



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

Propriétés du Document

Source du Document	FSN OpenPaaS
Titre du Document	Synthèse des besoins
Module(s)	
Responsable	Linagora
Auteur(s) / contributeur(s)	Jean-Pierre Lorré, Bertrand Escudié, Laurent Lacôte, Jean-Christophe Vuillot
Statut du Document	Final
Version	1.0
Validé par	
Date de la validation	09/10/2012

Résumé

L'objectif de ce document est de décrire les besoins en termes fonctionnel et non-fonctionnel de la plate-forme OpenPaaS. Ces besoins sont exprimés au travers de cas d'usages provenant pour une part du partenaire Brake France et pour une autre part des retours d'expérience de Linagora. Une synthèse des exigences est déduite ; elle servira de base à la définition des architectures techniques et fonctionnelles.

Mots Clefs

OpenPaaS, PaaS, Cloud, RSE, Collaboration, ESB, BPM



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

Table des Matières

1 Objectif et introduction	3
1.1 Vision OpenPaaS.....	3
2 Structure du document.....	4
3 Cas d'usages.....	4
3.1 Cas d'usages Brake France.....	4
3.1.1 Le contexte général.....	4
3.1.2 Axe 1 : Rationalisation des échanges externes.....	5
3.1.3 Axe 2 : Implication des clients dans la définition de l'offre produit.....	13
3.1.4 Axe 3 : Gestion de projet.....	16
3.2 Cas d'usage Linagora.....	16
3.2.1 Organisation d'une réunion.....	16
3.2.2 Appel d'offre projet collaboratif.....	25
4 Synthèse des exigences fonctionnelles.....	26
5 Synthèse des exigences non-fonctionnelles.....	29
6 Conclusion.....	30



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

1 Objectif et introduction

L'objectif du document est de proposer une synthèse des besoins qui sera utilisée comme base pour la définition de l'architecture fonctionnelle et technique.

Il est à noter que le volet industriel du projet OpenPaaS est issu du rapprochement entre deux entreprises (Linagora et Petals Link) dont les offres produits logiciels se sont avérées complémentaires. C'est ce qui nous a donné l'idée de proposer un projet s'appuyant sur cette complémentarité pour innover dans le domaine des réseaux sociaux d'entreprise en alliant l'aspect social et collaboratif de l'outil OBM et les capacités de modélisation et d'exécution de processus d'intégration de la suite Petals BPM et ESB.

Un différentiateur fort pour la plate-forme OpenPaaS est de proposer un environnement complet basé sur les technologies de Cloud Computing qui permet de concevoir, de déployer et de mettre en œuvre des processus collaboratifs :

- Le design de Workflow allié aux services de collaboration permet à un groupe d'acteur de concevoir une application collaborative qui est rendue disponible par l'intermédiaire d'un référentiel de type « ApStore »..
- L'application ainsi créée peut ensuite être exécuter en s'appuyant sur les composants proposés par la plate-forme OpenPaaS : service collaboratifs, moteur de workflow pour orchestrer le processus, bus de service ESB pour l'intégration avec les systèmes d'information des partenaires.

Cette capacité à implémenter des processus nativement distribués et multi-partenaires est unique sur le marché.

1.1 Vision OpenPaaS

Le projet OpenPaaS vise le développement d'une technologie de type PaaS « Platform as a Service » destinée aux applications collaboratives d'entreprise déployées dans des clouds hybrides (privé / publique). OpenPaaS est une plate-forme complète permettant de construire et de déployer des applications en s'appuyant sur des technologies éprouvées proposées par les partenaires, messagerie collaborative (OBM), intégration (Petals ESB), et BPM (Petals BPM) qui seront étendues afin de se compléter et de s'adapter au contexte du Cloud Computing.

L'outil OpenPaaS cible le marché des réseaux sociaux d'entreprises (RSE). Les principales innovations concernent :

- La dimension collaborative qui est étendue au cas des entreprises en réseaux. Les technologies disponibles sont généralement destinées à un usage interne à l'entreprise ou au grand public. Notre solution prend en compte les organisations virtuelles qui rassemblent dans une même entité logique des entreprises distinctes unies momentanément ou de manière permanente.
- L'unification des approches de modélisation et d'exécution de processus et des réseaux sociaux. La première permet de représenter la dynamique globale de la collaboration, la seconde vise l'adaptation au contexte des activités constituant le processus.



