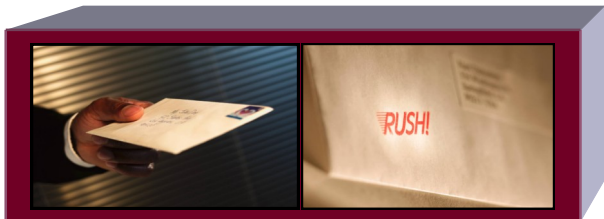


Études de cas d'utilisations de

TRACE COM

dans différents processus d'affaires



TRANSIT-COM



Processus du service après ventes

Sommaire

Le service après ventes est caractérisé par la production de tout service ultérieur à la vente et qui vient ajouter un service à l'acquisition du produit par le client: soutien technique, administratif, logistique, rappel sur produits sur garantie, retour de marchandises défectueuses, services de réparations i.e. tous les services d'appui et d'assistance venant faciliter l'utilisation future du produit par le client.

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = demande du client.

Un client se plaint d'un manque de suivi sur un problème. Vous êtes la personne ressource, vous devez régler le problème rapidement et informer le client sur vos démarches:

- Vous **communiquez** par une enveloppe pour demander l'intervention des préposés aux appels, techniciens et instructeurs et leurs expédier mémos, lettres et documents;
- Vous **acheminez** votre communication par pallier unique afin que vos participants puissent voir la communication simultanément. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **visualisez** en temps réel l'état de l'enveloppe donc la réception des échanges. Vous pouvez **contrôler** et **suivre** l'intervention des préposés aux appels, des techniciens et des instructeurs en tout temps et **demandez** des comptes rendus. Vous **informez** ainsi le client en tous temps de l'état de sa plainte;
- Vous **mettez à jour** toutes ces échanges entre le client, les intervenants et vous, **sans effort et simultanément**;
- Vous **recevez** et **proposez** les solutions au client et **communiquez** toutes modifications au client aux instructeurs, techniciens et préposés si nécessaire;
- Vous **retracez** et **visualisez** toutes communications concernant le problème, en temps réel, tout au long du processus;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale du client.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le service après ventes:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus de services après ventes. L'avantage pour l'organisation est un meilleur **service après ventes** en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le **processus du service après ventes** est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un **service après ventes** plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

- demandes d'assistance;
- des bons de travail;
- des lettres et cédules de visite préventive;
- des rappels sur garantie;
- des formulaires de retour de marchandise;
- des avis ou des directives.

Intervenants impliqués

- techniciens, instructeurs;
- préposés au service d'appels;
- préposé à l'expédition et aux marchandises;
- responsable du département de services;
- responsable des garanties chez vos fournisseurs;
- vendeurs, conseillers aux ventes.



Processus d'approbation

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = signature autorisée.

Vous devez vérifier et approuver des relevés de dépenses d'employés. Vous devez avoir l'approbation de plusieurs autorités et devez aussi rejoindre les employés selon les cas:

- Vous **communiquez** et **envoyez** une enveloppe contenant l'informations sur les relevés, aux autorités concernées pour qu'elles en prennent connaissance;
- Vous **acheminez** votre communication par pallier multiple: vos participants voient la communication dans un ordre chronologique de signatures d'approbation. L'approbation pour vos relevés est hiérarchique, dans un ordre d'autorisation conditionnel. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous visualisez en temps réel l'état de l'enveloppe donc le cheminement des échanges d'informations sur les relevés. Vous pouvez demander aux participants d'**intervenir**, en **suivant à la trace**, leurs interventions. Ainsi, vous vous **assurez** que ces ressources contribuent au processus en contrôlant le cheminement de la communication par étapes de signatures;
- Vous pouvez **mettre à jour sans effort et simultanément** tous les documents;
- Vous pouvez **communiquer** toutes modifications à tous les participants et les **vérifier**;
- Vous **retracez** et **visualisez** toutes communications tout au long du processus;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale d'autorisations.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus d'approbation:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus d'approbation. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus d'approbation en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus d'approbation est fondée sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus d'approbation plus rapide sans diminution de sa qualité.

Sommaire

Le processus d'approbation est caractérisé par la demande ou la requête d'approbation nécessaire et obligatoire. Un cheminement d'actions, qui requiert une autorisation, une approbation ou un consentement de toute personne responsable dûment autorisée et nommée, constitue un cheminement qui est conditionné par un processus d'approbation (en anglais «approval»). Ce consentement peut être verbal mais il est le plus souvent écrit et se traduit généralement par l'apposition obligatoire d'une signature ou d'initiales.

Les types de documents échangés

- feuilles de temps et demandes ponctuelles;
- cédule de congé-vacances;
- relevés de dépenses (repas, essence, hôtel, km.);
- commandes ou factures spéciales;
- frais de voyages, notes et signatures;
- réquisitions d'achats, retour de marchandises.

