

From: Dubé, Alain
Sent: 30/05/17 09:48:51.000
Received: 30/05/17 09:48:52.000
To: Larouche, Jean-Francois <[REDACTED]> Lord, Gérald <[REDACTED]>, Langlois, Christian
CC: Guenard, Maurice Ext <[REDACTED]>, Foldes-Busque, Caroline <[REDACTED]>
Chagnon, Madeleine Ext <[REDACTED]>
Subject: Solution pour les points de service
Importance: Normal
Sensitivity: Normal

Salut,

Au cas où vous ne l'aviez pas, j'ai retrouvé l'endroit où l'alliance parle du développement sur mesure pour POS. On y parle effectivement d'un développement sur mesure. À noter qu'un développement sur mesure est différent d'un RICEFW. Fallait le savoir...

Ceci étant, cela n'enlève rien au fait que cette façon de faire va à l'encontre de l'orientation 6 de l'architecture d'entreprise :

Orientation 6 - Mettre en œuvre les solutions par l'utilisation de solutions progicielles non altérées et l'assemblage de services applicatifs partageables

- Les services applicatifs respectent les **normes et standards** en termes de navigation, d'ergonomie et de présentation adaptés à la tâche à accomplir, du canal et de l'appareil utilisé.
- Les services applicatifs sont **interopérables** et permettent l'**intégration efficiente des composants** des solutions informatiques. Ils sont **partageables** lorsqu'ils répondent aux besoins communs des domaines d'affaires.
- Les solutions informatiques supportent l'évolution des besoins d'affaires. Elles sont agiles et livrées au bon moment afin de **maximiser les bénéfices** attendus.
- L'utilisation de solutions progicielles **n'est pas altérée par des adaptations** autres que la personnalisation permise par ces solutions. Toute dérogation est réalisée uniquement sur la base de **justification approuvée**.

établies.

- Les solutions informatiques, actuelles et nouvelles, **cohabitent** selon des critères de coût, d'efficacité, de cohérence et de performance dans le respect des besoins et de la prestation de services.

Voici donc l'extrait qu'on retrouve à la page 318 du cahier réponse 1 de l'étape D de l'alliance :

2.4.10.8.4 SPS1.6 - Gérer les caisses et les points de service

Les solutions d'industrie SAP, pour la gestion de points de services et de caisses, n'étant pas adaptées pour les besoins de la Société, un développement sur mesure est requis pour adresser ces besoins. La solution proposée respecte les **concepts** actuels du système de point de vente tout en s'intégrant de façon transparente aux composants SAP de la solution. Cette approche permet notamment de préserver la centralisation des outils de travail informatiques pour les agents en point de service.

L'alliance propose donc un développement basé sur les meilleures pratiques de l'industrie pour se coller au besoin et à la réalité de la Société tant du point de vue technique pour l'intégration avec l'environnement SAP que du point de vue organisation de travail pour bien supporter l'utilisateur dans la réalisation de ses tâches. L'intégrateur prévoit utiliser les services des experts pour faire en sorte que la solution rencontre les meilleures pratiques en organisation du travail, en gestion des finances, en gestion du changement et en intégration des technologies. Ces orientations ont un effet direct sur l'augmentation de l'efficacité des processus et l'efficience des opérations par l'optimisation des processus appuyée sur la solution.

La nouvelle solution couvre deux volets soit un concentrateur de transactions en point de service et une application de gestion des caisses.

2.4.10.8.4.1 Points de service (POS)

Le concentrateur de transactions offre, au même titre que la solution actuelle, une unique porte d'entrée pour accéder à l'ensemble des transactions opérationnelles nécessaires à la réalisation des activités en point de service. Ainsi, dans une même visite, le client pourra, avec le même agent et dans la même session, demander un changement d'adresse, faire le renouvellement de son permis de conduire, immatriculer un nouveau camion et prendre un rendez-vous pour une vérification mécanique de véhicule lourd sans que l'agent ait à transférer d'un système à l'autre ou d'un guichet à l'autre. De plus, la solution est construite de façon à ce qu'en cas de bris de communication avec la solution intégrée, « SAP S/4HANA (ECC) » et « CRM » soient en mesure de continuer les opérations même si les conditions ne permettent pas de procéder à la mise à jour en temps réel des informations du dossier partenaire. C'est une autonomie minimale que l'alliance propose pour les points de service. En voici la description :

FIND

les transactions vers le système de mission et procéder à l'émission d'un permis ou d'une immatriculation.

2- Le dépôt de transactions locales et un pont de communication permettent de communiquer toutes les interactions avec les services d'affaires pour assurer la mise à jour des informations sur la plateforme [REDACTED]. Le pont de communication, en plus d'assurer la transmission des transactions, permet la mise en mémoire des transactions et permet l'envoi asynchrone des données vers les systèmes de missions (modernisés ou patrimoniaux). Un service d'écoute permet de capturer les transactions et requêtes provenant des postes des points de services.

Cette stratégie aura pour effet de modérer l'impact de la gestion du changement et permet de capitaliser les pratiques actuelles. De plus, elle permet de diminuer l'impact de la transformation organisationnelle pour l'intégration des fonctions communes dans plusieurs unités administratives.

Pour ce faire, une période transitoire est prévue entre le moment où débutent les travaux de transformation et la fin du programme :

☐ Période transitoire.

Pour réaliser le rehaussement de l'application de point de service, l'alliance prévoit une période transitoire à mettre en place entre la Livraison 4 – Permis de conduire et la Livraison 5 – Immatriculation. Ainsi, les « transactions » utilisateurs développées dans le cadre de la Livraison 4 et qui contiennent les informations relatives aux opérations des points de services, des centres d'appels et des bureaux administratifs, s'il y a lieu, sont temporairement intégrées à l'application **actuelle**.

À la Livraison 5, lors de la mise en place de la nouvelle solution de points de service, ces transactions y seront intégrées.

2.4.10.8.4.2 Gestion des caisses

La gestion des caisses est en ce moment sous la responsabilité du système GFP qui est remplacé lors de Livraison 5 - Immatriculation.

La solution proposée à l'égard de la gestion des caisses offre les fonctionnalités de gestion des caisses suivantes :

- ☐ Facturation en points de service des différents services obtenus par un partenaire d'affaires lors d'une visite;
- ☐ Gestion des points de services, types, coordonnées, langue d'opération, comptes bancaires;
- ☐ Intégration avec le dossier du partenaire d'affaires commercial ou privé;
- ☐ Relier le point de service à un dossier de caisse;
- ☐ Gérer automatiquement les ouvertures et fermetures de caisse;
- ☐ Gérer tous les modes de paiement et types d'effets bancaires;
- ☐ Gérer la production des bordereaux de dépôt.

Alain Dubé

Leader du chantier Solution technologique

Carrefour des services d'affaires (CASA)

Société de l'assurance automobile du Québec

