



ARBOPLUS™
arboriste urbain écologique

ÉTUDE DE CAS : ARBOPLUS

LA CROISSANCE À TRAVERS DES RACINES NUMÉRIQUES

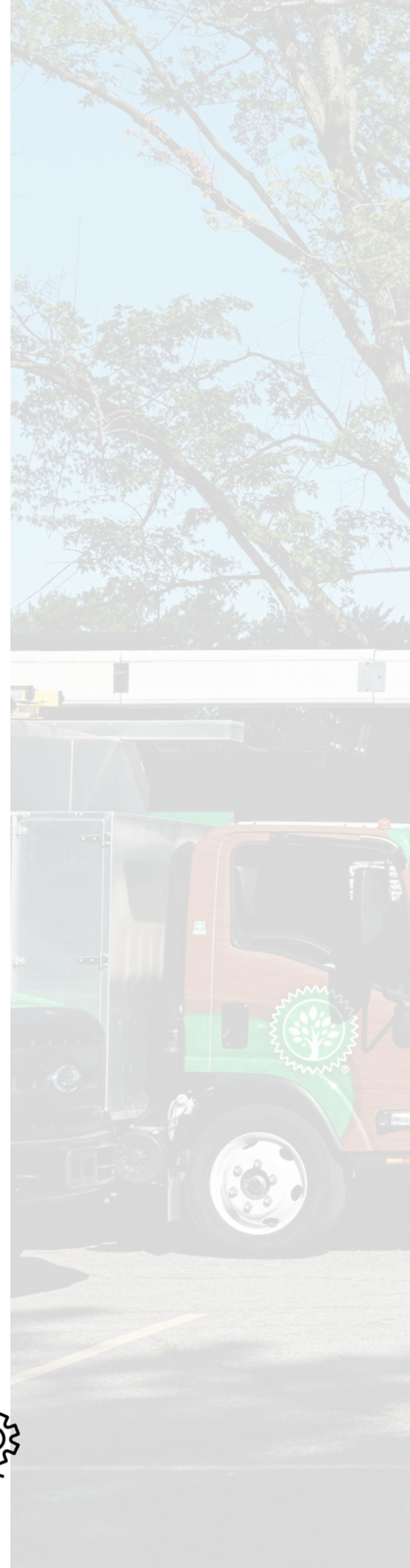


Profil

Arboplus propose des solutions écologiques en soins aux arbres, en entretien du sol et en paysagement. Dès sa création en 2013, l'entreprise préconisait déjà un mode de fonctionnement 100 % numérique et sans papier. Pour l'équipe de direction, le gain d'efficacité passait et continue aujourd'hui de passer par l'évolution numérique. Pour y arriver, l'entreprise développe à l'interne ses solutions numériques.

Depuis ses débuts, Arboplus utilise une solution de gestion d'entreprise numérique qui inclut un système de la relation client (GRC), plus communément appelée en anglais *Customer Relationship Management* (CRM). La direction a opté pour cette solution puisqu'elle offre de nombreuses fonctionnalités et possibilités d'adaptation. La présence à l'interne d'une ressource possédant des compétences en programmation a contribué à ce choix, puisque la flexibilité proposée par cette solution d'entreprise requiert des compétences en programmation. Au fil des ans, la direction d'Arboplus a ajouté des fonctionnalités et créé des automatisations pour faciliter l'exécution de certaines tâches administratives.

« Notre objectif, c'est d'évoluer avec cette solution de gestion d'entreprise et de continuer à ajouter des fonctionnalités supplémentaires chaque année. » – Nicolas Kolodenchuck, vice-président ventes et marketing



Parmi les solutions numériques et fonctionnalités utilisées par l'entreprise :

- **GRC (CRM)** : Gestion de l'ensemble des contacts entre l'entreprise et la clientèle
- **Système de communication d'équipe** : Communication interne, partage de photos, questions, annonces officielles, etc.
- **Système de base de données en ligne**
- **Création d'un système d'estimation**
- **Système de gestion des dépenses électroniques** : Dépenses et reçus soumis électroniquement, en totalité
- **Solution numérique de gestion des dépenses**
- **Chat sur le site Web et SMS** : Communication avec la clientèle
- Formulaire électronique de **vérification des camions** avant départ
- Formulaire électronique de **vérification d'équipement personnel**
- Rappel automatisé de **demandes de permis municipal** selon la municipalité





Déclencheur de l'ajout récent d'un module

Arboplus compte maintenant cinq personnes au sein de son équipe à l'estimation. Mais puisque chacune possède son propre vocabulaire et ses expressions, il devenait de plus en plus difficile pour le personnel du bureau d'uniformiser l'information présentée dans les devis lors de leur préparation. Afin d'améliorer cette tâche, il était nécessaire de standardiser la façon dont les informations étaient fournies par chaque estimateur ou estimatrice.

