

PROJET DE RECHERCHE DE DOCTORAT (Ph.D.)

Évaluation comparative d'approches de prise de rendez-vous en ligne dans l'industrie des services

Domaine de recherche : Génie industriel, Gestion logistique, Modélisation et décision organisationnelle, Ingénierie des systèmes, Affaires électroniques

Profils recherchés : Le / la candidat(e) doit être à l'aise avec la modélisation, la programmation mathématique et l'utilisation de logiciels informatiques. Il/elle doit également avoir un intérêt marqué pour l'étude et l'analyse de cas issues de l'industrie des services. De plus, le/la candidat(e) doit faire preuve d'une grande autonomie, posséder un bon esprit d'analyse et avoir une facilité à communiquer à l'oral et à l'écrit. Une connaissance de l'industrie des services (santé, assurances, bancaire, gouvernement, etc.) est considérée comme un atout.

Contexte de recherche : L'industrie des services prend de plus en plus de place dans l'économie canadienne. En fait, en 2009, cette industrie représentait plus du deux-tiers (72,8%) du produit intérieur brut (PIB) du Canada, avec une croissance encore plus marquée dans les dernières années. La tendance de l'emploi dans les pays industrialisés est marquée par la disparition des emplois manufacturiers et agricoles au profit des emplois dans les services.

Description du projet : Dans le but de donner un meilleur service aux clients, de se démarquer des concurrents, d'améliorer sa productivité, de réduire ses dépenses ou d'augmenter ses profits, les organisations de l'industrie des services doivent continuellement repenser leurs façons de rendre leurs services. Le processus de prise de rendez-vous est souvent une étape clé dans la livraison d'un service, de façon à ce que le client perçoive un haut degré de qualité dès le début de la relation client-fournisseur. L'évolution des technologies de l'information rend désormais possible la conversion du processus traditionnellement géré de façon manuelle (souvent par l'entremise d'un service de prise de rendez-vous par un(e) réceptionniste) vers un processus en ligne. Des solutions commerciales (tuOtempO Web, Booking MD) proposent des services de gestion des rendez-vous en ligne, mais ils sont très peu utilisés au Québec. Ces solutions, lorsque bien implantées, contribuent à faciliter la prise de rendez-vous par les clients et améliorent ainsi le service. Par contre, leur mise en pratique n'est pas simple pour les entreprises qui offrent des services. L'impact de telles solutions peut être très important au niveau de l'organisation du travail, des processus internes, de la gestion de la main-d'œuvre et de la gestion des tarifs.

Dans le cadre de ce projet, il s'agira d'analyser différentes approches de prise de rendez-vous en ligne dans le contexte de l'industrie des services. Plus particulièrement, le projet consiste à reconnaître les approches clés pour l'industrie, en mettant en relief les forces et les faiblesses de chacune, et de développer des processus intégrant toutes les activités des organisations visées. Des simulations devront être développées pour observer la performance des approches lorsque la demande est variable, les prix sont variables, les informations incertaines, etc. L'objectif est d'identifier les modèles d'approches les plus avantageux pour différentes organisations de services et sous quelles conditions ces approches sont davantage vulnérables.

Financement : Une aide financière allant de 17 300 \$ / année à 21 000 \$ / année est allouée.

Pour postuler : Les personnes intéressées à postuler peuvent obtenir de plus amples informations ou transmettre directement leur candidature (incluant CV, relevés de notes et lettre de motivation) en envoyant leurs requêtes et documents à l'adresse courriel suivante : pascal.forget@uqtr.ca.
