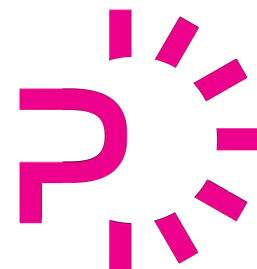


Positionnement PGI



Estimation des appariements

Comité utilisateur pour le volet des processus ARR

Novembre 2014

*Société de l'assurance
automobile*

Québec 

Rappel de la démarche d'estimation des appariements

Objectifs

Estimer:

- pour chaque regroupement de zone du cadre typique de gouvernance des TI
- ET pour chaque catégorie retenue

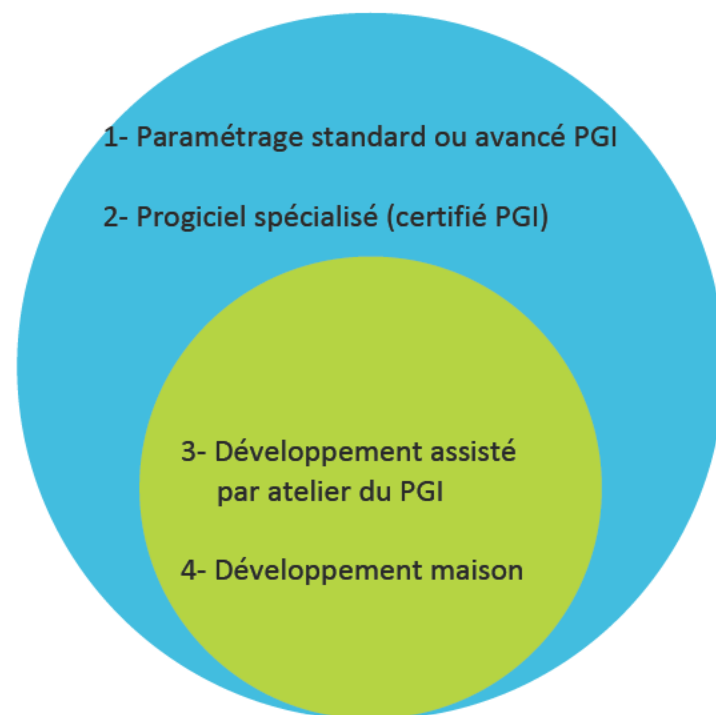
...une fourchette de couverture d'une solution PGI équivalente à celle de la firme SAP

Par exemple, pour une catégorie:

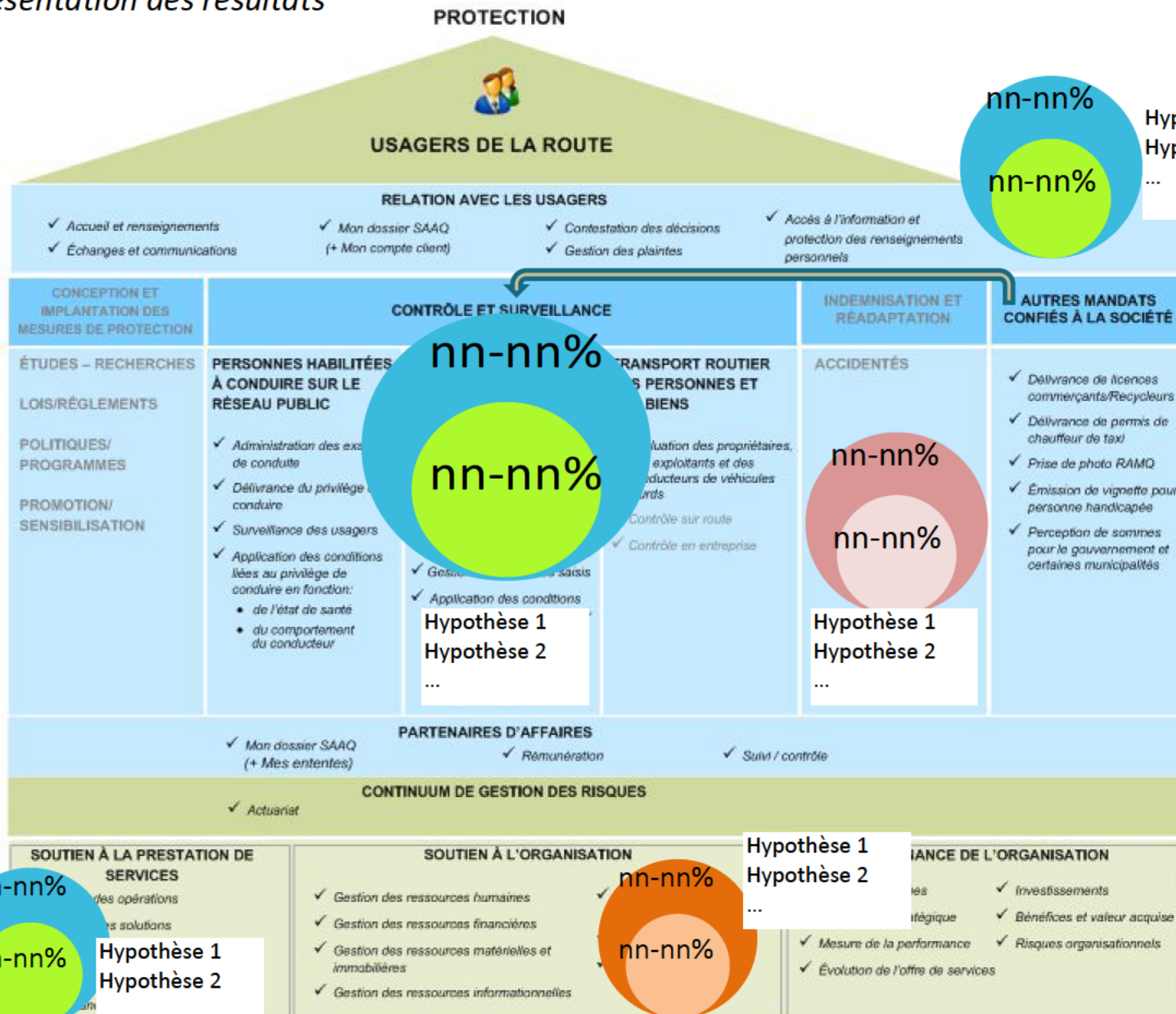
Zone	Couverture estimée
1- Paramétrage standard ou avancé PGI 2- Progiciel spécialisé (certifié PGI)	65-85%
3- Développement assisté par atelier du PGI 4- Développement maison	15-35%

Il est impossible pour l'instant de faire une distinction entre les zones

- 1 et 2 pour la couverture progicielle de base
- 3 et 4 pour le développement complémentaire



Présentation des résultats



Volet couvert par
le présent
document



Reno-ARR

 Fond d'as-
surance



Gestion des
ressources

Estimation des appariements – processus ARR

Note importante:

L'évaluation de la couverture potentielle d'une solution PGI pour couvrir les processus dans la portée du projet de Rénovation de l'accès au réseau routier a été faite par consensus auprès d'un comité représentatif de conseillers et d'analystes d'affaires de la VPARR ainsi que des architectes d'entreprise du volet affaires à la DAEI. L'évaluation s'est faite par estimation, au mieux de la compréhension de chacun à partir des démonstrations faites et des informations obtenues dans la démarche avec la firme SAP.

Il est entendu entre les membres du comité que la complexité dans la réalisation des travaux pour mettre en place une solution adaptée au contexte d'affaires de l'ARR peut demander des niveaux de complexité importants et parfois équivalents pour l'application des règles d'affaires, qu'il s'agisse de paramétrage standard ou avancé PGI ou d'un progiciel spécialisé certifié (catégories 1 et 2) ou encore de développement assisté par atelier du PGI ou de développement maison (catégories 3 et 4).

Mario Pinard (Direction du développement et suivi des affaires – VPARR)

Claude Hébert (Direction du développement et suivi des affaires – VPARR)

Participants à l'évaluation:

Dany Asselin (Direction du soutien à l'encadrement des usagers du réseau routier – VPARR)

Marie-Ève Quessy (Direction de l'immatriculation de la diffusion et de la perception – VPARR)

Lucie Lamontagne (Direction de l'immatriculation de la diffusion et de la perception – VPARR)

Francine Brousseau (Direction du permis de conduire et de la gestion d'identité – VPARR)

Isabelle Millaire (Direction du permis de conduire et de la gestion d'identité – VPARR)

