

Mini cas

Canada Fruit¹

Canada Fruit est un distributeur renommé de boissons à base de jus de fruits concentré. L'entreprise possède plusieurs filiales au Canada ainsi qu'aux États-Unis. Les clients de Canada Fruit (*chaînes d'épicerie et grandes surfaces du secteur de l'alimentation*) vendent directement aux consommateurs. Ce qui nous intéresse ici est le processus de traitement des commandes des clients B2B de Canada Fruit.

Lundi matin 9h, M. Machin, nouveau client chez Canada Fruit, téléphone le bureau des ventes de Montréal pour passer une commande de 10 000 cartons de jus d'orange. L'été bat son plein et les jus de fruits sont très en demande dans la grande surface que gère M. Machin. C'est M. Truchot, vendeur chez Canada Fruit, qui prend l'appel de M. Machin. Après avoir noté la commande de son client (*75 secondes*), à l'aide de son terminal d'ordinateur, il vérifie le niveau des stocks de l'entrepôt pour s'assurer de la disponibilité de la quantité commandée (*60 secondes*). Si le stock demandé est non disponible, il informe le client ce qui lui prend en moyenne (*45 secondes*). Mais puisque le stock de jus d'orange est de 15 000 cartons, donc disponible, il contacte Mme Schmurtz du département de comptabilité de St-Jérôme pour qu'elle vérifie la marge de crédit de M. Machin. En effet, comme le client est un nouveau client, il n'est pas sur la liste de clients avec un crédit préautorisé (*30 secondes*). M. Truchot appelle donc Mme Schmurtz (*45 secondes*), qui effectuera une recherche dans les dossiers des nouveaux clients (*5 minutes*). Après 15 minutes, l'information est en main, elle rappelle M. Truchot, pour autoriser la commande (*30 secondes*). M. Truchot prépare alors une offre à son client et l'achemine par fax (*5 minutes*). Ce dernier le rappelle un peu plus tard, en moyenne 20 minutes plus tard, pour confirmer que l'offre est acceptée. L'appel dure en moyenne 30 secondes. M. Truchot complète ensuite un bordereau de vente et l'achemine au commis de l'entrepôt de Montréal chargé de préparer la commande (2 minutes), puis il va dîner.

Tandis que M. Truchot est sorti dîner, un autre vendeur, M. Ducoup reçoit une commande de 8 000 cartons de jus d'orange d'un client fidèle à Canada Fruit depuis une dizaine d'années. À l'aide de son terminal d'ordinateur, M. Ducoup vérifie l'état des stocks: il est de 15 000 cartons. Puisque les habitudes de paiement et la marge de crédit de ce client sont impeccables, sans même obtenir l'autorisation de la comptabilité, il confirme la

¹ HEC Montréal – service de l'enseignement des TI

commande à son client et il envoie à son tour un bordereau de vente au commis de l'entrepôt de Montréal chargé de préparer la commande, puis il va lui aussi dîner.

Lorsque les deux vendeurs et le commis d'entrepôt retournent à leur poste ils constatent que le stock est insuffisant pour satisfaire les deux commandes, pourtant les deux clients ont été assurés de recevoir leur marchandise sous peu. Après un long débat, on décide de donner priorité à la plus grosse commande, qui par ailleurs a été passée en premier.

Embarrassé par la situation, et soucieux de préserver cet important client, le directeur des ventes sait bien qu'il doit poser un geste de fidélisation. Il téléphone personnellement le client pour annoncer que Canada Fruit ne pourra honorer sa commande dans les délais. Hélas, le client ne peut accepter de perdre des ventes durant une semaine. Il déplore le manque de sérieux dont fait preuve Canada Fruit à son égard. Il offre dès lors 5% de rabais sur la prochaine commande. Importuné, le client décline l'offre et avise le directeur des ventes qu'il s'approvisionnera dorénavant chez un autre fournisseur.

Note à l'analyste :

Le salaire moyen d'un vendeur est de 55 000\$ par année. Le salaire moyen du personnel de la comptabilité qui vérifie le crédit est de 45 000\$ par année.

INSTRUCTIONS

1. Décrivez le problème d'affaire
2. Dessinez le diagramme de la frontière du processus
3. Présentez les composants de la frontière

Grille réponse

INSTRUCTION 1 - Décrivez le problème d'affaires

INSTRUCTION 2 – Dessinez le diagramme de la frontière du processus

INSTRUCTION 3 – Présentez les composantes du processus