Document	FSN OpenPaaS		
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012	Nature	Public
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

- Doté de capacité d'intégration grâce à l'utilisation d'un ESB, OpenPaaS permet le déploiement sur des Clouds hybrides et la connexion avec le système d'information des partenaires de la collaboration.
- Le déploiement sous la forme d'une plate-forme PaaS constituée d'une panoplie d'outils prenant en charge l'ensemble du cycle de vie d'une application collaborative : conception sous forme de workflow ; déploiement et exécution dans le Cloud. Cette plate-forme dispose d'un ensemble de services collaboratifs ainsi que d'un référentiel de processus sous la forme d'un « magasin d'applicatif ».
- Une API ouverte qui permet d'enrichir le jeux des services collaboratifs. Elle permet aux développeurs de services externes au projet OpenPaaS de contribuer au référentiel.
- Construit sur la base d'une communauté Open-Source, le projet OpenPaaS se positionne comme un concurrent ouvert crédibles des solutions collaboratives Nord Américaines.

2 Structure du document

Ce document propose une synthèse du besoin pour le projet OpenPaaS. Pour cela il s'appuie sur un certain nombre de cas d'usages issus soit du partenaire industriel Brake France soit du retour d'expérience de Linagora.

Ce document est organisé de la manière suivante :

- La première partie est une introduction qui positionne le projet OpenPaaS.
- La seconde partie décrit les cas d'usages issues de la société Brake France.
- La troisième partie décrit les cas d'usages issues du retour d'expérience de la société Linagora.
- La quatrième partie propose une synthèse des exigences fonctionnelles alors que la cinquième s'intéresse aux exigences techniques.
- La dernière partie est une conclusion.

3 Cas d'usages

3.1 Cas d'usages Brake France

3.1.1 Le contexte général

BRAKE FRANCE, concepteur/distributeur de plats cuisinés à destination des grands groupes de restauration (chaînes d'hôtels, de restaurants, collectivités...) se trouve en pleine croissance, avec actuellement :

- plus de 40 000 clients ;
- plus de 10 000 fournisseurs ;
- plus d'un million de lignes de commandes (1 ligne de commande = la commande d'un produit) ;
- 3500 produits en catalogue ;
- 1 nouveau produit tous les 2-3 jours (en remplacement d'un ancien).



Document	FSN OpenPaaS	Nature	Public
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012		
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

BRAKE FRANCE se trouve cependant dans un contexte de forte concurrence, nécessitant d'être réactif dans la prise de commande, le traitement de litiges éventuels et l'adaptation au marché.

Or, les interviews de Gilbert Mazet (Directeur des technologies) et Mickael Finet (Chef de projet commercial) ont fait clairement ressortir un manque global de communication, tant en interne qu'en externe.

Selon leurs propres constats, l'activité de la société souffre de trois obstacles majeurs.

1) Les processus métiers sont essentiellement manuels : autrement dit, de nombreuses opérations qui pourraient être gérées de manière informatique sont toujours faites par des opérateurs humains. D'où un temps de traitement beaucoup plus long durant le cycle de vie d'une relation client (prise de commande, validation, traitement...).

2) Les échanges d'information, tant en interne qu'avec les clients et fournisseurs, est très limité. Cela est dû en partie au manque d'outils d'échanges (en dépit de quelques initiatives) et en partie à la compartimentation des équipes (nous y reviendrons plus loin).

3) Les clients / fournisseurs sont peu impliqués dans la définition de l'offre.

4) Les acteurs de ce secteur d'activité sont généralement très peu familiers de l'outil informatique.

- côté fournisseurs, le taux de maîtrise est le plus élevé, du fait de la présence de grands industriels. Dans l'absolu, cette maîtrise reste limitée aux fondamentaux actuels (outil mail, bureautique).
- côté BRAKE France, le personnel en première ligne pour la gestion des ventes a généralement suivi des études spécialisées dans les relations commerciales, leur connaissance en informatique reste limitée. S'il est évidemment possible de les inciter à adopter un outil, du fait de la relation d'autorité, il reste une forte contrainte d'utilisabilité.
- côté clients, le taux d'équipement est généralement faible (beaucoup de restaurateurs n'ont pas d'ordinateur), les compétences informatique en rapport. Surtout, les restaurateurs ne veulent pas s'investir, par manque de temps et d'intérêt. Tout outil informatique qui leur serait destiné doit donc être aussi intuitif que possible.

Ce quatrième point explique en grande partie les freins constatés précédemment, des mécanismes informatiques n'apportant un gain que s'ils sont adoptés par leurs utilisateurs.

De fait, l'enjeu majeur pour BRAKE FRANCE est la RÉACTIVITÉ. Trois axes d'amélioration ont été ainsi explorés pour améliorer l'efficacité des processus métiers.