Intervenants impliqués

- gestionnaires ou chargés de projets;
- contrôleurs et adjoints;
- responsables de la dotation-paie;
- responsables de projets ad hoc.
-
-



Processus d'approvisionnement (achats)

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = demande d'achats.

Sommaire

Le processus d'achats ou d'approvisionnement se caractérise par la l'acquisition, à l'interne, de matériel, de produit, de fournitures et services pour l'entreprise. Le processus d'approvisionnement fait appel à des ressources internes et externes à l'entreprise, à des démarches directement en lien avec vos fournisseurs. Le processus implique la gestion des infos nominatives des produits, de l'inventaire, du catalogue, des ententes d'achats, des commandes d'achats, de la réception, etc.

Vous effectuez l'approvisionnement et procédez à l'achat de matériel. Vous devez communiquer avec les responsables internes des achats et les personnes ressources chez vos fournisseurs:

- Vous **communiquez** par une enveloppe pour **contacter** les participants et **acheminer** des informations pertinentes (entente d'achats, catalogue fournisseur, liste de matériel, quantité, coût, disponibilité, délais d'approvisionnement, dates et délais de livraison);
- Vous **acheminez** votre communication par pallier unique afin que vos participants puissent voir la communication simultanément. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **visualisez** en temps réel, l'état de l'enveloppe, le cheminement de votre communication. Vous pouvez demander aux participants d'**intervenir**, en **suivant à la trace** le cheminement des interventions. Vous vous **assurez de leur participation** au processus;
- Vous recevez les modifications et compléments d'informations provenant des participants;
- Vous pouvez **communiquer** ces modifications à tous les autres participants en **mettant à jour, sans effort**, les échanges. Ils reçoivent les modifications **instantanément**;
- Vous **retracez** et **visualisez** toutes communications tout au long du processus;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale d'achats.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus d'approvisionnement:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus d'approvisionnement. L'avantage pour l'organisation est un meilleur approvisionnement en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus d'approvisionnement est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un approvisionnement plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

- catalogues de produits;
- demandes de prix;
- ententes d'achats (booking);
- bons de commandes;
- devis pour produits sur mesure;
- réquisitions pour matériel interne.

Intervenants impliqués

- responsables des achats internes ou acheteur;
- responsables de l'inventaire et de la réception;
- responsables des ventes chez votre fournisseur;
- responsable de l'expédition chez votre fournisseur.
-
-



Processus de gestion de projets

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = un projet.

En tant que chargé de projets, vous devez gérer la mise en œuvre d'un projet de construction domiciliaire. Vous devez mener à bien l'accomplissement, dans son ensemble, des phases du projet jusqu'à sa phase finale: la livraison du domaine domiciliaire aux clients;

- Vous **communiquez** par enveloppe pour **coordonner** tous les participants internes et externes (service de l'urbanisme, superviseur de chantier, architectes, ingénieurs, contracteurs, fournisseurs);
- Vous **acheminez** votre communication simultanément ou à la file. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **visualisez** en temps réel l'état de l'enveloppe i.e. l'échange des communications, ce qui permet de **superviser** leur mandats, obligations /responsabilités, **synchroniser** leurs actions (plans et devis, budget, échéancier, approvisionnement, finalisation des phases) et les aider à **résoudre** les problèmes (retard des échéances, mauvaise conception, approvisionnement déficient, organisation et répartition des effectifs);
- Vous **coordonnez** l'intervention des multiples intervenants en **communiquant** directement avec eux pour **donner, recevoir** et **mettre à jour** des informations en **simultanée, sans effort** et **en temps réel**, et ce à chaque étape du projet;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au long du processus et cela depuis la demande initiale de projet.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie la gestion de projet:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus de gestion de projet. L'avantage pour l'organisation est une meilleure gestion de projet en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus de gestion de projet est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est une gestion de projet plus rapide sans diminution de sa qualité.

Sommaire

Le processus de gestion de projets est caractérisé par la planification, la gestion, l'organisation, la supervision et la coordination de projets. Les projets consistent en une série de développements, de travaux ou d'opérations successives et chronologiques communément appelés phases. La gestion de projet est présente dans toute sphère d'activité (ex.: implantation de système, recherche et développement) et dans tout secteur **c o n f o n d u** (construction, informatique, génie, finances).

Les types de documents échangés

- plans et devis;
- échéancier;
- budget;
- plans de travail.
- rapports de situation (chantier, implantation).
-

Intervenants impliqués

- responsables des projets;
- responsables des phases;
- superviseurs;
- sous-contractant (externes).
-
-



Processus d'appel d'offres

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = gestion d'appel d'offres.

