

HIVER 2022



STRATÉGIE DE TRANSFORMATION NUMÉRIQUE

COMPAGNIE

Communauto est une entreprise québécoise basée à Montréal et offrant un service d'autopartage dans plusieurs villes au Canada et même dans une dizaine de villes en région parisienne. L'entreprise est d'ailleurs la plus ancienne organisation d'autopartage en Amérique du Nord et une des plus grandes entreprises du genre dans le monde. Dans le domaine du transport, il est indéniable que l'autopartage contribue grandement à la réduction du nombre de voiture sur les routes, sur la diminution de l'utilisation de la voiture et sur la réduction des gaz à effet de serre et autres émissions polluantes. Ainsi, l'entreprise considère qu'elle a une vocation sociale et environnementale.

MANDAT

Répondant à une demande grandissante et ayant connu un immense succès dans les dernières années, l'entreprise désire continuer de combler les besoins de sa clientèle en étant encore plus réactive et performante dans leurs processus de service à la clientèle. Ainsi, le cœur du mandat sera d'analyser l'ensemble des facteurs ayant un impact sur ces processus et d'en ressortir des recommandations adaptées. Plusieurs éléments seront à prendre en compte, tel que la catégorisation des appels et les types d'informations recherchées, les délais de réponse, le traitement automatique de l'information, et bien plus.

PHASE 1 - Analyse de la situation actuelle (semaines 1 à 4)

- Audit numérique:
 - Comprendre les processus actuels et les besoins d'affaires
 - Cartographier les processus actuels
- Répertorier l'ensemble des problématiques et inefficacités vécues dans les processus internes du service à la clientèle

PHASE 2 - Catégoriser les enjeux (semaines 4 à 7)

- Analyser et prioriser les enjeux selon les capacités internes et les ressources disponibles
- Effectuer une analyse de faisabilité pour les enjeux sélectionnés
 - Estimation de la rentabilité espérée et des risques
 - Revue des outils et des données disponibles/à développer

PHASE 3 - Veille technologique et proposition de solutions (semaine 7 à 10)

- Recherche des meilleures pratiques et outils technologiques actuellement utilisés sur le marché
- Proposition de solutions adaptées pour Communauto et rédaction d'un plan d'implantation