

LES GRANDS PRIX QUÉBÉCOIS DE LA QUALITÉ 2015

LAURÉAT – MENTION

Catégorie PME indépendante de services

Etelesolv
LACHINE



PROFIL

Etelesolv s'est donné pour mission d'aider ses clients à faire des économies dans la gestion des technologies de l'information et des télécommunications. Sa force : l'automatisation des processus d'affaires. Son produit vedette : Cimpl, un logiciel qui simplifie la gestion des dépenses en technologie.

Fondée à Lachine en 2000, l'entreprise compte 77 employés et affiche une croissance constante, en taille comme en importance. Pas étonnant qu'elle soit un chef de file canadien dans son domaine.

LEADERSHIP

Le président d'Etelesolv a su faire preuve d'humilité en réalisant qu'il devait se doter d'un bagage de connaissances supplémentaires.

- Leadership fort pour mobiliser toute l'entreprise et inciter les dirigeants et les employés à croire au concept « Rockefeller Habits » prôné par Verne Harnish.
- Employés incités à faire preuve de leadership et d'initiative en s'impliquant dans le comité social ou en proposant des projets.
- Approche « The Mission to Mars » pour identifier, puis remettre en question, cinq valeurs de base : croissance, exécution, proximité client, respect/humilité et loisirs/famille.
- Leader et innovateur en matière de respect des obligations éthiques, légales et réglementaires (proposition d'un code d'éthique pour l'industrie).

PRÉSIDENT

Christopher Thierry

GESTIONNAIRE MARKETING

Caroline Lebrun

514 422-8250, poste 404

HISTORIQUE QUALITÉ

- 2010 Apprentissages par l'entremise de l'Entrepreneurial Masters Program (Entrepreneur's Organization) et l'ouvrage *Mastering the Rockefeller Habits* de Verne Harnish.
- 2010+ Éducation de l'équipe et embauche suivant le partage de la vision.
Exercice « A Painted Picture » (projection de l'entreprise dans trois ans).

Etelesolv

- Plan stratégique figurant sur une grande affiche, bien à la vue de tous.
- Se classe parmi les 5 % dans le monde reconnu par Microsoft comme l'un des partenaires les plus compétents.
- Informations protégées à l'aide des meilleures pratiques : serveurs dans des lieux sécurisés et surveillés en continu et gestion des mots de passe, accès clients et accès physiques.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

L'équipe de direction établit sa planification stratégique annuelle selon un processus systématique, innovateur, déployé et bien intégré.

- Méthode Gazelles basée sur les travaux de Verne Harnish (procure en une seule page un plan stratégique simple et concis).
- Plans d'action déployés avec rencontres trimestrielles, mensuelles et hebdomadaires.
- Attribution à tous les départements de trois indicateurs de performance.

ATTENTION ACCORDÉE AUX CLIENTS ET AU MARCHÉ

Etelesolv a su intégrer avec succès les meilleures pratiques en matière de marketing relationnel.

- « Forums client » annuels pour les clients et webinaires.
- Communications client au moyen d'un site web ou d'un blogue, avec capacité d'en mesurer la fréquentation.
- « Sondage de sortie » systématique afin de connaître les raisons pour lesquelles un client quitte l'entreprise.
- Inclusion dans les contrats clients d'une clause expliquant le processus d'escalade appliqué dans l'entreprise.

MESURE, ANALYSE ET GESTION DE L'INFORMATION

Etelesolv utilise un système de gestion des affaires spécialement conçu pour les TI et consignait toutes les demandes, ce qui permet une interaction constante entre tous les départements et la clientèle.

- Système de gestion des billets permettant de suivre les demandes clients et de comptabiliser les temps de résolution.
- Suivi des activités au moyen de rencontres journalières auxquelles l'ensemble des employés est invité à participer de manière active.

ATTENTION ACCORDÉE AUX RESSOURCES HUMAINES

Etelesolv a su s'inspirer des meilleures pratiques en matière de ressources humaines pour déployer une approche qui se veut systématique, flexible et intégrée à l'ensemble des activités.

- Recrutement faisant appel à des canaux non traditionnels (ex. plateforme HubSpot) et plus traditionnels (consultant en ressources humaines, service de placement étudiant, etc.).
- Politique d'apprentissage en continu sur une base individuelle et collective.

ATTENTION ACCORDÉE AU FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

Les processus opérationnels sont gérés de manière systématique et en temps réel, à l'aide de plans de projets et du système de gestion des affaires Autotask.

- Processus opérationnels (implantation des solutions) définis selon les meilleures pratiques TI.
- Approche systématique visant à respecter les échéanciers des plans de projets et à gérer l'ensemble des demandes à l'aide du système Autotask.

RÉSULTATS DE L'ORGANISATION

Dans un contexte où les défis technologiques sont importants et les ressources difficiles à recruter, l'entreprise arrive à bien gérer ses performances financières et à dégager un bilan positif.

- Bon niveau de performance pour l'indicateur clé du nombre de billets fermés.
- Forte croissance de l'achalandage sur le site internet de l'entreprise (le principal indicateur pour mesurer l'attention accordée au client).
- Forte croissance du nombre de nouveaux prospects qualifiés.
- Nombre de répondants aux offres d'emplois en forte augmentation.
- Forte croissance des revenus.
- Forte croissance de la part de marché.