Sommaire

Le processus d'appels d'offres est caractérisé par la gestion complète des demandes de services externes, les appels d'offres depuis le début i.e. la documentation, la préparation et la publication de l'avis public jusqu'à la finalisation du processus à savoir la réception des soumissions, les réponses à l'appel d'offres.

Responsable d'un processus d'appels d'offres concernant l'entretien d'établissements, vous devez gérer toute tâche du processus depuis le devis officiel reçu jusqu'au choix d'une soumission. Le travail le plus ardu commence après la publication de l'appel d'offre:

- Vous **communiquez** par enveloppe avec vos participants et **envoyez** tout document pertinent (cahiers de charges, devis, échéance, conditions d'admissibilité, assurance, cautionnement);
- Vous **acheminez** votre communication par pallier afin que vos participants puissent voir la communication simultanément ou à la file. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **visualisez** en temps réel l'état de l'enveloppe i.e. l'échange des communications et ce, tout au long du processus; ce qui permet de suivre les interventions des participants;
- Vous pouvez **communiquer** les modifications à tous les participants et les **vérifier**;
- Vous pouvez **mettre à jour sans effort et simultanément** tous les échanges;
- Vous **retracez** et **visualisez** en temps réel l'état de l'enveloppe i.e. le cheminement des échanges tout au long du processus;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges (nom de l'expéditeur, le jour, l'heure et la date de la communication) envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale d'appels d'offres. Pratique pour l'authenticité des soumissions, du soumissionnaire et de la date de dépôt, légalement déterminante dans l'acceptation.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus d'appel d'offres:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus d'appel d'offres. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus d'appel d'offres en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus d'appel d'offres est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus d'appel d'offres plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

- cahier de charges;
- offre de services;
- avis publics;
- notes administratives;
- réponses à l'appel d'offres: soumissions.
-

Intervenants impliqués

- soumissionnaires admissibles;
- responsables des appels d'offres;
- adjoints administratifs;
- responsable de la direction.
-
-



Processus de réunions

Sommaire

Le processus de réunions est caractérisé par l'organisation, la planification et la production de réunions quelque soit le niveau; ordre technique, administratif, logistique ou «ad hoc». Elle peut intégrer des participants et intervenants internes et externes selon le type, le but et les besoins. Le processus de réunions implique toute action initiale, comme un avis de convocation, jusqu'à toute action finale, comme un suivi sur les thèmes, demandes, questions et actions abordées lors de la réunion.

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = avis de convocation.

Vous êtes secrétaire et responsable de l'organisation d'une réunion du conseil d'administration de votre entreprise. Vous devez communiquer les informations pertinentes à toute personne concernée et assurez que tout participant accuse réception. Ces personnes doivent pouvoir vous acheminer des documents importants relatifs à cette convocation et réunion:

- Vous **communiquez** et **envoyez** une enveloppe contenant l'avis de convocation à tous les participants et transmettez les coordonnées, ordre du jour, mémoires, études, etc;
- Vous **acheminez** votre communication par pallier unique afin que vos participants puissent voir la communication simultanément. Vous fixez une priorité à l'enveloppe, (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **visualisez** en temps réel, l'état de l'enveloppe i.e. le cheminement des échanges ce qui permet de **suivre** à la trace les interventions des participants (accusés réceptions, nouveaux renseignements, etc). Vous vous **assurez** de leur pleine participation puisque vous **suivez** en temps réel, le cheminement de la convocation donc **êtes informé** en tous temps de son évolution;
- Vous **acheminez** toutes modifications des informations à chacun des participants et **mettez à jour sans effort et simultanément** tous leurs documents;
- Vous **retracez** et **visualisez** donc toutes communications concernant l'avis, en temps réel, tout au long du processus de convocation de la réunion;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale de convocation.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus de réunions:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus de réunions. L'avantage pour l'organisation est une meilleure réunion en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus de réunions est fondé sur toutes les informations nécessaires;

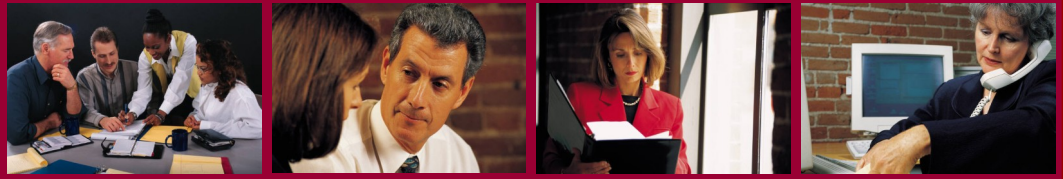
Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est démarche de réunion plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

- ordre du jour;
- procès verbal;
- suivis sur les actions;
- documents d'appui à une réunion.
-
-

Intervenants impliqués

- président du conseil d'administration;
- tous les membres du conseil;
- intervenants spécialistes internes et externes.
-
-
-



Processus décisionnel

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = prise de décision.