- Rationaliser les échanges clients / BRAKE et BRAKE / fournisseurs.
- Améliorer l'offre produit en impliquant les clients.
- Améliorer le suivi des projets en offrant un outil de vision globale.

Les réflexions seront ci-dessous détaillées pour chacun de ces axes, en présentant l'état actuel des processus (outils / usages / déroulé) puis les freins constatés et les pistes de solution.

3.1.2 Axe 1 : Rationalisation des échanges externes

BRAKE France utilise actuellement les outils suivants :

- SAP pour la majeure partie de sa gestion.



Document	FSN OpenPaaS		
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012	Nature	Public
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

- un CRM (gestionnaire de relations clients) propriétaire, qu'utilisent les chargés de vente pour prendre des commandes "directe", et recueillir des avis client.
- Alfresco, outil de GED, en tant que référentiel interne de documents d'entreprise (modèles, documents généraux).
- OBM, pour la gestion de l'annuaire, des agendas et mails des collaborateurs.

Nous allons voir comment ces outils sont utilisés dans le cadres des deux principales activités des commerciaux : la prise de commandes clients (souvent précédée d'une négociation) et l'appels d'offre à fournisseurs.

S'agissant des commandes, elles se découpent ainsi :

- Fax : de 3% à 5% des commandes
- EDI : 5% des commandes (10% des lignes de commande),
- Terrain : 15% des commandes (les commerciaux prennent les commandes en direct puis les rentrent sur le CRM).
- Appels : tout le reste (dont 40% issus d'appels entrants, 60% d'appels sortants).

Note : l'EDI est le plus efficace car le traitement est quasi-automatisé. Seules les erreurs telle une sur la date de livraison (client demande le vendredi, mais Brake ne livre que les mardi et jeudi dans sa ville) doivent être traitées par une télévendeuse. Cependant, son intégration nécessite des investissements conséquents pour s'interfacer avec les infrastructures clients. Il est donc réservé aux plus gros clients, des grands comptes à fort volume de commandes (plusieurs centaines de commandes/jour).

3.1.2.1 Cas d'usage : Établissement d'appels d'offres à destination du fournisseur

3.1.2.1.1 Déroulé

Principe : BRAKE France envoie un appel d'offre à des fournisseurs pour commande de produit brut ou élaboré.

Acteurs : Acheteur de BRAKE FRANCE (BRAKE) / Commercial de fournisseur (FOURNISSEUR).

Déroulé pour un(des) produit(s) brut(s) (ex saumon d'Atlantique)

1. BRAKE établit une liste de commandes, avec les identités des produits, contenance, consommation par an, etc.. (critères assez simples. Possibilité de "standardiser" ?).
2. BRAKE sélectionne les fournisseurs ayant la capacité de répondre (entre 3 et 10 généralement).
3. BRAKE envoie la liste à ces fournisseurs
4. FOURNISSEURS répondent (délai ???), leur réponse étant principalement axée sur le prix, franco ("à emporter") ou livrés.
5. BRAKE reçoit les réponses, compile et compare pour choisir le FOURNISSEUR. Le critère essentiel (quasi-unique) est le prix/volume.
6. BRAKE valide le choix du FOURNISSEUR (next step ? dans quel outil rentrer).

Déroulé pour un produit élaboré (ex mousse framboise chocolat)

1. BRAKE établit le cahier des charges à partir de la recette inventée par le cuisinier de Brake France. Ce cahier des charges est détaillé et confidentiel, il comprend généralement fichier excel pour détailler les critères.
2. BRAKE opère un premier tour, auprès des fournisseurs susceptibles de pouvoir répondre, pour leur demander s'ils sont intéressés sur le principe (aucun document fourni).
3. BRAKE établit la liste des fournisseurs intéressés, et leur envoient par mail l'appel d'offre avec le cahier des charges.



Document	FSN OpenPaaS		
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012	Nature	Public
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

4. FOURNISSEURS répondent (délai ???), en précisant le prix soit franco soit départ d'usine, et en détaillant leur respect des contraintes dans deux fichiers :

- le fichier excel "cahier des charges" établi par BRAKE, que chaque fournisseur va compléter pour préciser quels et quels points du cahier des charges il peut et s'engage à tenir.
- un document supplémentaire, au format libre, dans lequel chaque fournisseur va "vendre" sa prestation.

5. BRAKE reçoit les réponses, compile et compare pour présélectionner quelques (3 max) FOURNISSEURS (si un seul ne ressort pas clairement du lot). Le prix, la qualité de la réponse, l'engagement de durée sont pris en compte.

6. BRAKE organise une séance de dégustation où chacun des FOURNISSEURS présélectionnés va amener son prototype pour être jugé par les cuisiniers de BRAKE, qui préciseront les modifs à apporter.

