

Adoption de CRM sur [REDACTED] [REDACTED]

Axes d'analyse en vue d'une recommandation

Equipe de travail

15 février 2018

Contexte

- La planification initiale de CASA, prévoyait le départ sur la base d'une solution prédéfinie et des versions de logiciels relativement stables (1610). Une mise à jour applicative (1907) était prévue suite à la livraison 2 afin de bénéficier de la nouvelle solution pour l'industrie Assurance sur [REDACTED] qui serait nécessaire pour la livraison 3.
- En octobre 2017, CASA a adopté la [REDACTED] afin de mieux se positionner face aux évolutions du logiciel pour ses livraisons. Au moment de cette décision:
 - SAP n'avait pas émis une feuille de route claire pour la consolidation des fonctionnalités CRM sur la plateforme [REDACTED]
 - La planification des mises à jour (Support Pack Stack) face au cycle de vie des logiciels n'a pas été faite en attendant de juger de la stabilité de la version et de la clarification de la feuille de route par SAP.
- Cependant:
 - La définition de la solution et de ses composantes techniques pour la livraison 1 est complète et la phase de réalisation est en cours. La [REDACTED] de [REDACTED] HANNA et les composantes et technologies afférentes apportent certains défis de stabilisation et une surcharge de travail sur les équipes techniques.
 - Les grandes lignes de la solution et des composantes techniques requises pour la livraison 2 sont confirmées et la phase de conception est en cours. Dans ce cadre, plusieurs preuves de concept sont en cours tant au niveau fonctionnel que technique et ceci apporte ces propres défis.
 - La mise en place des composantes technologiques requises pour supporter les livraisons 1 et 2 est en cours sur la base des décisions ci-dessus et les équipes techniques sont surchargées à répondre aux exigences associées à la stabilisation des composantes de la L1 et de la mise en place de ceux requis pour la livraison 2.
 - Le plan de mise en place des environnements de projet est basé sur un « Split » des environnements de développement à partir de juillet 2018 et les travaux de construction avancent vite.
- En février 2018, lors de la revue fonctionnelle CRM tenue au début février, SAP a communiqué la date de disponibilité de CRM sur [REDACTED] au 28 février en forme d'un « Add-On ». Si cette nouvelle solution offre les éléments essentiels requis par la SAAQ, elle pourrait favoriser la simplification de la solution technique et fonctionnelle pour la livraison 2:
 - Temps de réaction est très limité car la solution doit être en place pour le début des TI1. Ceci veut dire que ça doit être en place pour la mi-mars afin d'accueillir le développement et les essais unitaires associés au cycle d'essai de conversion et plan de mise en production (EC2) qui supportera les TI1 qui débutent le 9 avril.

Options envisageables pour l'adoption de CRM on

- Immédiatement:
 - Impossible de couvrir l'ensemble des préoccupations dans les délais
 - Facilite la gestion du paysage, des livraisons et des changements en limitant les écarts L1/L2
- Avec L2:
 - Complexifie et prolonge la fenêtre d'implantation de L2
- Suite a la L2:

Axes d'analyse recommandés compte tenu des délais

- Impact sur les développements, la conversion et les tests unitaires de L1
- Contenu technique du « Feature Pack » et du « Add-On »
- Méthode d'installation et la possibilité de séparer les composantes
- Contenu fonctionnel afin de confirmer la viabilité face au périmètre
 - le: Disponibilité de l'adaptateur [REDACTED]
- Activités à ajouter et à enlever de la planification globale

Impacts potentiels prévus (Initial)

- Temps de réaction est très limité
 - Solution doit être en place pour le début des T11
 - Début de cycle d'essai pour conversion et plan de MEP (EC2) qui supportera les T11 débute le 9 avril donc la solution devrait être en place à la mi mars afin de supporter le développement et les essais unitaires
- Changements à la séquence de livraison des composantes Solution Manager
 - Devancement de certains outils qui supportent l'analyse d'impact
- Changements au plan Global
 - Permettre la mise en place de la nouvelle version et prévision pour les patch
- Changements aux plans de livraison des équipes techniques
 - Mise en place des environnements pour supporter une preuve de concept
 - Mise à jour des environnements déjà livrés ou en livraison
- Changements aux profils de ressources requises à plusieurs niveaux
- Reprise de l'ensemble des essais unitaires déjà réalisés pour L1
- Perte de preuves de concept déjà réalisés et de solutions déjà définies pour L2
- Changements aux RI_EFW L1 déjà spécifiés
- Revue du dimensionnement des instances ■■■
- Revue des plans de service Max Attention