Sommaire

Le processus décisionnel est caractérisé par une démarche d'études, d'analyses et de recherche de solutions aussi appelé prise de décision où la résultante est la mise en application d'une décision. Le processus n'est pas immuable et peut être récurrent selon le niveau de la problématique et les résultats générés par la décision finale. La décision n'a pas de secteur d'application particulier et peut être technique, administrative, logistique, rationnelle, organisationnelle ou bureaucratique.

Vous réorientez la vente d'un produit suite aux résultats des ventes. Vous devrez avoir besoin de plusieurs intervenants: représentants, conseiller service clientèle, responsable du marketing et de tous les outils et informations disponibles pour prendre la décision la plus appropriée, la meilleure:

- Vous **communiquez** par enveloppe avec tous les participants pour demander leur collaboration et leur envoyez des informations (suggestions, rapports, analyses et expertises);
- Vous **acheminez** votre communication par pallier; vos participants voient la communication simultanément ou par ordre chronologique. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **visualisez** en temps réel, l'état de l'enveloppe i.e. le cheminement des échanges ce qui permet de **suivre** à la trace les interventions des participants. Vous vous **assurez** de leur pleine participation, **vérifiez** la réception des informations et **êtes informé** en tout temps de l'évolution de la communication;
- Vous **acheminez** et **recevez** toutes modifications susceptibles d'aider à prendre la bonne décision. Vous **mettez à jour sans effort et en même temps** tous les échanges;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale de prise de décision.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus décisionnel:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus décisionnel. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus décisionnel en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus décisionnel est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus décisionnel plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

- études;
- analyses;
- plans stratégiques;
- plans tactiques(?);
- solutions alternatives.
-

Intervenants impliqués

- décideurs (responsable autorisé à la décision);
- adjoints aux décideurs;
- personnes-ressources, experts possédant une expertise solide pouvant aider la prise de décision;
- personnes participant à l'exécution d'une décision.
-



Processus de financement

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = demande de financement.

Sommaire

Le processus de financement consiste en l'exécution de diverses démarches successives permettant de trouver le capital financier adéquat pour la poursuite des opérations de votre entreprise. Le processus est rigide, échelonné par étapes et conditionné par des opérations successives afin de trouver des partenaires financiers.

Trouver le financement pour une nouvelle entreprise demande un cheminement par étape; chacune exigeant une étude particulière, une validation obligatoire, à échéances précises et exige de communiquer avec des ressources de compétence reconnue pour faire une validation auprès d'autorités désignées:

- Vous **communiquez** à échéances fixes, par une enveloppe, avec plusieurs participants et envoyez les dossiers, documents et présentations pertinents aux participants;
- Vous **acheminez** votre communication par pallier multiple afin que vos participants voient la communication de façon chronologique. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **visualisez** en temps réel, l'état de l'enveloppe i.e. le cheminement des échanges ce qui permet de **suivre** et de **vérifier** les interventions des participants. Vous **suivez** en temps réel, le cheminement de la demande de financement et des informations susceptibles de vous aider à progresser dans votre dossier;
- Vous **mettez à jour sans effort et simultanément** les échanges avec les participants;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale de financement.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus de financement:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus de financement. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus de financement en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus de financement est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus de financement plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

- plan d'affaires;
- prévision des résultats;
- contrats et conventions.
- tout document pertinent.
-
-

Intervenants impliqués

- actionnaires de l'entreprise;
- créanciers actuels et futurs (bancaire ou privé);
- contrôleur;
- hauts dirigeants de l'entreprise;
- aviseurs légaux.
-



Processus légal

Sommaire

Le processus légal est caractérisé par la production de documents légaux afin d'officialiser, de réserver, de protéger, de défendre ou d'authentifier, de façon juridique, une situation, un acte ou un bien (brevets, griefs, poursuites, litige, recours, convention, protocole, entente, contrat, authentification, enregistrement légal). Le processus légal implique des démarches juridiques régies par des étapes obligatoires selon des règles précises et des procédures strictes dictées par les règles de droit. Le processus légal peut définir des actes commerciaux, civiles, pénales, internationales.

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = demande de brevet.