Solution

Dans le but d'optimiser le processus de la préparation des devis, l'équipe de direction d'Arboplus a automatisé son formulaire électronique via une base de données connectée à l'outil de solution de gestion de la relation client (GRC). Cette interconnexion permet le transfert d'informations comme les adresses et les numéros de téléphone de la clientèle. Grâce à l'automatisation développée à l'interne, chaque estimateur ou estimatrice n'a plus à écrire de texte, mais plutôt à répondre à des questions offrant des choix de réponses, comme le type d'arbre, son diamètre et le service demandé. Puis, la solution génère des phrases complètes qui servent à la création du devis.

Défis rencontrés

Le principal défi entourant le déploiement de la solution d'automatisation de la création des devis était d'aboutir à un système qui répondrait au besoin d'uniformisation des devis afin de faciliter et d'accélérer le travail du personnel de bureau responsable. Programmée et réfléchi à l'interne, cette automatisation n'a nécessité qu'un investissement en temps du côté de l'entreprise. D'ailleurs, Arboplus poursuit l'optimisation de ce module afin de s'assurer de la précision de l'information partagée.

Retombées

Pour ArboPlus, c'est l'ensemble de ces solutions qui, mises ensemble, ont des répercussions positives sur la performance de l'entreprise.



Expérience client

Le clavardage en ligne et le système de messagerie texte sont parmi les solutions numériques retenues par l'entreprise qui obtiennent les plus grandes retombées positives sur l'expérience client. Par exemple, le système de messagerie texte est utilisé pour planifier les rendez-vous, aviser la clientèle lorsque les équipes sont en route et envoyer les factures.



Données et activités

Le système de gestion de la relation client (GRC) présente les durées moyennes des tâches. De plus, les membres de la direction ont créé une application numérique qui calcule le temps de transport d'un client à l'autre. Les moyennes calculées avec ces deux outils permettent d'augmenter l'efficacité de la répartition des projets.



Performance financière

Le système et les applications numériques mis en place permettront à l'entreprise de poursuivre sa croissance le temps venu. Pour l'instant, les membres de la direction souhaitent continuer à développer des automatisations afin de réduire des coûts sans toutefois affecter la qualité du service à la clientèle.



Main-d'œuvre

L'utilisation des solutions numériques est reçue de façon positive par la main-d'œuvre de l'entreprise puisqu'ainsi le nombre de tâches répétitives est réduit. De ce fait, cela crée de la valeur pour le personnel qui peut désormais s'occuper d'autres tâches plus stimulantes.

Pour l'automatisation des devis, bien que les tâches n'aient pas changé en tant que telles, les équipes responsables de l'estimation et du travail terrain ont vu leur manière de faire évoluer.



Apprentissages tirés

Chez Arboplus, l'échange d'information et la communication entre les départements et chaque membre du personnel se font principalement par l'entremise du numérique. Dans le but de s'assurer que l'utilisation des outils numériques ne se fait pas au détriment de l'aspect social, l'équipe de direction souligne l'importance d'instaurer des actions contribuant à la cohésion interne de la compagnie. Par exemple, des rencontres physiques et en ligne viennent favoriser l'esprit d'équipe. Un espace de clavardage interne a même été créé pour éviter l'isolement des personnes qui travaillent habituellement seules sur le terrain (équipe à l'estimation) ou de la maison (personnel de bureau).

Développement des compétences numériques du personnel

Lorsqu'une nouvelle personne salariée fait son entrée chez Arboplus, on lui demande de visualiser une douzaine d'heures de vidéos pré-enregistrées dans lesquelles les processus de travail sont expliqués. Par ailleurs, chaque poste a son guide d'instruction comprenant des captures d'écran présentant les démarches à suivre pour utiliser les diverses technologies. Pour les membres des équipes à l'estimation et sur le terrain, l'apprentissage des outils numériques se fait sur leur téléphone intelligent, alors que le personnel de bureau utilise l'ordinateur. Enfin, les cheffes et chefs d'équipe et le personnel plus expérimenté leur transmettent généreusement leurs connaissances.

Conclusion

L'équipe de direction d'Arboplus réfléchit constamment aux outils numériques qu'elle pourrait mettre en place pour soutenir la croissance de l'entreprise. Non seulement Arboplus a commencé ses activités de façon entièrement numérique sur la solution de gestion d'entreprise, mais en plus de nouvelles fonctionnalités sont adoptées annuellement pour optimiser le déroulement des tâches.

Propos tirés d'une entrevue avec messieurs Nicolas Kolodenchuck, vice-président ventes et marketing, et Dominic Perugino, vice-président et chef d'équipe, Arboplus

Pour en savoir davantage sur l'entreprise : arboplus.ca

Entrevue réalisée le 21 février 2023