

De : [Michel Dumas](#)
À : [Malenfant, Karl](#)
Cc : [Michel Dumas](#)
Objet : Plan de renforcement CASA
Date : 10 avril 2023 19:57:24
Pièces jointes : [image001.png](#)
[Plan de renforcement casa.pptx](#)

ATTENTION: Ce courriel provient de l'extérieur de l'organisation. Ne cliquez pas sur des liens ou n'ouvrez pas les pièces jointes à moins que vous reconnaissiez l'expéditeur et sachiez que le contenu est sûr.

Bonsoir Karl,

Pour faire suite au courriel que je t'ai transmis le 29 mars dernier concernant l'objet ci-haut mentionné, tu trouveras ci-joint la proposition du plan de renforcement incluant le volet monétaire.

Je suis disponible pour en discuter au besoin.

Bonne soirée

Michel Dumas
Président

Adjointe : Lise Letarte



[lgs.com](#) | [Linkedin](#) | [Facebook](#)

PLAN DE RENFORCEMENT – PHASE STABILISATION L2

4 avril 2023

La pression médiatique et politique actuelle, la montée en compétence des super utilisateurs toujours en cours, le manque d'analystes d'affaires, les tests limités pour le Portail commerçant et certaines données en erreur du côté de CSV/CSP amènent une pression induite sur la phase stabilisation. L'Alliance propose une aide additionnelle par ce plan de renforcement qui permettra à l'équipe de stabilisation d'accélérer la résolution des incidents et de répondre également aux demandes additionnelles.

Après plus d'un mois de stabilisation (hypercare) de CASA L2, voici le plan de renforcement proposé :

- 1. Ajustement au plan d'affectation** – (coûts réels déjà engagés)
 - 1.1 Ajout d'expertise confirmé
 - 1.2 Prolongation de ressources confirmée
 - 1.3 Activités supplémentaires de stabilisation
 - 1.4 Provision pour prolongation de ressources additionnelles

- 2. Accompagnement additionnel** – (coûts estimés, pas encore engagés)
 - 2.1 Redressement des données et support additionnel aux SU
 - 2.2 Infrastructure

Ce plan de renforcement est basé sur le plan d'affectation du 29 décembre 2022 auquel 6 699 heures additionnelles ont été ajoutées à la fin janvier 2023. Toute extension additionnelle sera analysée suite à l'approbation de ce plan de renforcement. D'ici à ce qu'on convienne du financement, les efforts additionnels réalisés seront attribués à l'enveloppe budgétaire Support et Évolution.

Activité du plan	Coûts
1.1 Ajout d'expertise confirmé	126 880 \$
1.2 Prolongation de ressources confirmée	579 180 \$
1.3 Activités supplémentaires de stabilisation	834 232 \$
1.4 Provision pour prolongation additionnelle – 10 ressources pendant 4 semaines	259 200 \$
Sous-total coûts engagés	1 799 492 \$
2.1 Redressement des données et Support aux SU – 15 ressources * 8 semaines (estimé)	777 600 \$
2.2 Infrastructure – 6 ressources * 5 semaines (estimé)	105 600 \$
Sous-total coûts estimés	883 200 \$
Total	2 682 692 \$

1.1 AJOUT D'EXPERTISE CONFIRMÉ

Ressource	Rôle	Tâches / Squad	Date de début	Date de fin
Non-facturable AMS				
Singh, Sukhbir	Architect, essai de performance	Performance SWAT	2023-03-06	2023-04-28
Nasser, Samir	Spécialiste en performance SAP	Performance SWAT	2023-03-06	2023-04-28
Barreto Cadena, Camilo Alejandro	Spécialiste en essai de performance	Performance SWAT	2023-03-06	2023-04-28
Brassard, Martin	Spécialiste en essai de performance	Performance SWAT	2023-03-06	2023-04-28
Unwin, Cynthia	Spécialiste en performance SAP	Performance SWAT	2023-02-27	2023-04-28
Govindu, Bala Siva Prasad	Spécialiste en performance BASIS	Performance SWAT	2023-03-27	2023-04-28
L2				
Kalar, Ajab	Analyste fonctionnel SAP SD	P2 CSP	2023-03-20	2023-04-28
Gopalakrishna, Muralidhar	Analyste fonctionnel SAP SD	P2 CSV	2023-03-20	2023-05-19
Daho-Bachir, Mourad	Coordonnateur Hybris	PES	2023-03-13	2023-05-19
Guy, Germain	Gestion Doc	Triage des incidents	2023-03-31	2023-04-28