Vous devez protéger légalement un instrument créé par votre société. Vous devez protéger la spécificité de votre invention, vos droits et «patentes». Le processus d'enregistrement et l'obtention d'un brevet pour prototype est très long, ardu et onéreux en temps et argent. Prévention des recours (plagiat), analyses, devis, plans, convention, entente, contrat, enregistrement légal et brevet sont des faits intrinsèques et obligatoires qui doivent être considérées:

- Vous **communiquez** à répétition une enveloppe à des instances pour leur demander collaboration, soutien et expertise et envoyez des rapports et formulaires administratifs, techniques et juridiques exhaustifs propres à l'existence, aux propriétés et caractéristiques de votre prototype afin de faire avancer votre dossier;
- Vous **acheminez** votre communication par pallier afin que vos participants voient la communication de façon chronologique ou en même temps. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **visualisez** en temps réel, l'état de l'enveloppe i.e. le cheminement des échanges tout au long du processus. Vous **êtes informé** de l'évolution de la votre demande;
- Vous **acheminez** des modifications aux participants en tout temps et **mettez à jour sans effort et en même temps** tous les échanges;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale de brevet.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus légal:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus légal. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus légal en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus légal est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus légal plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

- requêtes, rapport de recherche;
- contrats et conventions;
- brevets;
- enregistrements;
- tous documents légaux.
- rapports d'analyses

Intervenants impliqués

- cabinets d'avocats, études légales;
- aviseurs légaux;
- conseillers juridiques internes;
- service du contentieux interne.
- toute personne responsable du processus administratif.
-



Processus de réclamation

Sommaire

Le processus de réclamation se caractérise par la production de demande, de requête, de réclamation auprès de vos fournisseurs de biens et services pour votre entreprise. Que ce soit pour une réclamation auprès de vos assurances, un remboursement sur garantie, le processus implique une communication externe et directe avec vos fournisseurs et certains experts.

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = réclamation au fournisseur.

Vous devez effectuer une demande de remboursement sur garantie suite à une défectuosité d'un produit vendu à un client avec lequel une entente est déjà finalisée:

- Vous **communiquez** par enveloppe avec les intervenants et **transmettez** les informations concernant votre dossier de réclamation (no produit, no de série, marque, modèle, date de manufacture, no de garantie, spécifications techniques, pièces justificatives, description de l'usage et défectuosité);
- Vous **acheminez** votre communication par pallier afin que vos participants voient la communication de façon chronologique. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande de une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **recevez** de vos participants des accusés réception, no de dossier de réclamation, délai de la procédure, étapes à suivre, finalisation du dossier);
- Vous **visualisez** en temps réel, l'état de l'enveloppe i.e. le cheminement des échanges ce qui permet de **suivre** et de **vérifier** les interventions et le cas échéant de demander aux participants d'intervenir;
- Vous **communiquez** des informations aux participants et **mettez à jour sans effort et simultanément** toutes modifications nécessaires aux échanges transmis;
- Vous **retracez** et **visualisez** à l'instant toutes les échanges tout au long du processus;
- Vous **conservez** et **archivez** l'ensemble des échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale de réclamation;

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus de réclamation:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus de réclamation. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus de réclamation en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus de réclamation est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus de réclamation plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

- demandes de remboursement sur garantie;
- réclamations auprès des assurances;
- pièces justificatives (bon de retour, produit défectueux, rapport d'analyses(expertises)).
- .
- .

Intervenants impliqués

- responsable du service après ventes de votre fournisseur;
- responsable des réclamations du fournisseur;
- votre représentant chez votre fournisseur;
- r;
- r;
- v.



Processus de déclaration

Mise en situation/scénario – Enveloppe TraceCom = produire un rapport.

Vous devez soumettre des résultats financiers à la direction, au siège social et à la vérification externe dans quelques semaines. Consolider rapports, chiffres et données est votre tâche et vous aurez besoin de multiples ressources pour réaliser ces déclarations:

- Vous **communiquez** de façon fréquente et continue par enveloppe avec vos participants et envoyez des documents ad hoc, des listes et des rapports de recherche informatisés;
- Vous **acheminez** votre communication par pallier afin que vos participants voient la communication de façon chronologique. Vous fixez une priorité à l'enveloppe (normal, demande de une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception;
- Vous **visualisez** en temps réel, l'état de l'enveloppe i.e. le cheminement des échanges;
- Vous **suivez** ainsi à la trace l'envoi et la réception des communications et la participation des différents intervenants de façon instantanée;
- Vous pouvez ainsi diriger ou susciter certaines interventions si nécessaire puisque vous voyez la communication en temps réel tout au long du processus;
- Vous pouvez **envoyer** des modifications à tous vos intervenants et **mettre à jour sans effort et simultanément**, pour tous les destinataires, tous les échanges envoyés;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale de déclaration;

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus de déclaration:

Rigueur – TraceCom simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus de déclaration. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus de déclaration en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – TraceCom permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus de déclaration est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – TraceCom documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus de déclaration plus rapide sans diminution de sa qualité.

Sommaire

Le processus de déclaration se caractérise par l'obligation de production de documents financiers, comptables ou administratifs pour les différentes instances autorisées. Usuellement ces instances peuvent être internes ou externes (ex.: conseil exécutif, conseil d'administration, direction générale, contrôleur, vérificateurs externes, créanciers, actionnaires). Évidemment, la production de documents implique la nécessité de partenaires ou d'intervenants au processus.