7. BRAKE valide le choix du FOURNISSEUR.

3.1.2.1.2 Enjeux

Sécurité et confidentialité : la confidentialité est un point essentiel de la procédure. Chaque réponse doit être individuelle, personnalisée, aucun accès aux réponses des autres. Conséquemment, la sécurité aussi est importante (gestion d'accès). Actuellement cela est assuré par une transmission à un nombre limité de personnes, cependant la sécurité reste faible.

L'enjeu d'une nouvelle solution serait donc d'assurer une gestion fine des accès, l'authenticité des interlocuteurs et la sécurité des échanges.

Des fonctionnalités orientées "réseaux sociaux" pourraient être par exemple de simplifier la gestion des accès en autorisant un groupe de fournisseurs, ou simplifier la diffusion en diffusant sur un "mur"...

Connaissance des fournisseurs : chaque acheteur de BRAKE France connaît ses fournisseurs réguliers. En revanche, il n'y a semble-t-il pas de base commune de connaissances des fournisseurs, ce qui limite les possibilités de mise en concurrence et de sélection des meilleurs fournisseurs.

L'enjeu d'une nouvelle solution serait donc de fournir un annuaire de fournisseurs, permettant à minima de chercher les coordonnées d'un fournisseur et de les trier.

Des fonctionnalités orientées "réseaux sociaux" pourraient être par exemple la notation de chaque fournisseur sur différents critères (prix, fiabilité, délai de réponse) ou les trier selon leur couverture géographique ou culinaire.

Création du cahier des charges : l'obstacle majeur à une rationalisation de ce processus réside dans la difficulté de mutualiser les attributs. Chaque produit a en effet des attributs spécifiques (ex dans raclette % de matières grasses, fromages..., très différent des attributs d'une mousse au chocolat). Donc chaque acheteur doit pouvoir librement choisir ses attributs pour tel produit.

L'enjeu d'une nouvelle solution serait donc de fournir un outil de création assistée de cahier des charges, permettant à la fois l'utilisation de modèles prédéfinis, la déclinaison à partir de briques ou la création ex nihilo.

Des fonctionnalités orientées "réseaux sociaux" pourraient être par exemple la mise en commun de modèles de cahiers, ou la définition de groupes d'attributs par aliment (chacun



Document	FSN OpenPaaS		
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012	Nature	Public
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

venant compléter directement selon ses connaissances). Ou encore la possibilité de commenter les recettes imaginées pour donner un feedback direct des commerciaux.

Gestion des échanges : pour le moment, tout se fait par téléphone et email. Avec tout ce que ça implique de duplication de documents, délais dans les transmissions, etc. Une expérience est actuellement menée avec LinShare, outil libre d'échange de fichiers sur une plate-forme dédiée, pour centraliser la gestion documentaire. Cela correspond à une demande forte des fournisseurs (également des clients). L'outil est cependant insuffisant à répondre à tous les besoins.

L'enjeu d'une nouvelle solution serait de fournir un outil simple pour échanger des documents. Des fonctionnalités orientées "réseaux sociaux" pourraient être par exemple la modification concurrente d'un document (à l'instar de Google Docs et équivalents).

Évaluation des réponses : actuellement, le traitement se fait complètement à la main, en comparant les réponses dans les fichiers tableurs de chaque FOURNISSEUR à la main (grâce aux fonctions d'ordre croissant / décroissant, de filtrage)... Une solution remplaçante devrait donc apporter au moins le même niveau d'utilisabilité.

L'enjeu d'une nouvelle solution serait donc de fournir un outil de comparaison / évaluation de réponses, apportant un niveau d'utilisabilité au moins équivalent.

Des fonctionnalités orientées réseaux sociaux pourraient être par exemple la pondération des offres selon la "note" du fournisseur.

Validation du choix fournisseur : les équipes commerciales sont organisées en Familles, chaque famille étant dirigée par un Acheteur. Ces Familles sont regroupées en Catégories, dirigées chacune par un Category Manager.

La procédure de validation la plus courante pour le choix d'un fournisseur est donc : l'Acheteur recommande, le Category Manager valide. Actuellement ce processus se fait en face-à-face ou par mail/téléphone.

L'enjeu d'une nouvelle solution serait donc de fournir un gérant au maximum le processus de validation (en assurant notamment la bonne transmission des messages dans les deux sens), pour que le Category Manager se concentre sur l'analyse et le "go".

Les utilisations en mode "social" n'ont pas encore été envisagées sur ce point.

