

# Libre-Service Self-Serve

Les plateformes libre-service en  
réponse à la pénurie de main d'œuvre

On n'est pas là  
pour parler de nous...

...mais en gros on fait des  
**applications web et mobile sur  
mesure depuis 14 ans**



Uber Eats

Categories

ASAP to [Location]

Search for restaurant or cuisine

Food Delivery in South Yarra

**McDonald's\* (Chapel Street)**  
\$ • American • Burger • Fast Food  
15-25 min • 4.3 ★ (500+)

**Armadale Pizza and fish & chips**  
\$ • Fast Food • Fish and chips • Pizza  
15-25 min • 4.2 ★ (122)

**misschu South Yarra**  
\$ • Vietnamese • Asian • Healthy  
25-35 min • 4.7 ★ (500+)

**Hanoi Hannah (Windsor)**

**Guzman y Gomez (South Yarra)**

**Poke On**



Basic | Tango | Flex | Latitude

- It's not time to select your seat just yet. You'll be able to select your seat after you enter your passenger information, or when you check your flight (seat availability may differ at check-in).
- Seat availability and prices can vary at time of purchase based on the fare selected and Air Canada Altitude status.

Preferred Seat \$40 - \$42\*
  Standard Seat \$21\*
  Occupied

Preferred Seats: Stretch out and relax thanks to extra legroom and more space. Preferred seats are typically located in the front section of Economy cabin, allowing you to deplane faster at your destination.  
\* Seat charges include taxes.

	A	B	C		D	E	F
12	42	40	42		42	40	42
13	42	40	42		42	40	42
14	42	40	42		42	40	42
15	42	40	42		42	40	42
16	×	×			×	×	
17	42	×	×		×	×	42
18	21	21	21		21	21	21



# Cas propices au libre-service en numérique

**B2C**

- Chatbot
- Espace client
- Ouverture de compte/dossier
- Réclamations
- ...

**B2B**

- Gestion de compte
- Suivi de commande
- Configurateur de produits
- Approbation «Workflow »
- ...

**B2E**

- Auto-formation
- Planification d'horaire
- Outil de ventes
- Outil de service à la clientèle
- ...



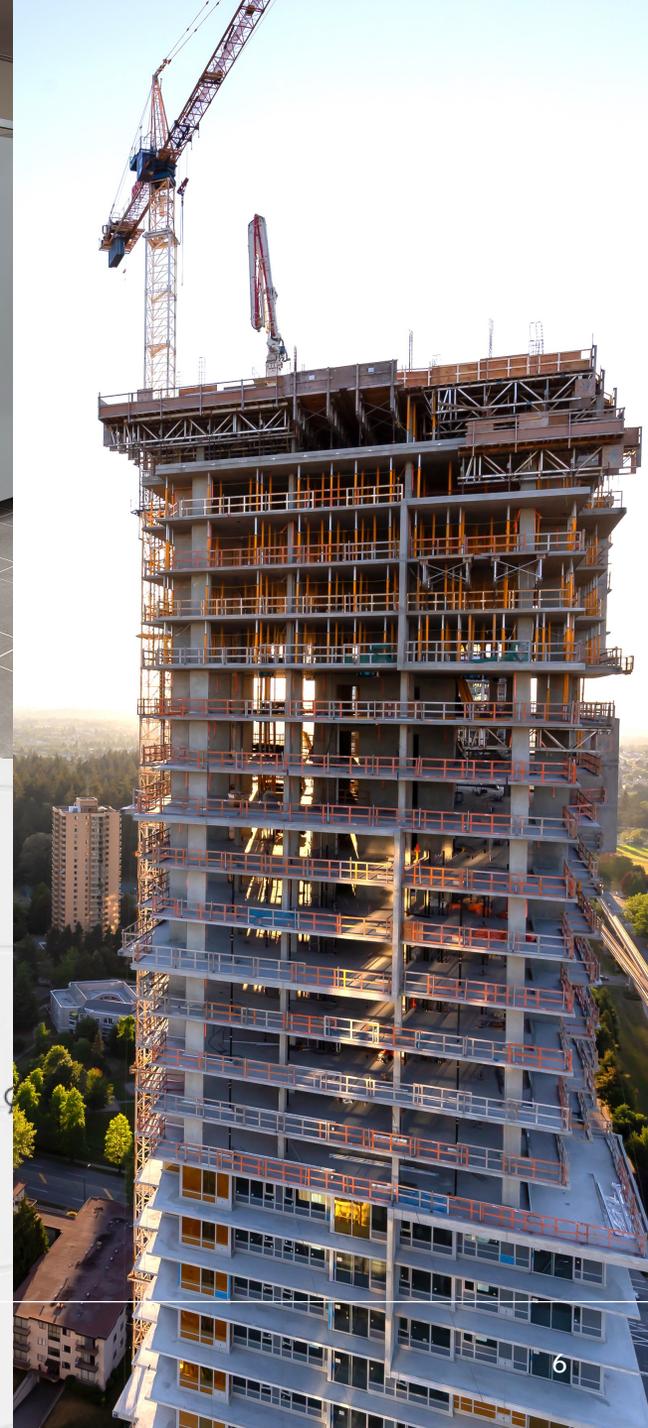
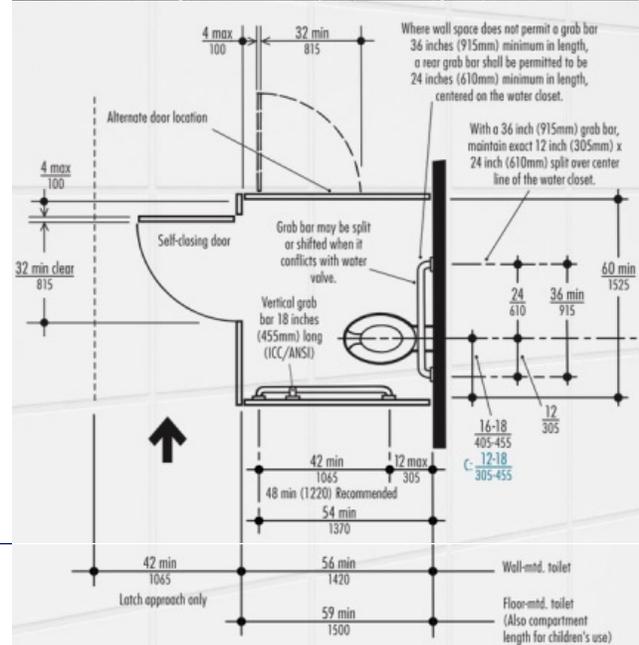
L'action à automatiser  
**est trop complexe ?**