Total : 126 880\$

1.2 RÉVISION DU PLAN - PROLONGATION DES RESSOURCES

Ressource	Rôle	Tâches / Squad	Date de fin prévue	Date révisée
Hui, James	Coordonnateur de déploiement	Statistiques d'incidents	2023-03-17	2023-03-31
Lopez Lorenzo, Victor	Développeur PI/PO	Interfaces Finance	2023-03-31	2023-04-21
Rodriguez, Mayra Lizbeth	Analyste PI/PO	Interfaces	2023-03-31	2023-04-21
Ramaprasad, Aditya	Développeur ABAP	Incidents CSV3	2023-03-31	2023-04-21
Roy, Marco	Architecte technologique	Intégrateur avec le patrimoine	2023-03-31	2023-04-28
Riopel, Dany	Architecte OpenText	Soutien et vulnérabilités OpenText	2023-03-31	2023-04-28
Negro, Corey	Coordonnateur de livraison	PES, CSV	2023-03-31	2023-04-28
Ferreira de Mendonça, Otavio	BASIS consultant		2023-03-31	2023-04-28
Petre, Razvan	Analyste FI/CO	Tech lead Finance	2023-03-31	2023-04-14
Bouzarne, Chouaib	Analyste SAP SD	Travaille sur l'analyse des données avec Sonia Simard (GRU)	2023-03-31	2023-04-21
Lafortune, Axel	Analyste SAP SD	AMD / Finance	2023-04-07	2023-04-21
Milne, Alexander	Architecte expert FSCD	facturation GRP et arrimage avec GRU	2023-04-14	2023-04-21

1.2 RÉVISION DU PLAN - PROLONGATION DES RESSOURCES (SUITE)

Ressource	Rôle	Tâche / Squad	Date de fin prévue	Date révisée
Aboutanos, Naji	Spécialiste de conversion	Travaille sur l'analyse des données avec Sonia Simard	2023-03-31	2023-04-21
Seguin, France	Consultant en conversion de données	Travaille sur l'analyse des données avec Sonia < Simard	2023-03-31	2023-04-21
Hegy, Csaba	Analyste PI/PO		2023-03-31	2023-04-28
Tavares, Marcos	Spécialiste intégration SAP		2023-03-31	2023-04-28
Bracken, Brigitte	Architecte de solution	Performance	2023-02-28	2023-05-05
Nadeau, Justine	Analyste SAP PM	CSV (relief design)	2023-03-20	2023-05-05
Ngu, Eric	Analyste fonctionnel SAP SD	GRU	2023-03-17	2023-05-05
Szmajser, Hernan	Développeur PI-PO	API management, PI/PO	2023-03-31	2023-05-19
Opel, Peter	Développeur Fiori	Incidents; développements (CST)	2023-03-17	2023-05-19
Taban Botan, Ozgur	Développement ABAP Hybris / SAP Commerce Senior	Incidents, développements (Finance)	2023-03-17	2023-05-19
Sayad, Abdessadek	Développeur	PES	2023-03-31	2023-05-19
Desautels, Marc-Olivier	Analyste fonctionnel SAP PM	CSV1	2023-03-17	2023-05-19
De Souza Bonifacio, Paulo Sergio	Analyste gestion en services CRM	Tremblay, Geneviève (GRU?)	2023-03-31	2023-05-19

Total : 579 180\$

1.2 RÉVISION DU PLAN – ACTIVITÉS SUPPLÉMENTAIRES DE STABILISATION

L'équipe de projet CASA L2 a assisté le client pour la période du 20 février au 24 mars 2023 dans la résolution exceptionnelle et urgente d'incidents majeurs non prévus – volume excédentaire