3.1.2.1.3 Synthèse des besoins

BRAKE FRANCE a besoin d'un outil :

- de gestion de contacts (fournisseurs) ;
- d'échange de fichiers ;
- de création de cahier des charges ;
- de traitement des réponses ;
- de gestion du processus métier ;
- qui soit :
- sécurisé (authentification / sécurité des échanges / confidentialité) ;
- extensible dans ses modèles de données (cahier des charges) ;
- collaboratif ;
- SIMPLE À UTILISER (contrainte forte, commune à l'ensemble des cas d'usages).



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

Pistes de réflexion

Compte tenu de l'architecture modulaire d'OpenPAAS, qui vise à faire communiquer plusieurs applications spécialisées, et compte tenu des besoins exprimés, un début de conception pourrait s'articuler ainsi.

1) **Annuaire** : il recense tous les fournisseurs, avec pour chacun une partie accessible au FOURNISSEUR (mise à jour de ses données : contact, descriptif...), une partie privée pour BRAKE (commentaires et évaluation des acheteurs), et une partie statique/automatique (catégories, historique...).

Les acheteurs de BRAKE vont utiliser cet annuaire pour centraliser les informations sur chaque fournisseur, partager leurs connaissances, et faciliter le choix des fournisseurs pour des appels d'offres (ex tous les fournisseurs connus pour avoir prix max de tant, ou fournisseurs notés tant...).

2) **Gestionnaire de cahiers des charges** : outil se composant :

- d'une base de connaissances : rassemblement de toutes les briques de base nécessaires pour créer un cahier des charges (ontologie ?). Des attributs fonctionnels forment des produits. Ces produits combinés à des critères non-fonctionnels (prix, délais, garanties) forment le cahier des charges.
- d'une application graphique (ex formulaire enrichi), permettant de créer un cahier des charges de zéro ou en réutilisant des modèles issus de la base de données.
- d'un historique : tous les cahiers des charges créés et effectivement utilisés. Chacun étant lié aux acheteurs, fournisseurs et dossier concernés.

3) **Plate-forme d'échange** : interface centrale de collaboration pour BRAKE et les fournisseurs. Rassemble les liens vers les différents outils, centralise les documents afférents aux appels d'offres, notifie par tout moyen les acteurs des évolutions sur un processus.

4) **Évaluateur de réponses** : outil permettant :

- d'établir (ou de réutiliser) des règles d'évaluations (ensemble de pondérations sur prix, qualité, poids, délais, etc...)
- de traiter, à partir des règles sélectionnées, l'ensemble des réponses des FOURNISSEURS à un appel d'offres donnés.

Tous ces outils communiquant entre eux. On part du principe que chaque FOURNISSEUR a déjà son compte actif sur la plate-forme dans le déroulé ci-dessous (néanmoins, il faut prévoir évidemment la possibilité de créer les comptes sur demande, voir des solutions sans connexion).

Le déroulé d'un appel d'offre pourrait s'imaginer ainsi :

- BRAKE créée, sur la plate-forme d'échanges, un nouvel espace d'appel d'offres. L'interface lui propose de créer le cahier des charges et l'emmène vers l'outil adéquat.
- BRAKE crée le cahier des charges à partir du formulaire. Sur validation, le cahier des charges est automatiquement associé à l'espace correspondant sur la plate-forme. L'interface l'envoie ensuite sur l'évaluateur pour définir les règles d'évaluation.
- BRAKE définit/choisit les règles d'évaluation. L'interface lui propose de choisir des fournisseurs.
- BRAKE choisit, dans l'annuaire, la liste des fournisseurs (ou la plate-forme le lui suggère à partir d'éléments du cahier des charges). Il valide la liste.



Document	FSN OpenPaaS		
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012	Nature	Public
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

- Dans le cas d'appel d'offre confidentiel, un email type est envoyé aux fournisseurs, avec résumé de la nature du projet, leur proposant de participer. À expiration d'un délai donné, seuls les FOURNISSEURS ayant répondu positivement se verront donner accès aux documents.
- Dans le cas contraire, tous les FOURNISSEURS sélectionnés par BRAKE auront accès.
- Une fois la liste validée, les FOURNISSEURS reçoivent une notification les informant, avec un lien vers l'espace.
- Dans un délai donné, les FOURNISSEURS complètent et renvoient leur réponse.
- À expiration du délai, les réponses sont envoyées à l'évaluateur de réponses.
- Celui-ci les traite selon les règles indiquées. Le résultat (détaillé et synthétique) est transmis à BRAKE.
- BRAKE contrôle et valide le choix.

Notes

Il s'agit ici d'un exemple, non définitif. Les workflow seront raffinés lors de futurs entretiens avec Brake FRANCE (par exemple, les règles d'évaluations seraient plutôt définies une fois les réponses reçues).