Les types de documents échangés

- résultats des ventes;
- résultats financiers (bilan, état des résultats, rapport de déductions à la source);
- coût de l'inventaire (gel, prise).
-
-

Intervenants impliqués

- membres du CA;
- membres du CE;
- la présidence, directeur général, contrôleur;
- aviseurs externes (avocats, notaires, comptables);
- adjoint-comptable ou au contrôleur.
-



Processus de mise en marché (marketing)

Sommaire

La mise en marché ou marketing est caractérisé par l'organisation et la production d'études et d'opérations proactives dans le but de développer (conquérir) de nouveaux marchés, de consolider ou de relancer des marchés existants pour des produits, biens ou services. Le processus de marketing inclut initialement toute étude de marché de produit jusqu'aux campagnes publicitaires.

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = marketing d'un produit.

Vous analysez la valeur commerciale d'un futur produit et organisez tout le processus de mise en marché. De la coordination dépend le succès irrémédiable de votre processus:

- Vous **communiquez** avec vos participants par enveloppe pour réquisitionner leur participation au processus de mise en marché;
- Vous **acheminez** la communication à tous vos participants par pallier multiple et unique. Vous priorisez l'envoi de l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception. Ils ont des réponses, des analyses et des orientations précises à produire selon des échéances prédéterminées et souvent très serrées. De ce fait, vous **contrôlez** leur intervention et **assurez** l'exécution de chaque étape de mise en marché, étapes dépendantes et concourantes l'une, l'autre jusqu'à l'étape de vente du produit;
- Vous **recevez** de vos participants accusés réception, analyses d'incitatif (vente et rabais d'introduction), programme de soutien aux ventes (réunions, discours) et campagne publicitaire (dépliant, bannières, publicités médias);
- Vous pouvez **mettre à jour sans effort et simultanément** les échanges de tous les participants en temps réel ce qui vous permet d'**intervenir** rapidement dans le processus;
- Vous **visualisez** l'état de l'enveloppe, le cheminement des échanges **en temps réel**, à chaque étape de réalisations ce qui permet d'orchestrer la coordination entre différents partenaires internes et externes qui ont un rôle important à jouer à chaque étape cruciale du marketing;

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus de marketing:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus de services après ventes. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus de mise en marché en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus de mise en marché est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus de mise en marché plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

- sondage de satisfaction;
- études d'incitation, de relance, de marché;
- programmes de soutien aux ventes;
- études de consolidation (fidélisation de la clientèle);
- campagnes publicitaires.

Intervenants impliqués

- responsables service du marketing;
- conseillers aux ventes;
- agences de publicité;
- entreprises de sondages;
- agence de relations publiques.
-



Processus de la qualité

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = nouvelle procédure.

Vous améliorez le processus d'emballage de vos produits, le lien médian entre la production et le département de l'entrepôt et de l'expédition. La qualité du procédé est dans la norme mais cause problèmes. La mise en place et l'application de procédures de la qualité oblige d'échanger avec différents intervenants, de différents secteurs externes et internes:

- Vous **communiquez** par enveloppe avec plusieurs participants de différents secteurs;
- Vous **acheminez** la communication à tous vos participants par pallier multiple et unique. Vous priorisez l'envoi de l'enveloppe (normal, demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception.
- Vous **échangez** des communications pour revoir et analyser les procédures, structures, normes et méthodes pour les modifier ou en instaurer de nouvelles;
- Vous **visualisez** en temps réel le cheminement des communications, **suivez** l'évolution de la communication et leurs interventions et assurez l'exécution de chaque étape du processus en demandant aux participants d'**intervenir** grâce à la trace des échanges;
- Vous **recevez** et **envoyez** modifications, suggestions, conseils et expertises afin d'être au fait des implications de votre nouveau procédé. Vous **modifiez sans effort et simultanément** tout les échanges des participants et **visualisez** le cheminement, la trace, des échanges. Vous **contrôlez** le processus;
- Vous conservez et archivez l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale de la nouvelle procédure.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus de la qualité:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus de la qualité. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus de la qualité en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus de la qualité est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus de la qualité plus rapide sans diminution de sa qualité.

Sommaire

Le processus de qualité se caractérise par la production, la mise en place et l'application de la qualité par de nouvelles procédures, procédés, structures, règles ou normes qui viennent faciliter ou renforcer l'acte professionnel d'affaires. Ce processus est largement appliqué à tout secteur et activités d'une entreprise. Instaurer de nouvelles procédures en vue d'améliorer tout acte ou action implique effort, investissement de temps et de ressources afin d'atteindre l'objectif fixé. Le processus vient appuyer un processus ou acte administratif.

