation offertes par Mobicom.

« Les employés de service sont donc beaucoup moins dérangés par les appels de localisation, ce qui génère moins de perte de temps. Ils n'ont qu'à regarder l'écran de leur ordinateur.

Tout le monde est satisfait, incluant nos clients à qui on peut maintenant donner des réponses de façons plus ponctuelles », conclut-il.

...et 15 unités supplémentaires pour les chantiers de construction

L'essai du système Mobicom dans les quatre véhicules de service et d'entretien a été très concluant; si bien que quelques mois plus tard, Plomberie Daniel Côté procédait à l'installation de 15 appareils supplémentaires pour ses véhicules affectés aux chantiers de construction.

Mais comment justifier l'achat de systèmes de géo-localisation pour des véhicules n'effectuant que très peu de déplacements ou même demeurant stationnaires pendant presque toute la journée ?

Sans hésitation, M. Côté confirme que le simple fait de pouvoir documenter précisément les heures d'entrée et de sortie des véhicules sur les chantiers de construction lui permet de rentabiliser ses opérations.

Selon lui : « C'est très simple. Encore une fois, le système Mobicom se paie tout seul. Je sais à la minute près à quelle heure mes véhicules se présentent sur un chantier et à quelle





heure ils le quittent. Cela nous permet de justifier notre temps facturable et de rassurer le client. C'est une solution Gagnant-Gagnant pour nous et nos clients ».

Des bénéfices additionnels

Au-delà des avantages et des bénéfices décrits précédemment, Mobicom a aussi permis à Plomberie Daniel Côté :

- ***D'éviter l'installation de systèmes antivol sur tous les véhicules de l'entreprise puisque l'assureur a accepté Mobicom comme alternative aux systèmes de sécurité conventionnels...une économie d'environ 20 000 dollars ;***
- ***D'exercer un contrôle plus efficace de la vitesse de déplacement de ses véhicules ;***
- ***En conséquence directe de ce qui précède, de réaliser des économies de carburant.***

Sur ce dernier point, Daniel Côté avoue avoir fait installer une unité Mobicom dans son propre véhicule corporatif. Insistant sur le fait que son entreprise est basée sur la responsabilisation et le respect de ses employés, il nie catégoriquement que Mobicom a servi ou servira à effectuer de la surveillance induite ou malicieuse.

« C'est un outil de travail très public, très démocratique. Un écran de localisation Mobicom se trouve à notre aire de réception. Nous savons TOUS où nous sommes. Si je suis sur un chantier à 6 heures du matin ou à mon terrain de golf, tout le monde le sait. Le respect, ça fonctionne à deux sens », d'affirmer Daniel Côté.

De façon globale, l'entreprise a trouvé dans Mobicom un outil de gestion et de sécurité qui facilite le travail et augmente l'efficacité de l'entreprise. Daniel Côté admet candidement :

« En tant qu'entreprise, nous voyons ce service comme un outil incomparable, d'une très grande utilité, et de fidélisation. A l'heure actuelle, il est impensable de se départir du service Mobicom. »

***Plomberie Daniel Côté et Mobicom....
une histoire à suivre !***

V1.0

mobicom^{MC}
Gestion de flottes en temps réel