Par ailleurs, l'un des objectifs d'OpenPAAS est de permettre la conception collaborative des workflow. À terme, BRAKE pourra donc modifier à volonté les workflow selon les situations (Qui intervient ? Dans quel ordre ? Quand envoyer des notifications ? Sur quels médias ? Quelles informations visibles pour qui ?).

Les cas d'usages seront précisés par la suite, de même que l'architecture finalement retenue.

3.1.2.2 Cas d'usage : commandes des clients de BRAKE FRANCE

Principe : BRAKE France négocie un contrat cadre .

Acteurs : Commercial de BRAKE FRANCE (BRAKE) / Commercial de client (CLIENT).

3.1.2.2.1 Déroulé

1. CLIENT contacte commercial de BRAKE.
2. CLIENT et BRAKE négocient sur un ensemble produits/prix/quantités pour une durée déterminée.
3. À l'issue des négociations, ils aboutissent à un document de référence appelé mercuriale (ex bidon : langouste / 14 euros le kilo / minimum de 40 kilos par semaine / validité 6 mois).
4. CLIENT passe commande dans le cadre de la mercuriale.
5. BRAKE reçoit la commande et vérifie sa conformité à la mercuriale.
- 6a. Si un problème est constaté, BRAKE transfère le dossier à une télévendeuse qui appellera le client pour le régler.
6. Une fois la commande validée, BRAKE rentre les détails de la commande dans son outil de gestion (SAP/R3):
 - soit directement, si une intégration EDI a été faite ;
 - soit par le CRM, dans lequel BRAKE rentre les détails de la commande, le CRM intégrant ensuite dans SAP (grâce à investissement pour établir une interface entre les deux logiciels).
7. BRAKE traite la commande.

Notes

Rappelons que la mercuriale est un document définissant un accord multicritères (produit,



Document	FSN OpenPaaS		
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012	Nature	Public
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

prix, volume minimum de commandes, fréquence minimum de commandes...) pour une durée déterminée.

Chez BRAKE France, les commandes rentrent ainsi dans trois cadres :

- mercuriale fermée : liste précise de produits/prix. Le client n'a pas le droit de commander en dehors.
- mercuriale ouverte : outre la liste définie, le client peut commander d'autres produits, avec parfois une ristourne sur le prix catalogue.
- hors mercuriale : le client achète le prix catalogue.

Enjeux

Prise de commandes : Les deux premiers vecteurs de commande sont le téléphone, puis le face-à-face. Cela implique, par rapport à une solution où le client serait autonome, une perte de temps et d'argent, puisque le commercial doit recueillir les demandes, les transcrire et les rentrer dans le CRM. Cela implique également une perte de temps et d'informations au niveau du suivi de la relation client (indiquer quelque part que le client a été contacté à telle date/heure, ses remarques, etc...). Or, les interviewés ont bien souligné la nécessité de répondre en un temps record. L'enjeu d'une nouvelle solution serait donc de fournir un moyen aux prospects/clients de passer commande par eux-mêmes. L'obstacle majeur restant, comme nous le détaillerons en envisageant les pistes, la spécificité de chaque relation client (contrairement à des distributeurs comme Carrefour ou Amazon ou aucune négociation ne se fait).

Des fonctionnalités orientées "réseaux sociaux" n'ont pas encore été envisagées dans ce cadre.

Validation de commande : Dans la même lignée que l'enjeu précédent, la validation, qui se fait actuellement manuellement, pourrait, dans le cadre d'un outil de passation de commande autonome, se faire automatiquement. En effet, lors d'une commande, BRAKE doit vérifier les points suivants :

- une mercuriale existe-t-elle pour ce client.
- si oui, la commande est-elle conforme aux conditions ?
- par ailleurs, les autres aspects sont-ils valides (par exemple, le client demande une livraison le vendredi, mais BRAKE ne livre sa ville que le mardi et jeudi)?

L'enjeu d'une nouvelle solution serait donc d'intégrer l'outil de passation de commandes avec le CRM et/ou SAP, afin de permettre la vérification automatique d'éléments triviaux, et ne limiter le support des télévendeuses qu'au cas nécessitant réellement une intervention humaine.

Des fonctionnalités orientées "réseaux sociaux" n'ont pas encore été envisagées dans ce cadre. On pourrait cependant imaginer que, par exemple, le choix d'une télévendeuse pour traiter un problème soit choisie en fonction de son historique (connaît le client et/ou le secteur d'activité), de son "évaluation" (client très important > télévendeuse la plus expérimentée) ou de sa disponibilité.