# Hadrian

Manufacturier de partitions  
de toilettes et de casiers

- Groupe Zurn (mondial) – 3,7 G\$
- Clientèle B2B
- Étape critique dans la construction  
d'un bâtiment
- Configuration de produits  
sur mesure
- 70 000 SKU





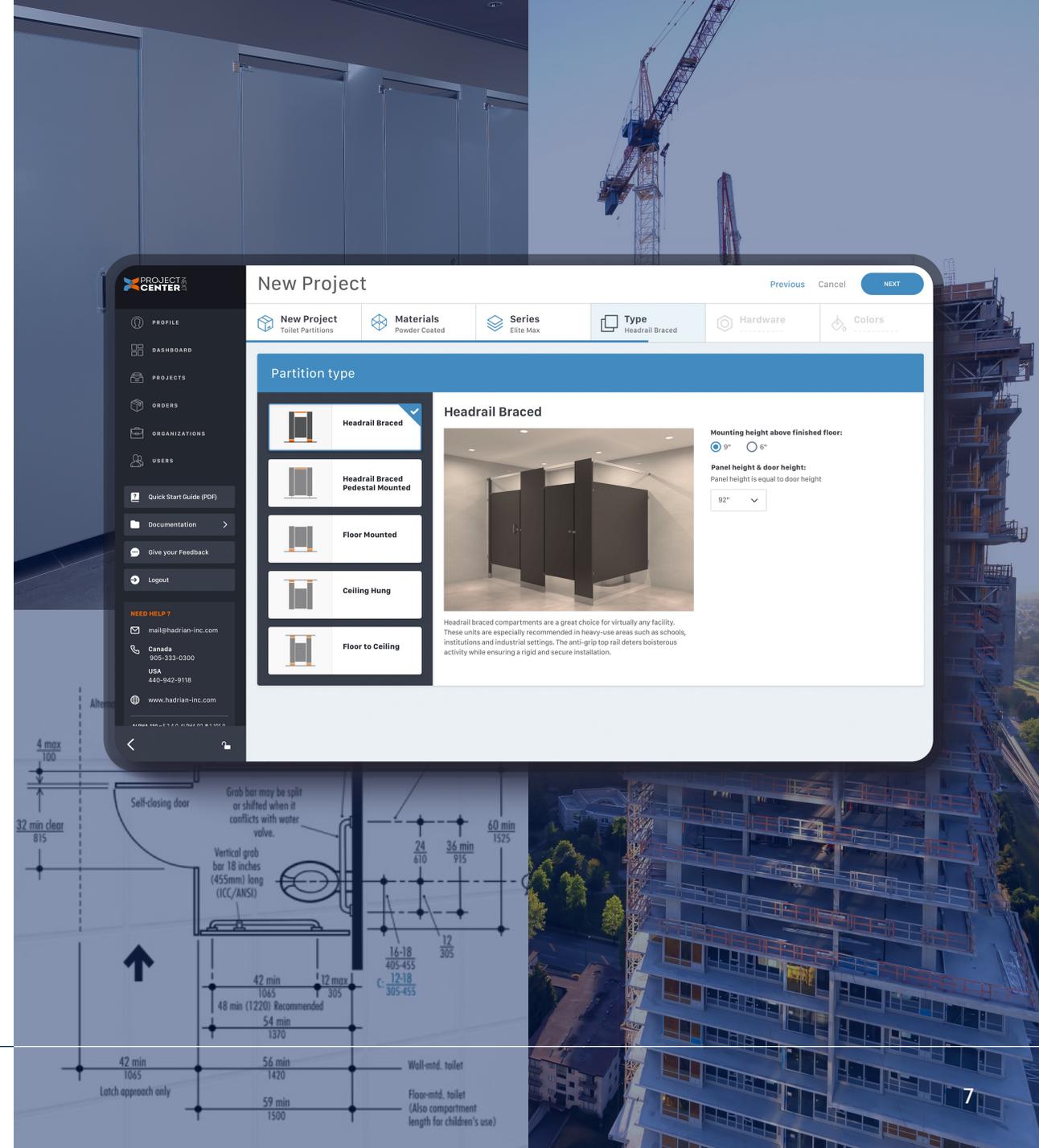
# Hadrian

## Défis

- Très grande quantité de règles d'affaires
- Prises de mesure sur chantier nécessaires
- Modifications fréquentes des plans

