



PRIX PERFORMANCE
Q U É B E C

MENTION 2021

Catégorie PME de services indépendante

Gestisoft MONTREAL

Gestisoft

PROFIL

Avec ses 24 ans d'expertise en solutions technologiques d'entreprise et au-delà de 500 implantations chez plus de 300 clients, Gestisoft s'y connaît en projets CRM, ERP et LEGIO.

Si ces abréviations et marques représentent du jargon pour le commun des mortels, elles n'en désignent pas moins des services indispensables à la bonne marche des organisations clientes.

Depuis 1997, cette entreprise de Montréal – également présente à Toronto, Ottawa et Québec – peut compter sur 65 employés hautement spécialisés pour aider les organisations de plusieurs secteurs – manufacturier, distribution, ordres professionnels, etc. – à gérer leur fonctionnement interne ainsi que leurs relations clients.

LEADERSHIP

Gestisoft a su déployer des approches solides et systématiques pour inspirer, orienter et harmoniser les efforts de tous. De plus, ses choix stratégiques sont résolument tournés vers l'avenir.

- Employés appelés à donner leur interprétation personnelle des valeurs trois mois après leur arrivée.
- Trophée remis à un employé s'étant démarqué par la démonstration d'une valeur.
- Plusieurs approches visant à permettre aux employés de se développer, de se réaliser, d'être compétents et d'avoir du plaisir au travail.

COORDONNÉES

Président et chef des opérations

Pier Lemyre

Vice-président exécutif et chef des revenus

François Cloutier
514 399-9999

HISTORIQUE DE GESTION DE LA QUALITÉ

2010 Certification Gold de Microsoft.

2020 Premier diagnostic QUALImètre.

www.gestisoft.com

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Cela fait plus d'une décennie que Gestisoft effectue chaque année sa planification stratégique. Sans compter qu'elle la révise chaque mois et chaque trimestre.

- Processus de planification comportant cinq étapes, avec outil informatique pour en suivre la réalisation.
- Orientations et objectifs élaborés du haut vers le bas. Moyens élaborés du bas vers le haut.
- Processus permettant de confirmer les ressources et de les allouer aux secteurs ou projets qui en auront le plus besoin.

Gestisoft

CLIENTS ET MARCHÉ

Chez Gestisoft, les multiples méthodes de communication avec les clients aident à tisser un lien de proximité avec ceux-ci, ce qui contribue grandement à leur satisfaction.

- Marketing d'attraction (type *nsjj* plutôt que *nsqf*), qui permet de segmenter rapidement les clients potentiels selon le type de vente-opération souhaité.
- Structure d'entreprise reflétant le cycle de vie du client.
- Communications faisant appel à des méthodes aussi bien traditionnelles que contemporaines, dont YouTube et les médias sociaux.
- Approche en cascade pour traiter efficacement, rapidement et systématiquement les suivis auprès de clients insatisfaits ou de clients qui quittent l'organisation.

GESTION DE L'INFORMATION

Collecte, protection et diffusion des informations : Gestisoft a su mettre en place des systèmes intégrés, efficaces, systématiques et basés sur des faits.

- Utilisation de la même plateforme infonuagique que celle proposée aux clients.
- Informations transmises en fonction du niveau de gestion, ce qui assure une agilité organisationnelle hors du commun.
- Informations et données sur les activités disponibles en temps réel.
- Droits d'accès contrôlés selon les rôles occupés.

RESSOURCES HUMAINES

Gestisoft a mis de l'avant de nombreuses approches RH couvrant plusieurs aspects clés, allant du recrutement à l'évaluation de la performance en passant par des communications ouvertes et bidirectionnelles.

- Indicateurs et cibles de performance pour chaque projet.
- Rencontre le vendredi matin pour réaligner les ressources en fonction des compétences et des besoins.
- Gestion de la performance et du développement des compétences : plan de formation standard, besoins de formation revus lors de la planification stratégique, parrain interne attribué aux nouveaux employés, etc.
- Employés pouvant se charger des projets, apporter des améliorations aux pratiques standards, suivre la gestion de la performance, etc.

FONCTIONNEMENT OPÉRATIONNEL

On est hautement efficace chez Gestisoft en ce qui concerne la gestion des processus clés, la standardisation des méthodes et le soutien de l'amélioration.

- Processus opérationnels clés bien documentés, avec règles, modèles et standards établis.
- Activités de lancement de projet et de transfert des dossiers.
- Revues d'activités hebdomadaires, mensuelles et trimestrielles permettant de réévaluer les enjeux et les risques.
- Recours à l'infonuagique pour faire face à toute situation d'urgence.
- Entente de confidentialité stricte à signer par le personnel.

RÉSULTATS

Gestisoft se signale en particulier pour ses résultats concernant notamment son chiffre d'affaires, sa rentabilité et la satisfaction des clients et des employés.

- Bonnes performances sur les éléments suivants : délai avant la première rencontre, gestion des délais de clôture d'incidents critiques, nombre d'incidents soutien.
- Résultats favorables en matière de satisfaction et d'insatisfaction clients.
- Forte hausse du nombre de visiteurs sur le site web.
- Investissement en formation : forte croissance et dépassement des cibles.
- Autorisation du télétravail en progression constante.
- Leadership et communication : bon niveau de performance en matière de satisfaction des employés.
- Ventes et profitabilité : bons niveaux de performance et tendances favorables.
- Année après année, évaluation parfaite par Microsoft.