Suivi de la satisfaction client : actuellement, chaque année, 15% des clients de BRAKE FRANCE cessent leur relation, sans donner d'explication. Brake France explique cela par le manque de suivi de clientèle, pour deux raisons. D'une part, les formulaires de satisfaction ne sont pas systématiquement utilisés, entre autre pour des raisons de temps (le commercial devant recueillir par téléphone / en direct les retours, et ensuite les rentrer dans le CRM).



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

D'autre part en cas de litige, bien qu'une procédure spécifique, elle est peu usitée. En effet, elle implique que le commercial remonte le problème à l'administration des ventes. Les commerciaux sont réticents, en raison des délais et lourdeurs administratives que cela implique, ainsi que le "constat d'échec" qui semble en résulter pour eux. Au final, la gestion habituelle consiste à directement accorder à son client une réduction sur sa prochaine commande.

L'enjeu d'une nouvelle solution serait donc de fournir un moyen simple et rapide de recueillir les retours clients, qu'il s'agisse de simples commentaires, de félicitations ou de litiges. L'obstacle majeur restant la nécessité d'un outil ultra simple à prendre en main et rapide à utiliser.

Des fonctionnalités orientées "réseaux sociaux" n'ont pas encore été envisagées. On pourrait cependant imaginer que le client puisse noter la qualité de la relation (délai de réponse, qualité de réponse, etc...) et qu'ensuite les managers de BRAKE utilisent ce type de retours pour régler les problèmes de fond et motiver leurs équipes.

Communautarisation du réseau d'acheteurs

Au-delà de la pure offre produit, il a été relevé le manque d'un outil de suivi des interlocuteurs de BRAKE. En effet, les acheteurs notamment dans les grands comptes tendent à rester dans les mêmes cercles. Un outil permettant de mettre en commun les relations de chaque commercial de BRAKE permettrait d'assurer un meilleur suivi et une meilleure analyse des opportunités, en permettant par exemple au commercial de récupérer les informations issues d'une ancienne relation entre un acheteur passé de la compagnie alpha à bêta, et un autre commercial de BRAKE.

3.1.2.2 Pistes

BRAKE FRANCE a déjà envisagé deux pistes, le site marchand et l'espace de fichiers. Nous exposerons l'état de ces réflexions avant de fournir notre propre ébauche de solution.

Le site marchand

BRAKE France dispose déjà d'une vitrine numérique, site internet exposant l'intégralité de son catalogue. Aucune interaction n'est cependant directement possible pour le visiteur.

La mise en place d'un site marchand est actuellement discutée. Si les bénéfices en terme d'autonomie du client et de rapidité de prise de commande sont évidents, trois problématiques majeures se posent.

- Chaque client est unique : lister les produits ne pose pas de problème, les attributs sont connus (conditionnement, identifiant produit...). L'écueil est le prix, puisque chaque client a son prix (> 1.000.000 de prix spécifiques dans la base de données), et peut être sous le coup d'une ou plusieurs mercures.
- Le public ciblé est réfractaire à l'informatique : la plupart des restaurateurs ne sont pas à l'aise avec l'outil informatique, ont généralement peu de connaissances préalables et ne veulent pas s'investir. La moindre contrainte d'utilisation risque de les faire fuir. Ils préfèrent un contact humain, sont réfractaires à l'informatique. Notons d'ailleurs que le constat est, dans une moindre mesure, identique pour le personnel de BRAKE FRANCE.
- Le public ciblé est mal équipé : le taux d'équipement informatique est très faible chez les clients sauf grands comptes et collectivités (cantines scolaires, retraites).

D'ailleurs, une anecdote illustre cela : BRAKE avait envoyé un questionnaire numérique sur la pertinence d'un site marchand, à environ 80 grands comptes. Seuls 17 ont répondu.



Document	FSN OpenPaaS	Nature	Public
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012		
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

L'espace d'échanges

Actuellement seul Alfresco est réellement utilisé. Il est uniquement utilisé dans un cadre interne, et pour les documents "statiques" (non liés à des projets en cours).

Pour répondre à la demande des clients (et fournisseurs), BRAKE expérimente actuellement LinShare, solution de partage sécurisée. Celle-ci répond en partie au besoin, mais nécessite un peu d'intégration et d'accompagnement avant d'être utilisée sur des projets.

Notre piste

Notre piste pour ce cas d'usage se rapproche de la piste évoquée dans le cas 1.1, notamment dans la présence d'un espace de collaboration unifié, centralisant les ressources et le suivi pour chaque relation client.