Les types de documents échangés

- cahiers de normes, de procédures, de méthodes et d'utilisation;
- rapports d'évaluation;
- rapports d'essais;
- modifications des normes, des procédures, des méthodes et des utilisations.

Intervenants impliqués

- consultants internes;
- consultants externes;
- personnes impliquées par le processus de qualité;
- directeurs de département.
-
-



Processus de certification

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = certification d'un acte.

Vous devez publier des états financiers certifiés. Pour officialiser cet acte, vos états financiers doivent être attestés, validés et certifiés par une instance externe:

- Vous **communiquez** par enveloppe avec vos participants officiels externes reconnus (ex.:comptables agréés) afin de permettre cette déclaration;
- Vous **acheminez** des communications, informations et dossiers confidentiels à vos intervenants pour pouvoir faire évoluer le processus jusqu'à l'authentification, l'autorisation;
- Ainsi Vous pouvez **acheminer** la communication à tous vos participants par pallier multiple pour voir la communication par ordre chronologique, **prioriser** l'envoi de l'enveloppe (normal , demande une réponse, urgente) et surtout **demander** un NIP à la réception;
- Vous **échangez** de multiples informations de façon bidirectionnelle avec vos participants, des communications pour respecter les procédures, les délais, les demandes requises ce qui requiert une rigidité et une rigueur complète
- Vous **visualisez** en temps réel l'enveloppe, le cheminement des échanges, **suivez** l'évolution de la communication telles que des déclarations, des corrections ou des modifications. Ce suivi est rigide et permet de constituer une trace de ces échanges permettant d'assurer l'intervention des participants à chaque étape du processus si nécessaire;
- Vous pouvez **mettre à jour sans effort, rapidement et simultanément** tous les échanges et cela pour tous vos intervenants.
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale de certification.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus de certification:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus de certification. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus de certification en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus de certification est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus de certification plus rapide sans diminution de sa qualité.

Sommaire

Le processus de certification officialise un acte d'affaires. Il a pour but d'officialiser un acte qui doit obligatoirement l'être. Tout acte devant être autorisé, accepté ou officialisé par des instances externes est irrémédiablement assujéti au processus de certification. Le processus appelle à poser un acte professionnel d'affaires par tous ceux qui sont agréés à poser cet acte. Les états financiers certifiés par une attestation externe en sont un exemple et les évaluateurs et comptables agréés externes en sont les protagonistes.

Les types de documents échangés

- procédés de vérification;
- certificat de conformité;
- rapports financiers, juridiques ou administratifs;
- actes notariés.
-
-

Intervenants impliqués

- évaluateurs agréés;
- comptables agréés;
- avocats;
- notaires.
-
-



Processus d'embauche

Sommaire

Le processus d'embauche est caractérisé par la gestion complète de la mise à l'emploi de personnel. Ce processus, s'inscrit dans la continuité d'une gestion des ressources humaines et englobe toute action découlant d'une demande de comblement de poste jusqu'à l'embauche d'un candidat désigné à titre d'employé: recevoir les demandes d'embauche interne, recherche de candidats, services de dotation, correspondances, études de dossiers, entrevues, examens et tests, analyses et mise à l'emploi .

Mise en situation/scénario — Enveloppe TraceCom = embauche d'un candidat.

Vous avez le mandat de combler un poste. Vous devez activer le processus d'embauche pour trouver le bon candidat. Plusieurs ressources internes et externes seront mises à profit. Vous devez combler le poste dans un délai raisonnable:

- Vous communiquer par enveloppe avec vos participants pour monter les dossiers administratifs, publiez les postes et contacter les ressources disponibles;
- Vous acheminez des informations (recherche / tri de candidatures), mémos, annotations, cédule d'entrevues, lettres, cédule de rendez-vous, tests, «interviews», résultats et c.v. aux divers participants;
- Vous **acheminez** la communication à tous vos participants par pallier multiple et unique. Vous priorisez l'envoi de l'enveloppe (normal , demande une réponse, urgente) et demandez un NIP lors de sa réception.
- Vous **visualisez** en temps réel l'enveloppe i.e. le cheminement des échanges, **suivez** l'évolution de la communication. Vous contribuez ainsi à faire **intervenir** les participants dans le processus. En **retraçant** la communication tout au long du processus, vous vous **assurez** ainsi de la participation des ressources aux différentes étapes d'embauche (résultats, tests, analyses d'entrevues, rap ports);
- Vous **communiquez** des modifications aux participants et **mettez à jour sans effort et simultanément** toutes modifications nécessaires à tout échange transmis;
- Vous **conservez** et **archivez** l'enveloppe i.e. les échanges envoyés au cours du processus et cela depuis la demande initiale de l'embauche.