## Bénéfices

- Transfert d'expertise Hadrian » Client
- Obtention rapide des soumissions
- Génération automatique de la commande et plus



Settings



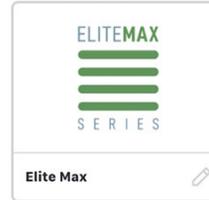
Mounting height above finished floor: 9"  
Panel height & door height: 92"

Material



Powder Coated

Series



Elite Max

Hardware Package



Door Hinges:  
Concealed

Door Latch:  
Indicator

No-Sightline Solution:  
Continuous Channels  
Continuous Stop & Hinge Filler

Options:  
None

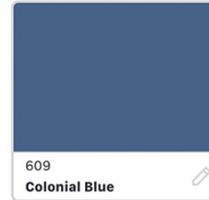
Standard Chrome

Partition Type



Headrail Braced

Finish



609  
Colonial Blue

Colors shown are approximations only. For accurate color matches, refer to Hadrian's printed color card. Hadrian reserves the right to change colors and/or finishes without prior notice.

Project Information

Distributed by

Allied Acoustics  
1730 West Buchanan  
Phoenix, AZ, 85007  
United States

Sales Agency

Hadrian - AZ, NM

Ship To

Allied Acoustics  
Gilbert Ramirez  
1730 West Buchanan  
Phoenix, AZ, 85007

- PROFILE
- DASHBOARD
- PROJECTS
- ORDERS
- ORGANIZATIONS
- USERS

Quick Start Guide (PDF)

Documentation

Give your Feedback

Logout

NEED HELP ?

mail@hadrian-inc.com

Canada  
905-333-0300

USA  
440-942-9118

www.hadrian-inc.com

ALPHA 110 - E 240 ALPHA 02 211010

- PROFILE
- DASHBOARD
- PROJECTS
- ORDERS
- ORGANIZATIONS
- USERS

- Quick Start Guide (PDF)
- Documentation
- Give your Feedback
- Logout

NEED HELP ?

