|  |  |
| --- | --- |
|  |  |
|  | **LOGO%20HEC%20Montréal%20noir** |

**Coop HEC Montréal : Détermination des besoins et analyse de processus d’affaires**

Cas produit par les professeurs **Ryad** **Titah[[1]](#footnote-1), Pierre-Majorique LÉGER[[2]](#footnote-2)** et **Jean TALBOT[[3]](#footnote-3)**

Nous sommes à la fin du mois de juillet, à la veille de la rentrée universitaire de HEC Montréal. Carl Nadeau, directeur de la Coop, est anxieux car il se prépare à faire face, comme chaque année, à une très forte demande pour l’achat d’ordinateurs de la part des étudiants admis à la session d’automne. Son anxiété est d’autant plus grande qu’il a constaté plusieurs dysfonctionnements dans le processus global de vente d’ordinateurs. Il craint que ces problèmes se répercutent sur la satisfaction de sa clientèle, et nuisent à l’image de marque de la Coop.

La Coop HEC Montréal, fondée le 6 octobre 1944, est une association coopérative étudiante dont la mission est d’offrir un éventail de services commerciaux à la communauté de l’école. À sa fondation, les activités de la Coop se concentraient autour de la vente de livres pédagogiques, de livres d’affaires et de la papeterie. Par la suite, la coopérative étendit son offre de services, en ouvrant un comptoir alimentaire, une boutique informatique, une librairie et un restaurant. Le chiffre d’affaires de la Coop a atteint 11,7 millions de dollars en 2011, et l’entreprise gère désormais l’ensemble des services commerciaux de l’école sur deux sites géographiques distincts : Côte-Sainte-Catherine et Decelles.

Carl pense avoir une bonne idée des problèmes liés au processus de vente d’ordinateurs, mais n’en est pas sûr. Il voudrait baser ses décisions sur une analyse systématique de ce processus, et décide donc d’en confier la tâche à une équipe d’analystes externe, dont vous faites partie. Votre équipe est mandatée pour lui proposer des solutions qu’il pourra implanter à court et à long terme. Pour vous permettre de mener à bien votre tâche, le directeur décide de vous donner accès à toute l’information nécessaire. Six employés de la Coop impliqués dans le processus sont mis à la disposition de votre équipe d’analystes : le directeur de la Coop, le responsable des affaires électroniques, le technicien, l’acheteur, le commis aux ventes et la réceptionniste. Vous aurez accès à une description détaillée du processus complet de commande d’ordinateurs, depuis la visite initiale d’un client à la boutique de la Coop, ou de sa consultation du site Web de celle-ci (<http://www.coophec.com/>), jusqu’à la prise de possession de l’ordinateur par le client. Les étapes intermédiaires (ex. approvisionnement) entre la passation de la commande et la vente du produit, ainsi que toutes les situations d’exceptions qui pourraient survenir durant cet intervalle, seront également décrites.

**Environnement de collecte de l’information**

Toute l’information du cas est accessible à l’adresse suivante :   
<https://blogue.hec.ca/permanent/670010/>

Pour y accéder, vous devrez saisir les noms d’utilisateurs et mots de passe suivants :

*Username* : student; *Password* : abc123.

1. Ryad Titah est professeur agrégé à HEC Montréal [↑](#footnote-ref-1)
2. Pierre-Majorique Léger est professeur titulaire à HEC Montréal [↑](#footnote-ref-2)
3. Jean Talbot est professeur titulaire à HEC Montréal [↑](#footnote-ref-3)