TraceCom est l'outil de communication électronique qui appuie le processus d'embauche:

Rigueur – **TraceCom** simplifie l'identification de tous les participants jugés nécessaires à un processus d'embauche. L'avantage pour l'organisation est un meilleur processus d'embauche en raison de la pleine participation des personnes responsables;

Souplesse – **TraceCom** permet de rassembler les nombreuses et multiples communications écrites sous un même toit. L'avantage pour l'organisation est que le processus d'embauche est fondé sur toutes les informations nécessaires;

Meilleur suivi – **TraceCom** documente toutes les communications dans le temps de sorte que tous les participants connaissent clairement leurs responsabilités et les échéances à respecter. L'avantage pour l'organisation est un processus d'embauche plus rapide sans diminution de sa qualité.

Les types de documents échangés

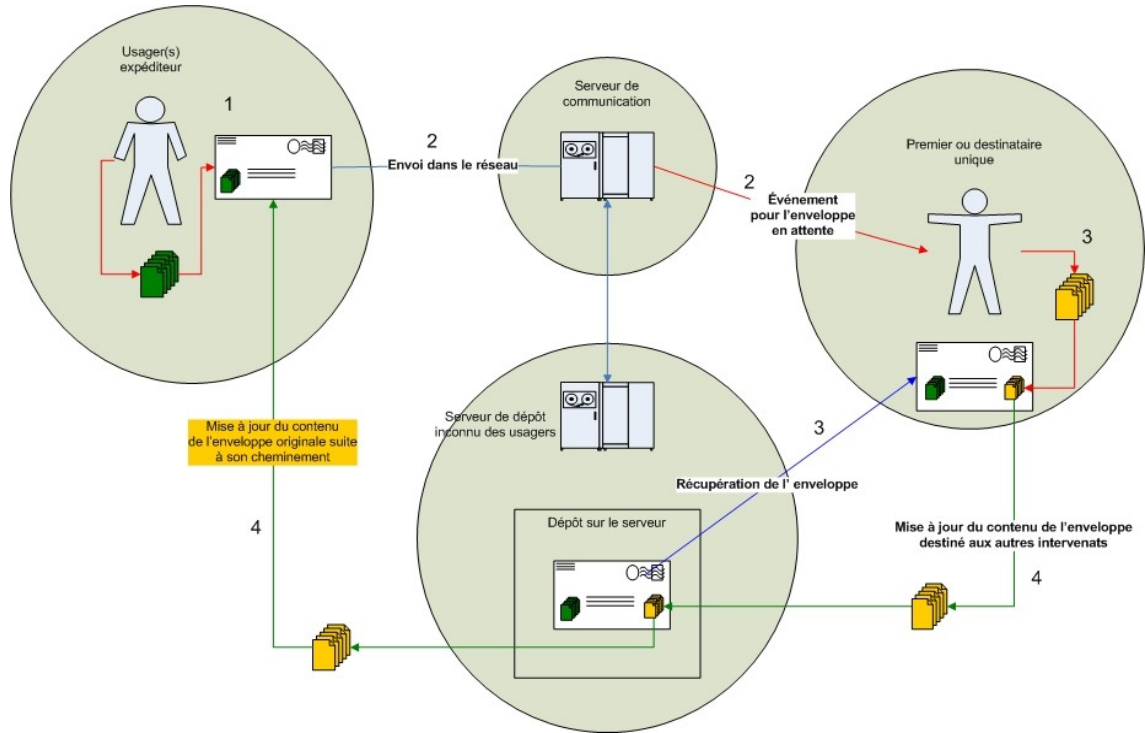
- lettres;
- curriculum vitae;
- tests psychométriques et résultats;
- rapports d'entrevues (examens des candidatures);
- compte rendus;
- mémos.

Intervenants impliqués

- conseillers externes en psychologie du travail;
- responsable des ressources humaines;
- responsable de la dotation;
- responsable externe / interne de la paie;
- supérieur hiérarchique du poste à combler;
- futurs candidats au poste à combler.



Principe de base de la communication de TraceCom



Étapes	Opérations sommaires
1. Création de l'enveloppe	L'expéditeur initial crée une enveloppe électronique dans laquelle sont insérés les documents et/ou les fichiers.
	L'expéditeur initial détermine le/les destinataires de cette enveloppe, leur attribue ou non des droits d'intervention et fixe un itinéraire chronologique déterminant l'ordre à laquelle les destinataires recevront l'enveloppe.
2. Dépôt de l'enveloppe au serveur	Cette enveloppe va circuler uniquement entre les intervenants choisis par son créateur, selon l'itinéraire et la chronologie qu'il aura lui-même établis.
3. Réception de l'enveloppe et intervention	Récupération de l'enveloppe et intervention.
4. Réexpédition et mise à jour de l'enveloppe	Selon le cas, lorsque ce droit est attribué à un destinataire, le contenu de l'enveloppe se met à jour en intégrant automatiquement les nouvelles informations insérées par les intervenants.