mail@hadrian-inc.com

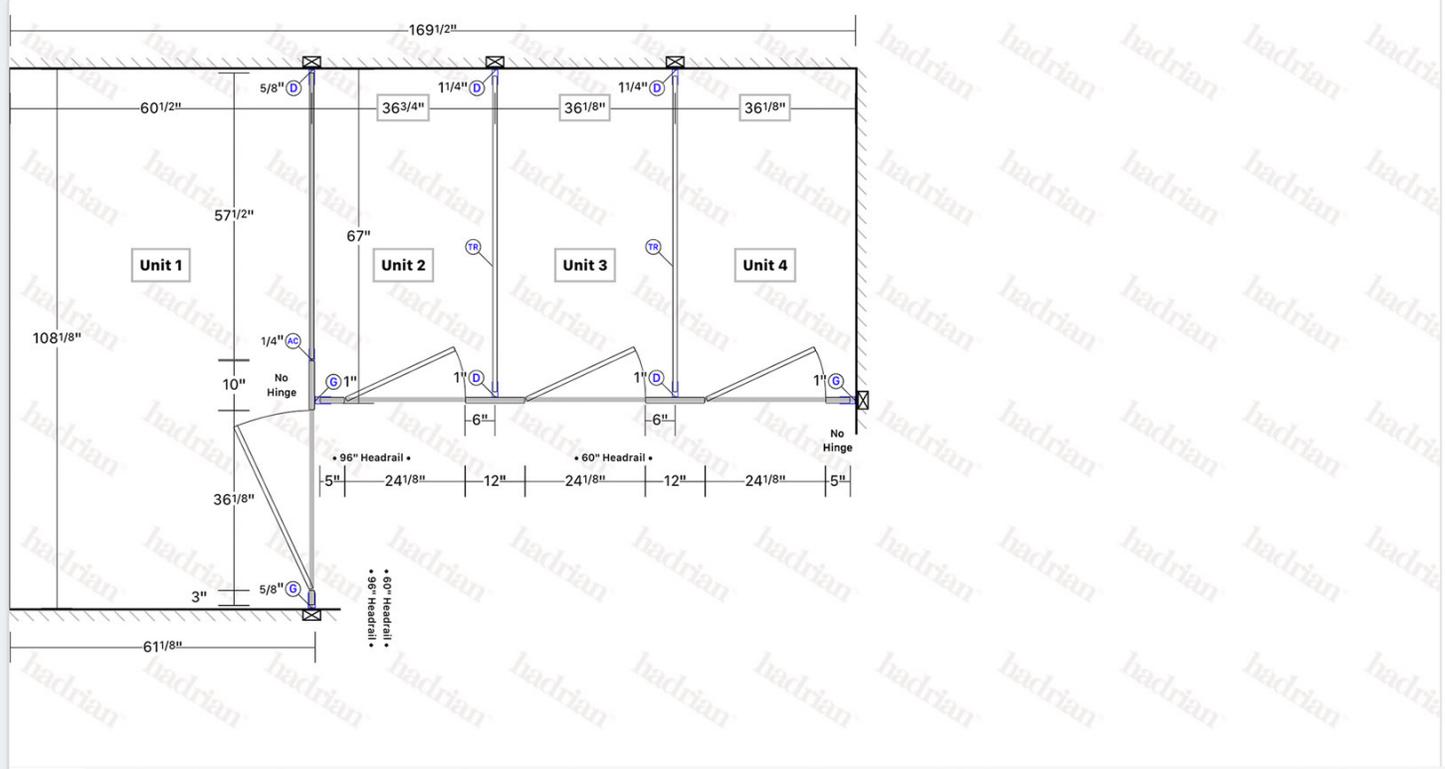
Canada  
905-333-0300

USA  
440-942-9118

www.hadrian-inc.com

WORKING DIRECTION Left to Right

Overall room width: 169 1/2" | Desired room width: 0"



LEGEND (AC) Alcove Channel (D) 3" Deep Channel (G) Pilaster 2 1/8" Channel (TR) Transom Panel

- Chat
- Layers
- Settings
- Users
- Help

- PROFILE
- DASHBOARD
- PROJECTS
- ORDERS
- ORGANIZATIONS
- USERS

- Quick Start Guide (PDF)
- Documentation
- Give your Feedback
- Logout

**NEED HELP ?**

mail@hadrian-inc.com

Canada  
905-333-0300

USA  
440-942-9118

www.hadrian-inc.com

WORKING DIRECTION Left to Right

Overall room width: 169 1/2" |  Desired room width: 0"

+ ADD NEW PARTS

	PART NUMBER	DESCRIPTION	UNIT WEIGHT	LIST PRICE	ORIGINAL QTY ?	ACTUAL QTY ?
60 1/2"	515024-609	Door ELT 24" x 64" Colonial Blue	30.2 lbs / 13.70 kg	\$136.00	3	< 3 >
	515036-609	Door ELT 36" x 64" Colonial Blue	45.4 lbs / 20.59 kg	\$171.00	1	< 1 >
<b>Unit 1</b>	530064-609	Panel STD 64" x 58" Colonial Blue	68 lbs / 30.84 kg	\$223.00	2	< 2 >
108 1/8"	535058-609	Panel ELT 58" x 64" Colonial Blue	67.89 lbs / 30.79 kg	\$234.00	1	< 1 >
	535164-609	Panel ELT TR 64" x 6" Colonial Blue	7.7 lbs / 3.49 kg	\$103.00	2	< 2 >
	541005-N09	Pil HR STD NH 5" x 82" Colonial Blue	10.33 lbs / 4.69 kg	\$54.00	1	< 1 >
	541010-N09	Pil HR STD NH 10" x 82" Colonial Blue	17.41 lbs / 7.90 kg	\$69.00	1	< 1 >
3	541503-09AF-609	Pil HR ELT 3" x 82" Colonial Blue   9AFF	7.66 lbs / 3.47 kg	\$46.00	1	< 1 >
61 1/8"	541505-09AF-609	Pil HR ELT 5" x 82" Colonial Blue   9AFF	10.33 lbs / 4.69 kg	\$54.00	1	< 1 >
	541512-09AF-609	Pil HR ELT 12" x 82" Colonial Blue   9AFF	20.41 lbs / 9.26 kg	\$80.00	2	< 2 >
	560170-609	Chnl Alcove ELT 1.50" x 63.00" Colonial Blue	3 lbs / 1.36 kg	\$40.00	1	< 1 >

**LEGEND**

(AC) Alcove Channel      (D) 3" Deep Channel      (G) Pilaster 2 1/8" Channel      (TR) Transom Panel

- 
- 
- 
- 
-



Ce sont **seulement des**  
**représentants** qui  
peuvent faire ce travail ?