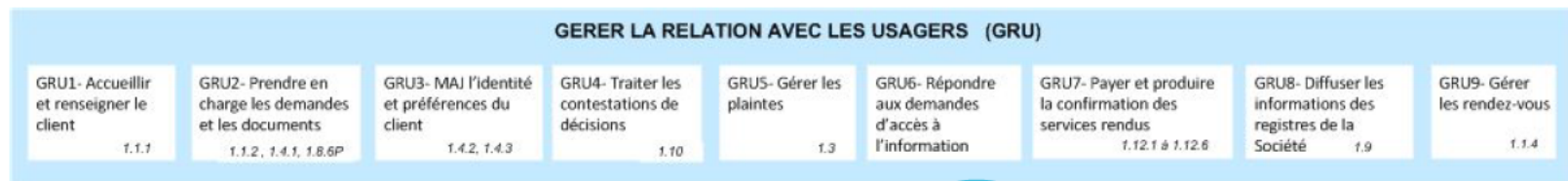
Peggy Boivin (Direction du permis de conduire et de la gestion d'identité – VPARR)

Louise Lambert (Direction de l'architecture d'entreprise et de l'intégration – VPTI)

Gaétan Blanchette (Direction de l'architecture d'entreprise et de l'intégration – VPTI)

Estimation des appariements – processus ARR

Gérer la relation avec les usagers



Éléments perçus comme pouvant être couverts par paramétrisation de la solution PGI:

- Gestion d'un dossier client intégré;
- Gestion du compte-client et capacité à prendre en charge la complexité de calcul de notre facturation (élément de complexité);
- Gestion des différents modes de paiement que la Société veut offrir à sa clientèle;
- Configuration de portails adaptés aux besoins avec une certaine souplesse pour offrir une « expérience client » intéressante;
- Capacité de supporter le libre-service incluant le mobile si désiré;
- Capacité d'offrir des formulaires en lignes (personnalisés au besoin);
- Interopérabilité possible avec les centres d'appels et la RVI
- Facilités pour exploiter l'information afin de répondre aux besoins de diffusion
- Gestion des communications
- Traitement des plaintes et des demandes de contestation

75-85

15-25

Éléments nécessitant du développement :

- Gestion de l'interopérabilité avec CliqSÉCUR (identification) et les échanges d'information avec certains organismes à la création du dossier client : DEC, SGDOIA, ...
- Gestion de l'interopérabilité avec certains équipements lors de la numérisation et la reconnaissance optique de caractères;
- Besoins de programmation pour gérer certaines règles d'affaires spécifiques (ex: délais de rendez-vous, facturation des rendez-vous manqués, ...)

Estimation des appariements – Processus ARR

ARR – Segment de processus spécifiques au contrôle et à la surveillance (back-office) + autres mandats

Hypothèse de pouvoir gérer les données liées à la livraison des différents services à partir des modules existants d'une solution PGI en limitant les extensions dans les « objets » pour les données de mission ;

Éléments perçus comme pouvant être couverts par paramétrisation de la solution PGI:

- Configuration de portails adaptés aux utilisateurs pour supporter la réalisation des services par les préposés et en libre-service ;
- Configuration de la majorité des processus avec l'outil de gestion des flux de travail :
 - Prise en charge des déclencheurs et séquençage des activités;
 - Assignation et suivi des dossiers
 - Accès aux informations et documents numérisés pertinents
 - Enregistrement de décisions et déclenchement d'activités ou d'actions conditionnelles
- Capacités d'interconnectivité avec des systèmes ou de la programmation externe lorsque requis;
- Capacités offertes pour élaborer et gérer la transmission des communications écrites et électroniques (ex: gestion des règles d'exclusion);
- Disponibilité d'outils intégrés pour gérer les événements, les alertes, la traçabilité, etc.
- Gestion des traitements en lots

La paramétrisation pourrait être très complexe pour appliquer certaines règles d'affaires notamment pour la gestion du comportement et le médical