Semaines	Heures
2023-02-24	1799,75
2023-03-03	1031
2023-03-10	668,5
2023-03-17	693
2023-03-24	445,25
Total	4637,5

Total : 834 232 \$ jusqu'au 24 mars

Situation actuelle

- Depuis le go-live, les cas en erreur s'accumulent autant dans le panier de service que dans les incidents - la plupart de ces erreurs exigent de retourner au client
- L'équipe de projet (Analystes fonctionnels et Analystes fonctionnels SAP) n'a pas la capacité de redresser ces cas
- L'équipe back-office de la SAAQ (SAE et autres) n'a pas toutes les ressources (connaissances, support, etc.) pour résoudre tous ces cas

Solution proposée

- Identifier les enjeux prioritaires
- Identifier les causes d'erreurs
- Organiser des petites équipes pour le redressement de données selon les dossiers en impliquant les équipes du back-office afin de les monter en compétence

Situation actuelle

- La solution en centre de service prenait pour hypothèse que les préposés (PPI) auraient eu accès à du support plus direct niveau 2 pour débloquer les cas problèmes
- Ce niveau de support 2 est inexistant actuellement. Le niveau 1 de support sont les SU. Ensuite, un incident est créé. Dans la majorité des cas, le client retourne chez lui sans service
- Actuellement, par manque de formation, le PPI peut soit:
 - Tenter de contourner le problème en cliquant partout -> empire le problème en générant des transactions à redresser
 - Terminer la transaction manuellement en donnant un papier au client -> le processus devra éventuellement être repris
- Le panier de service accumule un nombre de transactions non résolues qui demandent un traitement - un backlog s'accumule et les cas sont tordus en raison des essais divers

Solution proposée

- Créer une équipe Niveau 2 de 5-10 consultants (nouveaux joueurs de l'équipe support si possible) de niveau intermédiaire pour assister en centre de service (SD, PM principalement) afin de:
 - Corriger sur le champ les erreurs sur le compte du client qui empêchent les transactions - le client peut attendre en salle et ensuite avoir son service
 - Former les PPI et les SU sur les cas trouvés
 - Libérer les consultants fonctionnels pour qu'ils puissent se dédier aux enjeux de niveau 3. Ceux-ci agissent actuellement en niveau 1 (parfois), niveau 2 et niveau 3
 - Réduire le nombre croissant d'incidents et ainsi diminuer le travail autour du triage, efforts d'analyse, gestion etc.
- Le panier de service doit être vide de transactions en erreur à la fin de chaque journée

Total 777 600\$

2.2 INFRASTRUCTURE – AJOUT DE RESSOURCES SPÉCIALISÉES

- Depuis l'implantation L2, plusieurs travaux se sont ajoutés, ainsi que des demandes non prévues, dont plusieurs urgentes pour la stabilité et la performance de la solution. Rappel : les ressources prévues dont dispose actuellement l'équipe d'infrastructure sont pour des travaux de finition L2 (incluant le hypercare), ainsi que pour le maintien, soutien et vulnérabilités. Aucune amélioration, changement ou ajout d'environnement n'était prévu.
- Une révision du backlog Infra a été réalisée afin d'évaluer la charge de travail induite, et pour parer au plus pressant, i.e. pour 5 semaines initialement (L2-Stabilisation) pouvant être prolongée en support-évolution
- Les hypothèses utilisées en appui à cette demande sont les suivantes :
 - Le maintien des ressources supposées être relâchées en fonction de la dernière planification de décembre dernier (6 ressources concernées)
 - L'utilisation de ressources internes ou d'autres contrats, lorsque possible, pour des travaux moins spécialisés.
 - Hypothèse de réalisation de 70% du backlog révisé, travail en mode priorisation. Cette demande ne couvre donc pas la totalité des travaux identifiés.
 - Une fois ces hypothèses appliquées, il nous manque les ressources spécialisées demandées ci-bas

La demande prévoit les 6 profils suivants : Architecture techno SAP (1), Architecture techno OpenText (1), BASIS (2), OpenText infra (2), Infra spécialiste Microsoft Windows/SQL (1), Spécialiste Bobj infra (1)

Total 105 600\$