# Transport en vrac

## Distribution de produits en vrac

- Plusieurs unités de production
- Livraisons pan-canadiennes





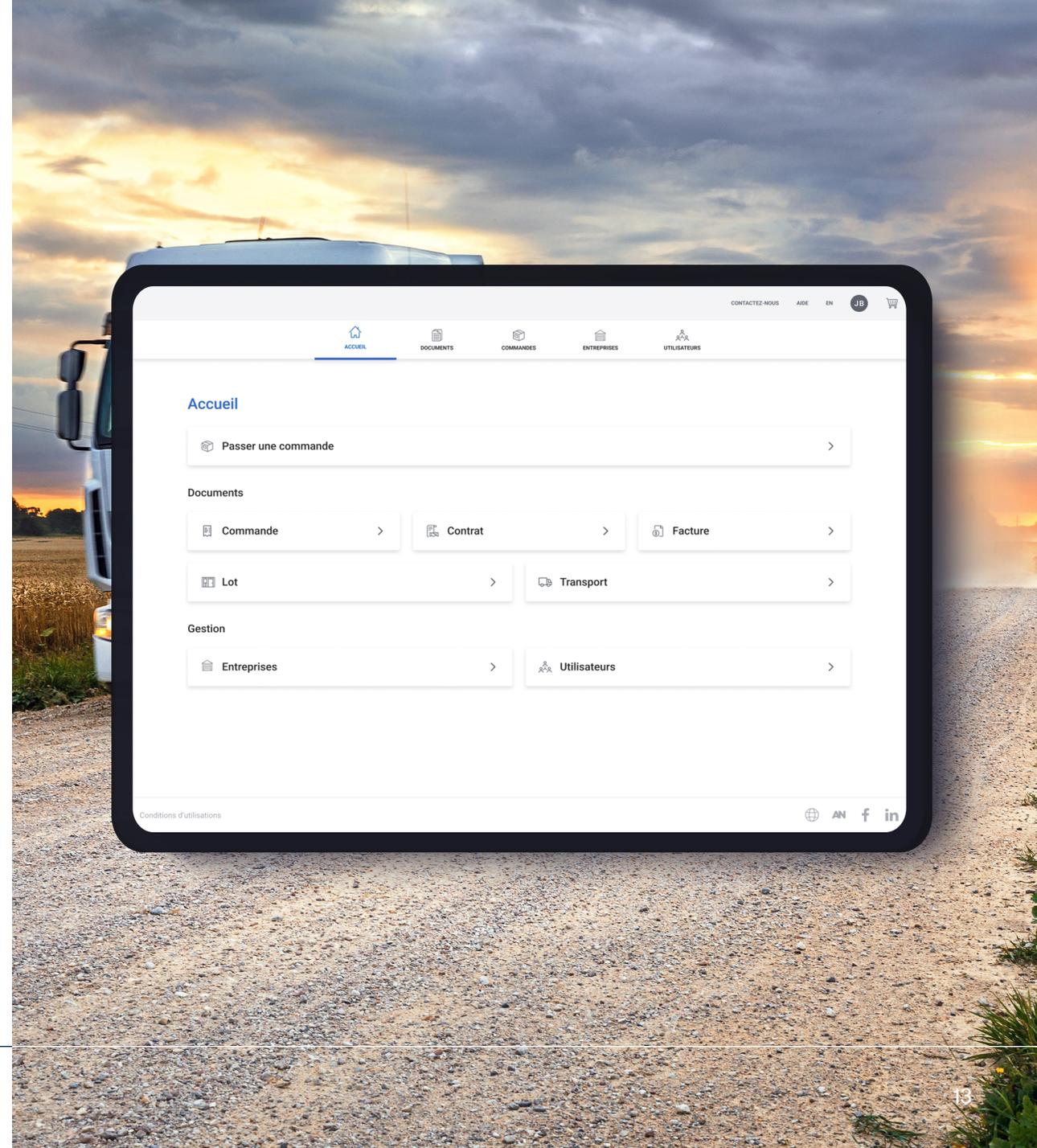
# Transport en vrac

## Défis

- Commandes personnalisées
- Ajustements de quantité très fréquents
- Commandes de dernière minute
- Groupes multisites

## Bénéfices

- Commandes possible 24/7/365
- Sélection du mode de livraison





# Transport en vrac

**Commandes**

Sélectionner une adresse de livraison

- Entreprise 123  
26 Chemin du Lilas,  
Saint-Marc, Qc, G0K 3Y9
- Entreprise 789  
963 rue Principale,  
Saint-Marc, Qc, G0K 3Y9
- Entreprise ABC  
58 Rang 4,  
Danville, Qc, G0R 1M5

ACCUEIL DOCUMENTS 9+ COMMANDES MENU

**Produit**

QUANTITÉ (SACS)

20

POINT DE RÉCEPTION

- Garage 1
- Entrée
- Porte 1
- Porte 2
- Autres

ANNULER SAUVEGARDER

**Produit**

QUANTITÉ (T)

10

POINT DE RÉCEPTION

Diviser la quantité (T) entre les lieux

- Garage 1
- Garage 2
- Garage 3
- Garage 4
- Autres

ANNULER SAUVEGARDER

**Livraison**

DATE 26 AVRIL - 26 MAI

LUN 26 AVR	MAR 27 AVR	MER 28 AVR	JEU 29 AVR
------------------	------------------	------------------	------------------

Attention ! Votre sélection affectera vos escomptes.

PLAGE DE LIVRAISON

Sélectionner la plage de livraison possible selon vos capacités.

