

Suite aux rencontres qui ont été faites avec monsieur Sboj, le directeur général d'Appro-Exped, et sa directrice administrative, Mme Kainzow, l'analyste Ubald Trebau a débuté l'analyse préliminaire. Quoiqu'il en soit, certaines informations qu'il a obtenues dans le cadre des entrevues sont imprécises ou manquantes, comme le démontrent les courriels qui ont été échangés à ce sujet :

De : Ubald Trebau <ubald.trebau.hec.ca>
À : Édouard Sboj <edouard.sboj@appro-exped.com>
Objet : Re : Processus à l'étude

Bonjour M. Sboj,
J'espère que vos vacances ont été reposantes. J'ai bien reçu votre réponse au sujet du processus étudié. Par ailleurs, dans le but de poursuivre l'évaluation du processus de gestion des commandes et de poser un diagnostic sur les difficultés que vous avez rencontrées dernièrement, j'aurais besoin de connaître les temps de réalisation des activités de ce processus ainsi que le volume de transactions traitées. Pourriez-vous me fournir ces informations SVP ? En vous remerciant à l'avance de votre collaboration dans la poursuite de ce dossier.
Ubald Trebau, analyste d'affaires

De : Édouard Sboj <edouard.sboj@appro-exped.com>
À : Ubald Trebau <ubald.trebau.hec.ca>
Objet : Re : Processus à l'étude

Bonjour Ubald,
Je n'avais pas voulu vous reprendre mais j'avais bien compris que vous parliez plutôt du processus de gestion des commandes puisque c'est celui que nous avons identifié comme étant prioritaire. Je tenais aussi à vous dire que je serai en vacances lors de la prochaine semaine. En mon absence, vous pourrez contacter la directrice administrative Suzanne Kainzow si vous aviez besoin d'informations additionnelles.
Édouard Sboj, directeur général Appro-Exped

De : Ubald Trebau <ubald.trebau.hec.ca>
À : Édouard Sboj <edouard.sboj@appro-exped.com>
Objet : Processus à l'étude

Bonjour M. Sboj,
Lors de l'entrevue de cueillette des besoins que nous avons réalisée dernièrement, je vous avais demandé par erreur de me fournir les objectifs du processus de gestion des ventes. Je tenais à vous assurer que j'ai corrigé l'erreur et que j'avais bien compris qu'il s'agissait du processus de gestion des commandes.
Ubald, analyste d'affaires

Voici le dernier courriel qu'il a reçu ce matin :

De : Édouard Sboj <edouard.sboj@appro-exped.com>
À : Ubald Trebau <ubald.trebau.hec.ca>
Objet : Des précisions ...

Bonjour Ubald,

Oui, j'ai passé de très belles vacances. Je suis maintenant de retour au travail. J'ai consulté Suzanne Kainzow et voici les informations que nous pourrions vous fournir en réponse à vos questions :

La **préparation des bons de commande** que nous envoyons aux fournisseurs lorsque nous recevons un bon de commande d'un client est habituellement **d'une durée de 90 minutes.**

En moyenne, nous avons trois bons de commande aux fournisseurs à envoyer pour chaque bon de commande reçu d'un client.

Chaque **réception des marchandises** reçues suite aux commandes faites aux fournisseurs est **traitée en 40 minutes.**

La marchandise commandée aux fournisseurs est **reçue au plus tard cinq jours après la date ou la copie a été faxée au fournisseur et parfois, au plus tôt, le lendemain.**

À chaque matin, **Suzanne prend deux heures pour vérifier si les commandes sont complètes ou non, soit six minutes par commande faite.**

Quant aux **activités d'expédition des commandes** aux clients, elles **durent environ 15 minutes** alors que celles qui concernent la **tarification et la facturation prennent 20 minutes.**

Enfin, les heures d'ouverture du centre sont de 9h00 à 17h00 et nous opérons sur une base de cinq jours par semaine.

Aussi, je ne sais pas si ces informations pourraient vous être utiles mais **les responsables des commandes et les préposés à l'entrepôt sont payés au salaire horaire de 18.00 \$.** La **secrétaire reçoit un salaire horaire de 16.00 \$** alors que la **directrice administrative, quant à elle, reçoit 40.00 \$ pour chaque heure travaillée.**

En espérant que ces précisions vous seront utiles. N'hésitez pas à me contacter pour toute information additionnelle.

Au plaisir,

Édouard Sboj, directeur général Appro-Exped