

Consignes pour le Cas COOP HEC Montréal

Votre mandat

Carl Nadeau – directeur des communications et des relations avec la clientèle de la COOP HEC Montréal est perplexe à l'égard du processus de ¹**VENTE D'ORDINATEURS** de la COOP HEC Montréal. Fort de vos compétences en analyse d'affaires, il vous sollicite pour l'aider à y voir clair. Il soupçonne que ce processus pourrait être amélioré. Il vous demande d'analyser le tout et de lui proposer des solutions qu'il pourra implanter à court et à long terme.

L'étude se fera en deux temps.

La première partie du travail consiste à fournir aux décideurs, dans notre cas Carl Nadeau, les données pertinentes pour prendre une décision au sujet de l'opportunité d'investir ou non dans un projet d'amélioration du processus de vente.

Si le premier livrable présente effectivement des opportunités d'amélioration, ce qu'il fera bien entendu, la seconde partie du travail consiste à évaluer la performance du processus actuel « as-is », de déterminer les causes fondamentales des problèmes entourant ce processus et les systèmes le supportant et de proposer un processus cible « to-be » et des idées de systèmes plus performants qui permettront à Carl Nadeau d'atteindre ses objectifs d'affaires.

La première partie du travail

Rapport de l'étude préliminaire

En fonction des informations (entrevues, textes) dont vous disposez

Vous convenez de produire le document incluant les sections et le annexes suivantes:

Sections

Description de la frontière (max. 1 page)

Définition des objectifs du processus d'affaires (max. ½ page)

Les problèmes à régler et des solutions potentielles (max. 2 pages)

Votre recommandation « Go, no go » (max. ½ page)

Total : 4 pages (max)

Annexes

La liste des composantes de la frontière du processus (max. 1 page)

Le diagramme de frontière du processus (max. ½ page)

La liste des événements et leur type (max. ½ page)

¹ Le processus de vente en magasin débute par l'accueil du client par le commis et l'expression du choix de produit par le client. Le client peut commander en magasin, mais aussi par le site Internet.

La seconde partie du travail –

Rapport du diagnostic de l'existant et du processus d'affaires cible

Après avoir lu votre analyse préliminaire, Carl Nadeau vous confie le mandat de poursuivre vos travaux afin de poser un diagnostic fin et détaillé du processus d'affaires de ²**VENTE D'ORDINATEURS** de la COOP HEC Montréal, et de lui proposer des solutions qui rendront ce processus plus performant.

Vous convenez de produire le document final incluant les sections et le annexes suivantes:

Sections

Sommaire exécutif à la direction (max. 1 page)

Rappel du mandat (max. ½ page)

Méthodologie utilisée pour « l'élucidation des besoins » (max. ½ page)

Contexte d'affaires (max. ½ page)

Description générale du processus d'affaires et des systèmes d'information qui le supporte (max. 1 page)

Diagnostic - problèmes, causes fondamentales et conséquences (max. 2 pages)

Description de la solution proposée (max. 2 pages)

- En regard du processus d'affaires cible
 - Appuyez sur les principes de réingénierie (réf. : M. Hammer)
- En regard des systèmes d'information cible pour le supporter

Faisabilité du projet

Analyse du risque et mesures de mitigation

Annexes

Matrice des responsabilités, incluant l'analyse de la valeur ajoutée des activités et les justifications

- *Notez bien : Puisque les données temps et coûts des ressources sont insuffisantes, il est impossible de produire la matrice d'utilisation des ressources.*

Diagramme en arborescence de l'analyse causale

Tableau synthèse de l'analyse causale (Objectifs, Problèmes, Impacts, Causes, Solutions)

Modèle du processus actuel « As-Is » (inclure le fichier BPMN – Trisotech ou Visio)

Modèle du processus cible « To-be » (inclure le fichier BPMN – Trisotech ou Visio)

² Le processus de vente en magasin débute par l'accueil du client par le commis et l'expression du choix de produit par le client. Le client peut commander en magasin mais aussi par Internet.