

AOT1110 – Hiver 2023

Devoir 2 partie 2 - Processus Abonnement à la Carte Rabais du Magasin ABC

Les clients du magasin ABC peuvent s'abonner à une carte de points appelée « carte rabais ABC ». Cette carte leur permet d'avoir des rabais chaque fois qu'ils achètent au magasin ABC sans achat minimum requis.

Les activités ci-dessous décrivent le processus d'obtention de la carte rabais ABC par le client. À l'interne, ce processus est connu tout simplement par le nom « Processus Abonnement à la Carte Rabais du Magasin ABC »,

Typiquement, si le client n'a pas déjà de carte rabais ABC, lors d'un achat, le caissier lui demande s'il (elle) voudrait s'y abonner. *Si le client désire l'abonnement, ceci enclenche le processus*

« Processus Abonnement à la Carte Rabais ». Pendant ce processus, le client doit fournir ses informations personnelles (nom, prénom, adresse, etc.) Le « Processus d'Achat au Magasin ABC » fournit au « Processus Abonnement à la Carte Rabais » le montant de l'achat courant afin de rendre le client éligible à des rabais dès sa prochaine visite au magasin.

Le magasin est ouvert 8 heures par jour, 7 jours sur 7. Les activités suivantes sont les activités du processus d'abonnement à la carte rabais ABC.

Calculs du temps :

(1) Activité 1 (le caissier) = Remplir la demande

- Lorsque le client exprime au caissier son intérêt à obtenir une carte rabais ABC, le client est alors invité à fournir ses informations personnelles (nom, prénom, adresse, tél, email, etc.). Ces informations sont écrites à l'aide d'un stylo ou d'un crayon par le caissier sur un formulaire de demande de carte. Le numéro unique qui apparaîtra sur la future carte rabais du client est pré-imprimée sur le formulaire de demande de carte. Le client est invité à signer le formulaire de demande de carte et le rend au caissier. Chaque demande prend environ **5 minutes** à finaliser par le caissier. En moyenne, un caissier remplit **8 demandes / par quart de travail**. Il y a **14 quarts de travail par semaine (« des shifts » en français)**.

Q1: Pour la semaine: Quel est le temps de traitement en minutes pour l'activité 1 (en d'autres mots, combien de minutes consacre-t-on à l'activité 1 pour la semaine sans compter les délais)?

REP :

(2) Activité 2 (le caissier) = Livrer les applications au gérant

- **À la fin de chaque quart de travail**, le caissier prend environ **10 minutes** à placer les formulaires remplis dans une grande enveloppe, sur laquelle il écrit son nom, et il marche jusqu'au bureau du gérant situé au deuxième étage du magasin pour y déposer l'enveloppe.

Q2: Pour la semaine: Quel est le temps de traitement en minutes pour l'activité 2 (en d'autres mots, combien de minutes seront consacrés à l'activité 2 par semaine)?
REP : _____

(3) Activité 3 (le gérant) = Vérifier les demandes (les lundis seulement)

- Le gérant traite les demandes pour les cartes rabais ABC seulement les lundis étant donné que les lundis sont généralement plus tranquilles que les autres jours. Il doit d'abord revoir les informations sur chaque formulaire reçu (lisibilité, complétude, etc.). Plusieurs caissiers griffonnent rapidement les informations des clients sur les formulaires, en particulier, lorsqu'il y a des clients qui font la queue pour payer et s'impatientent. À cause de cela, il arrive assez souvent que le gérant ait des difficultés à lire les informations écrites à la main sur les applications. Le gérant doit alors contacter l'employé ou parfois le client par téléphone (si son numéro de téléphone est écrit lisiblement) pour obtenir les bonnes informations. Cette activité de vérification prend environ **3 heures par semaine**, quel que soit le nombre de formulaires reçues.

Q3: Pour la semaine: Quel est le temps de traitement en minutes pour l'activité 3 (en d'autres mots, combien de minutes consacre-t-on à l'activité 3)?
REP : _____

Q4: Quels sont les délais totaux par semaine (en minutes) associés au fait que les applications sont évaluées les lundis seulement?

Lundi :	0 jour x 8 heures = 0 heures
Dimanche :	__ jour x __ heures = __ heures
Samedi :	__ jour x __ heures = __ heures
Vendredi :	__ jour x __ heures = __ heures
Jeudi :	__ jour x __ heures = __ heures
Mercredi:	__ jour x __ heures = __ heures
Mardi:	__ jour x __ heures = __ heures

Total: _____ heures

En moyenne par jour = _____ / 7 = _____ h ou _____ jours ou _____ minutes en moyenne de délai par semaine

(4) Activité 4 (le gérant) = Saisir les données dans le SI du magasin

- Une fois les informations validées par le gérant, il utilise tout de suite une application dénommée « RabaClic » pour saisir les informations figurant sur les formulaires dans le système informatique du magasin. Ce système relie la carte numérotée au client réel et pourra ensuite déterminer le montant de la remise à appliquer lors du prochain achat du client (**3 heures / semaine**). La carte est envoyée par la poste au client (lettre de remerciement générique + enveloppe + timbre).

Q5: Pour la semaine: Quel est le temps de traitement en minutes pour l'activité 4?
REP : _____

Q6: Quel est le temps de complétion (en minutes)?

Indice :

Temps de complétion = temps de traitement + temps d'attente (res.) + temps d'attente(condition)

= _____ + 0 + _____

= _____

Calcul des coûts :

Considérez que :

Le taux horaire des caissiers = \$15 / heure

Le taux horaire du gérant = \$30 / heure

Coût par formulaire (Activité 1) = \$0.10

Coût grande enveloppe (Activité 2) = \$0.50

Coût par carte (Activité 4) = \$1

Coûts lettre de remerciement + enveloppe + timbre (Activité 4) = \$1.25

Q7 : Quels sont les coûts associés à l'activité 1? _____

Q8 : Quels sont les coûts associés à l'activité 2? _____

Q9 : Quels sont les coûts associés à l'activité 3? _____

Q10 : Quels sont les coûts associés à l'activité 4? _____

Q11 : Quel est le coût total du processus? _____

Q12 : Nous estimons que les cartes de rabais augmentent les ventes du Magasin ABC d'environ \$250 par jour. Serait-il mieux de se débarrasser de ce processus? Justifiez votre réponse financièrement. REP : _____

Fin du devoir