CONTRÔLER ET SURVEILLER LES PERSONNES HABITUÉES À CONDUIRE SUR LE RÉSEAU PUBLIC (CSP)	CONTRÔLER ET SURVEILLER LES VÉHICULES ROUVANT EMPRUNTER LES ROUTES DU QUÉBEC (CSV)	CONTRÔLER ET SURVEILLER LE TRANSPORT ROUTIER DES PERSONNES ET DES BIENS (CST)
CSP1- Évaluer la capacité de conduire vs état de santé 1.8.1	CSV1- Contrôler la conformité et l'état mécanique des véhicules 1.8.5	CST1- Suivre le comportement des propriétaires, exploitants et conducteurs de véhicules lourds 1.9.3P, 1.8.7
CSP2- Administrer les examens de conduite 1.6.7	CSV2- Traiter les adhésions à l'IRP 1.7.1p	CONTRÔLE ROUTIER
CSP3- Délivrer le privilège de conduire 1.6.2.8, 1.6.7, 1.11.4	CSV3- Immatriculer le véhicule et délivrer le privilège de circuler 1.7.1p à 1.7.4, 1.5.1, 1.5.2, 1.5.3	
CSP4- Suivre le comportement des conducteurs 1.6.6P, 1.6.3P, 1.8.4, 1.11.8	CSV4- Contrôler la couverture d'assurance du véhicule 1.8.8	RÉALISER LES AUTRES MANDATS CONFIES À LA SOCIÉTÉ (AMD)
	CSV5- Traiter les saisies et demandes de mains levées de saisie 1.9.2p	AMD1- Gérer les licences de commerçants/recycleurs
	CSV6- Liquider les véhicules saisis non réclamés 1.9.2p	AMD2- Gérer les permis de chauffeur de taxi
	CSV7- Émettre plaquette NIV 1.9.4	
	CSV8- Traiter particul...	

Éléments nécessitant du développement :

- Besoins probables d'avoir à utiliser des extensions de données pour couvrir l'ensemble des besoins;
- Gestion de l'interopérabilité avec certains équipements ou progiciels spécialisés : postes photo, tablettes de signature, administration des évaluations théoriques, décomposition des NIV, etc.
- Besoins de programmation pour gérer des échanges d'info avec les systèmes d'organismes externes : ACRDQ, RAMQ, organismes judiciaires, etc.
- Besoins de programmation pour appliquer certaines règles d'affaires très spécifiques (ex: validation croisées) ;
- Besoins spécifiques tel la possibilité d'effectuer des annulations correctives

45-55

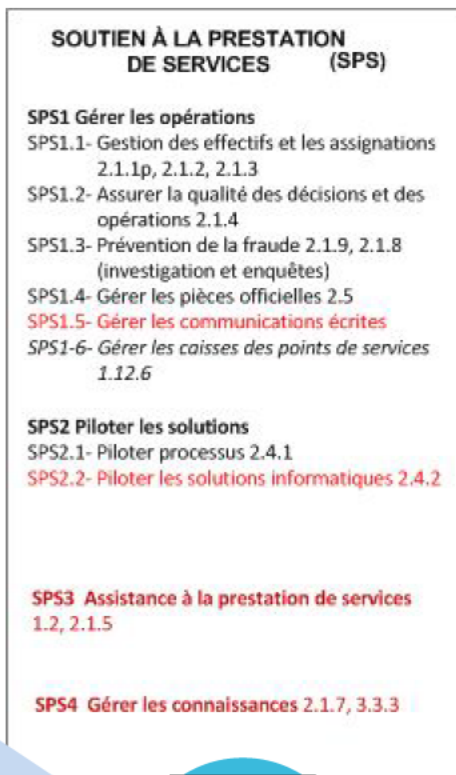
45-55

Estimation des appariements – Processus ARR

Soutien à la prestation des services

Éléments perçus comme pouvant être couverts par paramétrisation ou exploitation de la solution PGI:

- Facilités d'aide à la gestion des processus offertes avec l'outil de gestion des flux de travail;
- Capacité d'exploitation de l'information (intelligence d'affaires);
- Capacité de gérer les effectifs des centres de services en fonction des rendez-vous planifiés
- Traçabilité intégrée de toutes les transactions ;
- Facilités offertes pour la distribution et la gestion des pièces officielles
- Possibilité de gérer les points de services comme des points de vente
- Facilités de conception des communications écrites et gestion documentaires;
- Disponibilité d'un environnement de formation et de certains outils pour faciliter la préparation et la diffusion (ex: E-learning)
- Intégration complète de l'aide à la tâche
- Module de gestion des effectives de travail (horaires de travail, etc.).
- Intégration des partenaires d'affaires (ex. : Mandataires)



65-75

25-35

Éléments nécessitant du développement ou le recours à des progiciels spécialisés :

- Réserves importantes sur la capacité de répondre efficacement aux besoins d'affaires pour la formation. Ceux-ci reposent sur un LCMS (Learning Content Management System) et il sera probablement nécessaire d'utiliser un progiciel externe spécialisé qui devra être intégré au PGI
- Réserves sur les facilités offertes pour permettre de se positionner à différentes dates lors de la réalisation de certains essais d'acceptation
- Autres besoins spécifiques ???

Lié à l'adoption du PGI plutôt qu'à son adaptation