

GFI Solutions : Des solutions multiples et un service hors pair

Une des plus grandes firmes canadiennes de logiciels et de services met à profit une forte culture d'entreprise.



CITÉ MULTIMÉDIA, MONTRÉAL / – À la caisse d'un magasin de grande surface, en train d'acheter des fleurs pour son jardin, Gilles Létourneau se penche pour examiner de plus près le logiciel de gestion de la caisse enregistreuse. Remarquant son intérêt, la caissière explique que le programme est très efficace, mais que le service d'assistance technique l'est bien plus encore.

Ce logiciel n'est que l'un des quelque 40 logiciels proposés par GFI Solutions, l'entreprise de Gilles Létourneau, qui emploie aujourd'hui près d'un millier de personnes. Il était plus que ravi d'entendre ce commentaire sur la qualité du service.

« Nous avons des centaines de représentants du service à la clientèle. Le service est ce qu'il y a de plus important dans une entreprise comme la nôtre. S'il n'est pas à la hauteur, les clients en parlent entre eux », explique Gilles Létourneau depuis ses bureaux situés au 75 rue Queen à Montréal, où son entreprise occupe deux étages.

LES SOLUTIONS ERP LES PLUS DEMANDÉES SUR LE MARCHÉ Depuis sa fondation en 1988, GFI Solutions a réalisé d'importantes acquisitions et conclu plusieurs partenariats. Ses dernières acquisitions, activeMedia, Fortsum Solutions d'affaires (aujourd'hui GFI Solutions PME), Bell Solutions d'affaires (aujourd'hui GFI Solutions d'affaires) et Accovia, l'ont aidée à élargir sa mission et à atteindre son objectif : passer d'un fournisseur de services à fournisseur de produits et de services.

Ces acquisitions lui ont également permis de développer sa clientèle à l'échelle internationale et de conquérir des marchés verticaux. Ainsi, en cinq ans, GFI Solutions a multiplié par cinq ses revenus et son personnel. Aujourd'hui, elle fournit des solutions d'affaires complètes pour des municipalités, des professionnels du tourisme, des entreprises de construction, de quincaillerie et de rénovation, des garderies, des cabinets de notaires et de comptables.

Si GFI Solutions s'impose sur le marché depuis plus de 20 ans, il faut savoir que certaines de ses filiales sont en activité depuis plus longtemps encore. Son équipe se compose d'experts spécialisés dans quelques-unes des solutions ERP les plus demandées sur le marché : Sage Accpac, SAP Business One, Microsoft Dynamics GP, Microsoft Dynamics AX et IFS. À ces experts s'ajoutent des spécialistes d'Acoma et d'Avantage qui connaissent sur le bout des doigts ces deux solutions de comptabilité utilisées par dizaines de milliers de PME du Québec.

UNE FORTE CULTURE D'ENTREPRISE Aujourd'hui, quelque 55 000 clients canadiens comptent sur les technologies de GFI Solutions pour le paiement des salaires, le traitement de transactions, le transport de marchandises et la gestion des innombrables éléments logistiques qui permettent à une économie de fonctionner.

Mais la mise au point de ces solutions ne constitue que la moitié du travail, les services d'assistance technique étant le côté davantage public du mandat. Quoiqu'il en soit, la bonne marche de ces deux fonctions ensemble exige une forte culture d'entreprise.

« Au Québec, il est difficile de trouver des candidats qualifiés et lorsqu'on les a trouvés, il faut les garder motivés et impliqués », poursuit Gilles Létourneau en expliquant que sa société organise des concours de « valeurs d'entreprise » qui permettent à des milliers d'employés de rédiger des témoignages sur la signification pour eux de certaines valeurs, à la fois dans leur vie professionnelle et personnelle.

Par ailleurs, elle s'est dotée d'un programme de gestion de la contribution stimulant pour les employés. C'est ainsi que GFI Solutions invite les gens à « venir faire leur marque » et s'assure d'offrir une rémunération compétitive et des plans de développement personnalisés à ses employés. ■

gfisolutions.com