25 AVR 26 AVR 27 AVR 28 AVR 29 AVR 30 AVR

Aucune flexibilité

ANNULER SAUVEGARDER



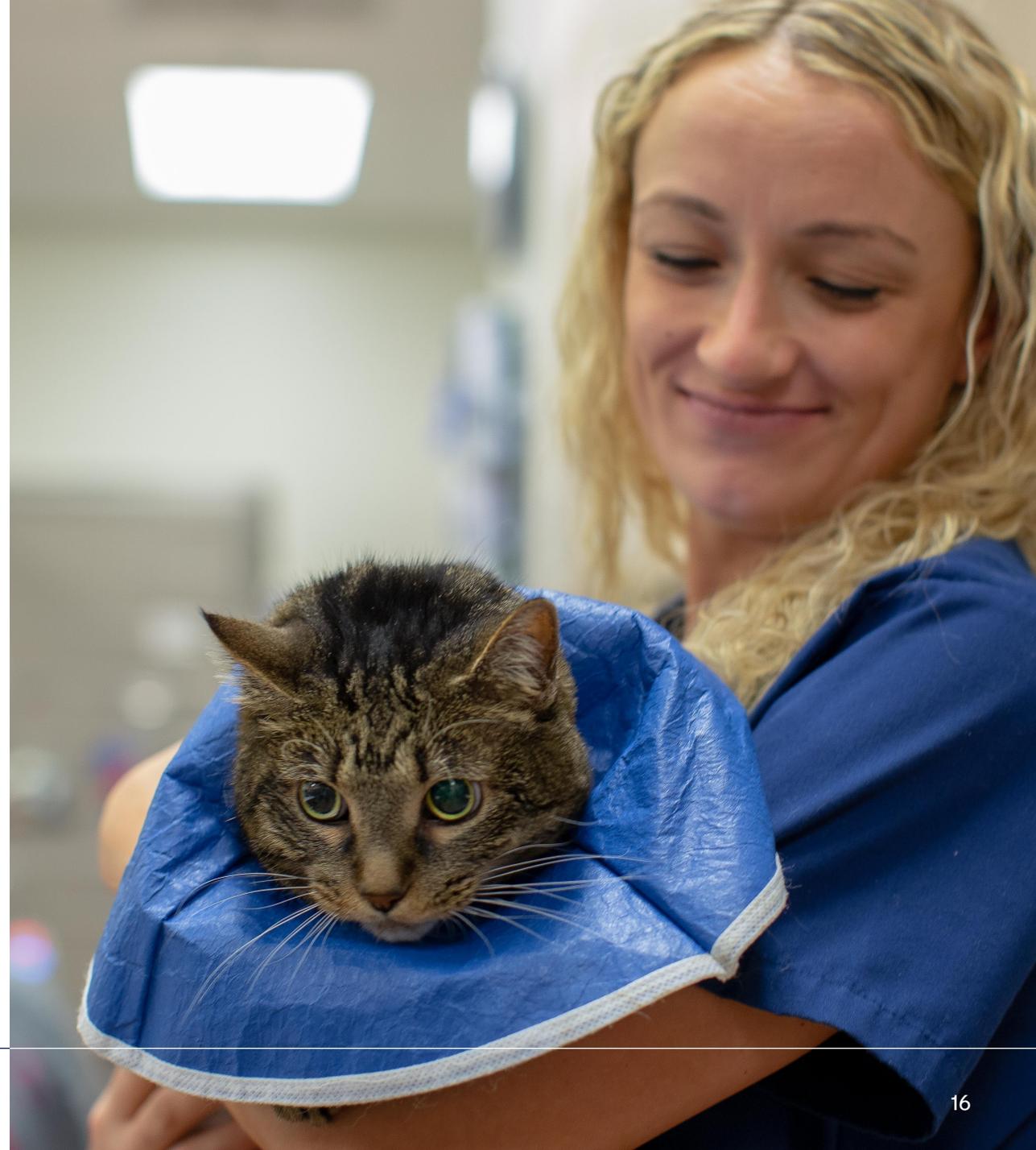
Est-ce qu'il y a **de la**  
**valeur** à se servir  
soi-même ?



