

McKenzie Tank Lines est transporté dans Foxit PhantomPDF® *Business*



Foxit PhantomPDF *Business* est une solution avantageuse

Ayant pour mission de réorganiser le service informatique, alors qu'une mise à niveau de la plate-forme du système de transport par camion représentant plusieurs millions de dollars est en cours, Heather Townsend, directrice de la technologie, et son équipe dédiée chez McKenzie Tank Lines, sont très occupés.

« Mon équipe est chargée de tout, de l'élaboration des stratégies et procédures à la mise en œuvre des projets », explique-t-elle. « Nous faisons un peu de tout. »

« Tout », dont assister les employés qui travaillent avec Adobe Acrobat.

Problèmes liés à la création de formulaires

La solution PDF précédente posait parfois des problèmes pour les utilisateurs qui créent des formulaires. « Bien qu'ils aient été formés, ils avaient constamment besoin d'aide pour créer des formulaires », indique Mme Townsend. « Ce n'est pas évident. Tous ceux qui ont déjà créé des formulaires avec Acrobat savent que la tâche n'est pas simple et que la sécurité doit être spécifique pour que ça marche. »

Cela s'avérait laborieux et réduisait le temps consacré aux autres priorités du service informatique, la réorganisation du service n'étant pas la moindre. « Nous sommes en nombre restreint et tout le monde cumule plusieurs fonctions, et de nombreux utilisateurs devaient attendre qu'une personne du support technique les aide. C'était difficile pour toute l'équipe et bien sûr peu efficace. »

Une nouvelle solution PDF

Créée en 1944, l'entreprise McKenzie Tank Lines, Inc. (« MTL ») est passée de deux remorques-citernes transportant des produits pétroliers à un grand parc diversifié d'environ 300 tracteurs et 900 remorques-citernes transportant des produits chimiques, du propane et des produits pétroliers. Employant 400 chauffeurs, mécaniciens et employés, MTL prévoit d'ajouter entre 200 et 300 remorques-citernes supplémentaires au cours des prochaines années. Parallèlement à ce développement, le service informatique doit être réintégré au sein de l'entreprise après 15 ans d'externalisation, et cette tâche revient directement à Heather Townsend, la directrice de la technologie.

Autrement dit, l'assistance fournie aux employés utilisant Acrobat (et beaucoup d'entre eux avaient besoin d'aide constamment pour créer des formulaires) entravait les autres initiatives. Et même si d'autres employés avaient besoin d'accéder à une solution PDF complète, Adobe était trop onéreux. Il fallait donc rechercher une autre solution, comme Foxit PhantomPDF *Business*.

À la recherche d'une solution plus abordable

McKenzie Tank Lines souhaitait également que davantage d'utilisateurs aient accès à une solution PDF complète, mais le coût des licences d'utilisation de la solution PDF actuelle était trop élevé. « Nous avons cinq licences Acrobat réservées à ceux qui en avaient vraiment besoin », précise Mme Townsend. « Il nous fallait vraiment augmenter le nombre d'utilisateurs ayant accès à une solution PDF, mais le coût d'Acrobat était trop prohibitif pour que nous augmentions le nombre de licences. »

PhantomPDF se hisse au sommet

Mme Townsend a consulté son personnel pour identifier d'autres solutions. Après avoir étudié plusieurs options, deux solutions ont été retenues : Adobe et Foxit Software. MTL a décidé de tester Foxit PhantomPDF *Business*.



Les utilisateurs ont toutefois montré une certaine résistance, car ils estimaient que leur solution PDF actuelle faisait tout ce dont ils avaient besoin. Mme Townsend les a encouragés à essayer Foxit pendant 10 jours. Leur réaction a alors été nettement positive. « Au bout de quatre jours », dit-elle, « je recevais des e-mails disant que les utilisateurs ne voulaient plus jamais revenir à Adobe. J'étais époustoufflée par les retours positifs. »

Les utilisateurs ont trouvé que PhantomPDF for Business était très convivial et intuitif. Et même avec quelques modifications dans leur flux de travail, les employés ne se sont plus du tout opposés à passer à Foxit.

Une solution beaucoup plus rentable

Le facteur du coût était encore plus important. Mme Townsend a donc étudié toutes les fonctionnalités du logiciel, le nombre de licences et les options de support et de maintenance dont son

budget lui permettrait de bénéficier. La décision est alors allée de soi. Et cela, même si elle avait des antécédents avec Adobe.

« Je suis une formatrice Adobe certifiée depuis plusieurs années, mais j'ai toujours détesté les mises à niveau obligatoires constantes. L'idée d'acheter une licence permanente, comme celle que proposait Foxit (avec le support et la maintenance inclus), était donc très attrayante. »

Un meilleur suivi de la part de Foxit

Adobe n'a pas facilité l'étude de nouvelles licences. « Nous ne parvenions pas à ce que quelqu'un nous rappelle », dit-elle. « En revanche, le représentant de Foxit Software nous a contactés régulièrement, en prenant le temps et en mettant tout en œuvre pour nous aider. »

La transition vers Foxit a également été simple. En fait, si elle devait le refaire, Mme Townsend dit qu'elle l'étendrait davantage. « Foxit est si simple à maîtriser et intuitif que, du point de vue de la gestion du changement, il ne nécessite pas d'intervenir comme les autres logiciels. Si c'était à refaire, je dirais : "Nous changeons de logiciel PDF. Lorsque vous arriverez lundi, ce sera Foxit. Dites-moi si vous avez des questions." Et ce serait aussi simple que ça. »

Les retours continuent à être positifs de façon générale. « Les utilisateurs ont dit : Foxit est merveilleux, je l'adore. Il marche très bien », explique Mme Townsend. « Et surtout, nous n'en entendons pas parler. Personne ne se plaint et personne n'a besoin d'aide. Et au niveau de l'informatique, lorsque c'est calme, c'est une bonne chose. »