Équipe de travail

- Architecture technique et infrastructure: Sorin Ritco
- Architecture fonctionnelle L1: Pierre Beauchemin
- Gestion technique des livraisons (Qgate & ChaRM): Luc Bellerose
- Gestion de livraisons : Carole Beausoleil
- Coordination L1: Benoit Albareil
- Product Owner L1: Yvon Théberge
- Conseiller Stratégique Intégration: Eric Beauregard
- Conversion: Guy Beaupré
- Équipe CDP SAP: Louis Bariteau
- TQM SAP: Marc Desrochers
- EA SAP: Pierre Routhier
- Leader Adjoint Intégration: Ricky Hamady
- Architecture de Solution: Brigitte Bracken (Sounding board)
- Expertise fonctionnelle : TBD

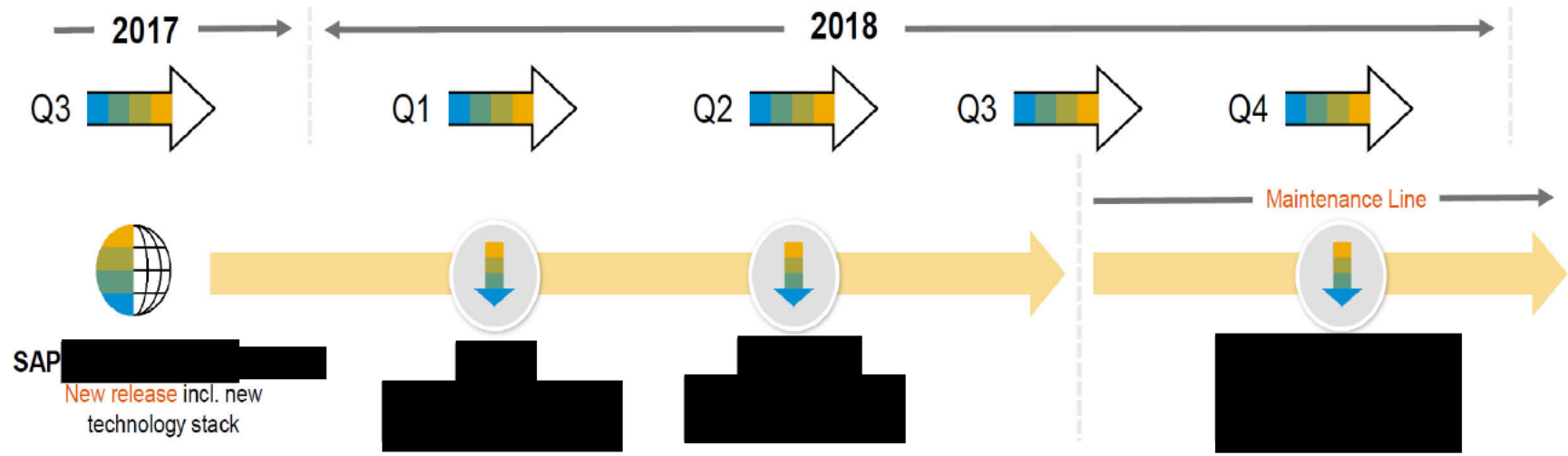
SAP [REDACTED] [REDACTED] - proposition de maintenance applicative

15 Février 2018

SAP [redacted] [redacted]

Stratégie de maintenance pour 2017/2018

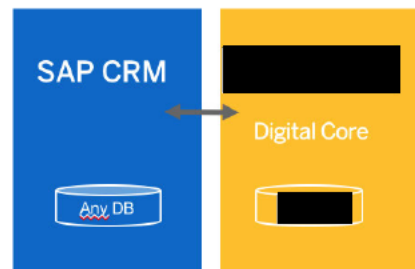
CASA: version actuelle: [redacted] [redacted] [redacted] [redacted] (version initiale)



Plan de maintenance applicative: SAP [REDACTED]

- Pour la mise-à-jour de [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] -> [REDACTED]
- Composantes:
 - [REDACTED]
 - Base de données: [REDACTED] [REDACTED] **révision 15** -> **révision 23**
 - Serveur applicatif: [REDACTED] [REDACTED] -> [REDACTED]
 - Add-on CRM ([REDACTED] for Customer Management - S4CRM 100): Installation de la version 1.0
 - [REDACTED] FES4
 - Base de données: [REDACTED] [REDACTED] **révision 15** -> **révision 23**
 - Serveur applicatif: FES4 [REDACTED] -> [REDACTED]
 - Outils
 - SWPM (Software Provisioning Manager) -> **Support Pack 22**
 - Correctifs par Notes OSS

Modèle Actuel



Nouveau Modèle