# VCA

## Réseau nord-américain d'hôpitaux vétérinaires

- 1000+ hôpitaux
- 35 000+ employé.es
- Volume élevé de prise en charge





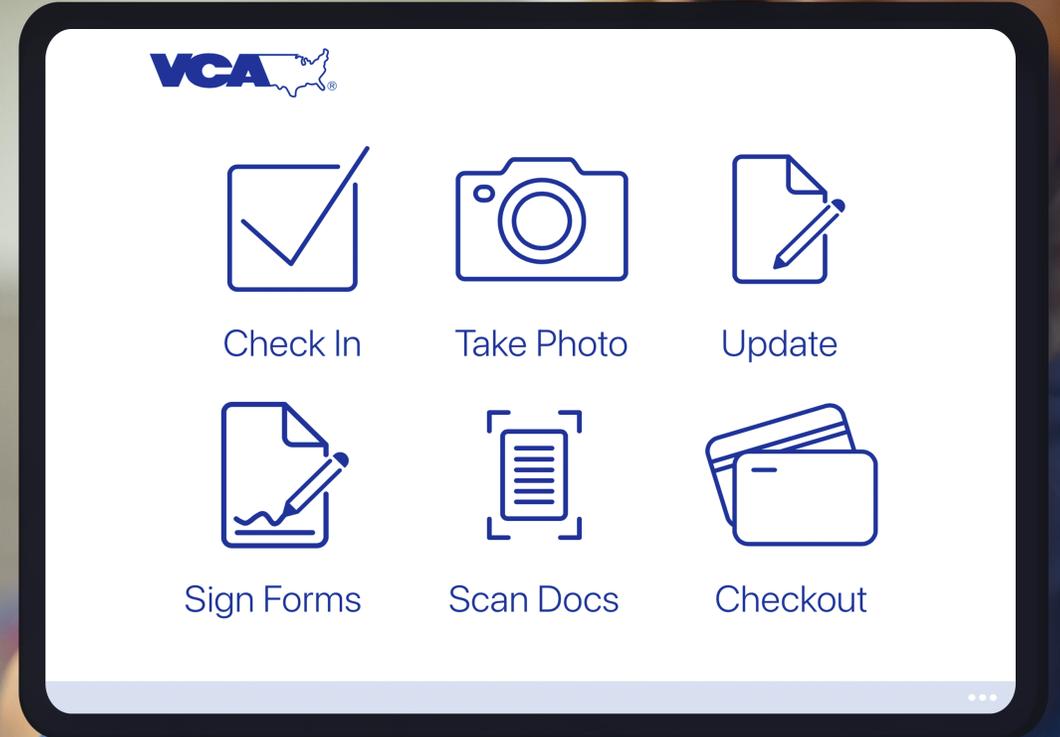
# VCA

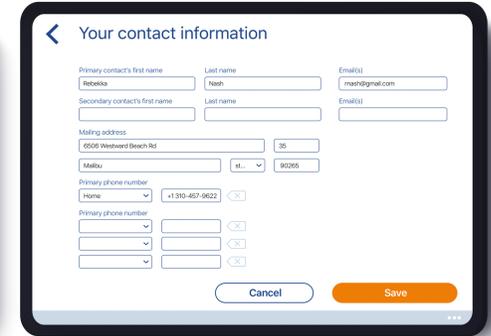
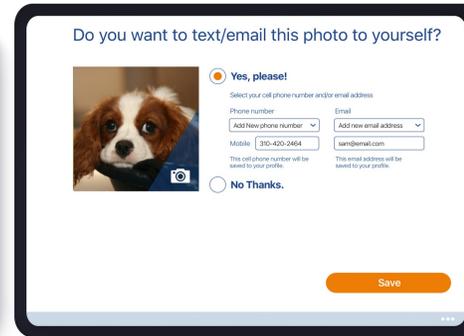
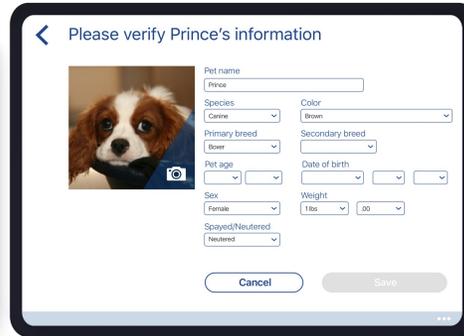
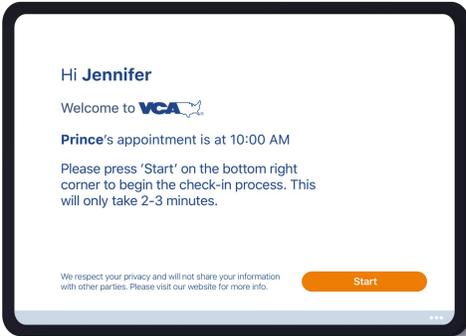
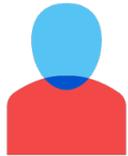
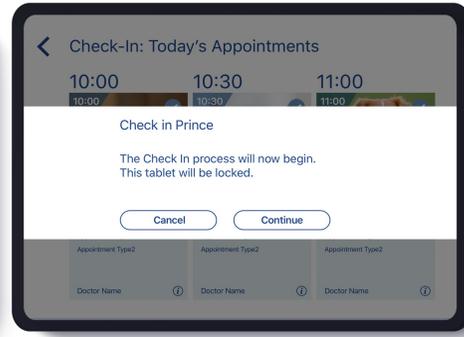
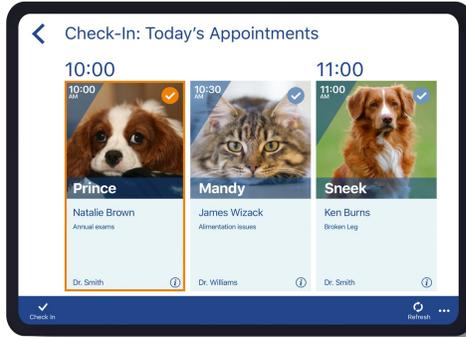
## Défis

- Vaste réseau
- Fort volume de tâches répétitives
- Temps de prise en charge

## Bénéfices

- Réduction de temps de prise en charge – employé+client
- Réduction des erreurs de saisies de données
- Multiples points de communication



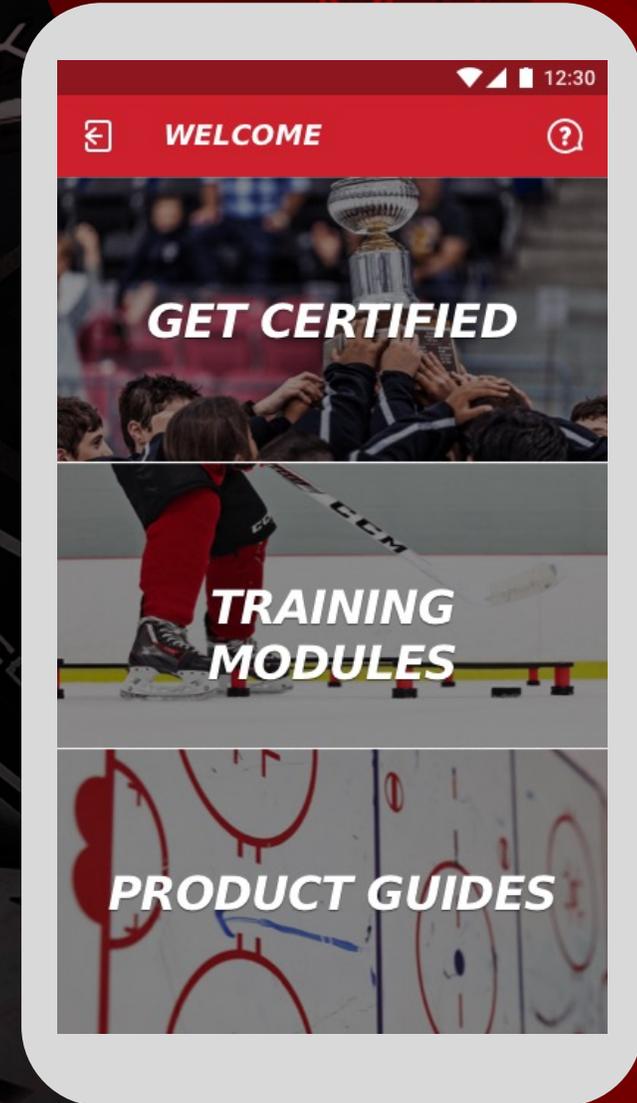




## Et encore

### D'autres expériences

- Outil de gestion de réclamations
- E-Learning
- Calculateur libre service
- Gestionnaire d'appels d'offres





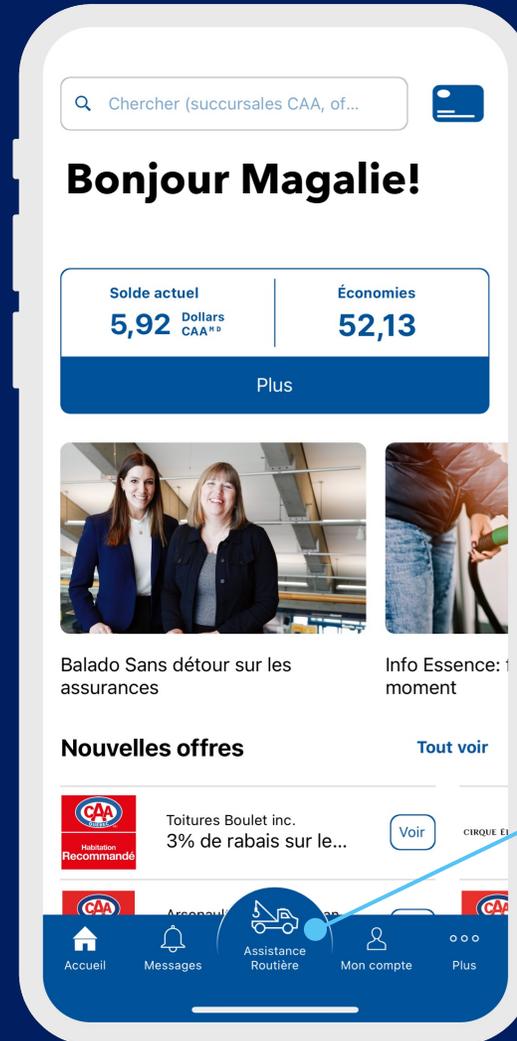
Est-ce qu'on a **vraiment**  
**le choix ?**



CAA

La pénurie de main-d'œuvre dépasse parfois la volonté de servir d'une organisation

L'**outil** n'est pas un désaveu du service, **c'est une aide de plus**





# Bénéfices du libre-service



- Approche libre-service



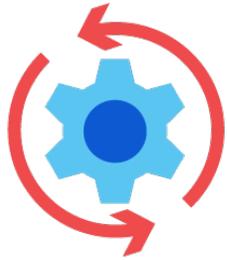
- Moins d'heures employés
- Augmentation satisfaction client



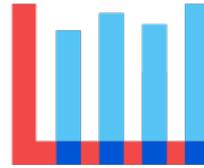
- Service quand je le veux
- Empowerment client  
*Je sais ce que je veux*
- Service client à valeur ajoutée: Héro



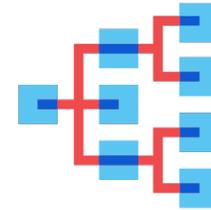
# Comment identifier une opportunité



Opérations répétitives



Volume de demande



Une certaine logique



# Les premières étapes de raffinement

1

Analyse des processus  
d'affaires

2

Analyse de l'expérience  
usager/client

3

Analyse des  
dépendances humaines  
et technologiques

# Merci

Claude Lamoureux

[claude.lamoureux@nventive.com](mailto:claude.lamoureux@nventive.com)

David A. Hamel

[david.hamel@nventive.com](mailto:david.hamel@nventive.com)