Un tel outil a d'ailleurs été expressément évoqué lors des entretiens. Il a par exemple été imaginé que chaque acteur du cycle de vie de la commande renseigne directement sur l'outil le bon déroulement de son action (ex livreur va directement confirmer la bonne livraison du produit).

Par ailleurs, dans la mesure où des outils de gestion de relation client existent déjà, les besoins évoqués semblent plus relever de l'intégration pure que de la mise en place de nouveaux outils.

Les pistes seront donc précisées lors de l'établissement des cas d'usage détaillés, faisant suite à une prise d'information directement auprès des équipes opérationnelles.

3.1.3 Axe 2 : Implication des clients dans la définition de l'offre produit

Nous poserons d'abord les trois points de réflexion sur l'association des clients à la définition de l'offre et les usages actuels qui y sont associés. Nous pointerons ensuite les enjeux et problématiques associées à des outils permettant des interactions sociales entre les clients et BRAKE sur ces trois points. Nous présenterons enfin différentes pistes d'usage qui seront par la suite creusées lors de futures interviews.

3.1.3.1 Usages actuels

3.1.3.1.1 Recueil de la satisfaction client sur les produits existants

Notez que nous nous concentrons ici sur la satisfaction client relativement au produit, focus différent du cas évoqué précédemment où l'accent était mis sur la satisfaction relativement à la qualité de service.

Actuellement, chez BRAKE FRANCE, hormis les feedbacks récupérés au fil de discussions sur les formulaires rentrés ensuite à la main dans le CRM, aucun outil ne permet de recueillir les avis des clients sur les produits de manière simple, rapide et fiable.

3.1.3.1.2 Retrait des anciens produits

Actuellement, le choix est fait principalement sur les critères de volumes de vente et chiffres d'affaire, permettant de trancher sur les 3500 produits.

Dans de rares cas, le produit aura droit à une seconde chance, s'il est considéré qu'il n'a pas eu sa chance (mauvaise visibilité, erreur dans le positionnement...).

Les clients n'interviennent à aucun moment.



Document	FSN OpenPaaS	Nature	Public
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012		
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

3.1.3.1.3 Choix de nouveaux produits

Il est effectué directement par les cuisiniers, qui organisent une dégustation, soit auprès des commerciaux de BRAKE FRANCE, soit (plus rarement) auprès de quelques uns de leurs plus grands clients.

Nous avons ici une ébauche d'interaction, mais limitée dans sa portée (clients présélectionnés) et dans sa fréquence.

3.1.3.2 Enjeux et problématiques d'une définition collaborative et "sociale" de l'offre produit

À l'ère où la plupart des sites marchands proposent une évaluation de leurs produits et services, où le taux d'utilisation d'internet dans la population explose, où les avis des pairs comptent plus que les revues spécialisées (si applicables), les gains potentiels de tels outils sont reconnus. Cependant, compte tenu du contexte précis BRAKE FRANCE, plusieurs contraintes importantes doivent être prises en compte.

3.1.3.2.1 Enjeux

Mettre en place un outil de type "réseau social d'entreprise" apporterait les avantages suivants :

- Base de connaissance : obtenir un avis plus constant et plus fiable des clients sur chaque produit ;
- Animation de la vie du produit : organiser des votes, ou questions ouvertes, pour sonder le public vis-à-vis de produits existants (faut-il le supprimer, comment l'améliorer), de nouveaux produits voire de services. Limitant ainsi les risques de l'innovation produit ;
- Publicité gratuite : profiter de l'effet réseau pour étendre la réputation et l'image de la société, raffermir la stabilité de la société aux yeux de ses clients en leur faisant prendre conscience de l'existence d'une communauté.

3.1.3.2.2 Problématiques

Les principales questions remontées sont les suivantes :

- Chaque client a une relation unique avec BRAKE FRANCE. Comment éviter qu'ils communiquent entre eux sur les prix pratiqués, risquant ainsi de "niveler par le bas" la stratégie commerciale de BRAKE ?
- Comment demander un avis sur un catalogue de plus de 3500 produits ?
- Comment les associer au retrait d'un produit, et comment évaluer leurs opinions ?
- Est-il pertinent de limiter la comparaison à la qualité du produit ? Face aux concurrents, la qualité de service et le prix jouent aussi un rôle important.

À cela, plusieurs contre-arguments ont été apportés :

- Les restaurateurs peuvent déjà communiquer entre eux, sans que l'on ait le moindre contrôle dessus. Et ne se privent à priori pas de le faire.
- L'idée n'est pas de demander à chaque client d'évaluer tous les produits, mais de lui donner moyen à tout moment de donner son retour : sur les produits qu'il a testé, ceux qu'il aimerait, etc...
- Associer directement les clients permet aussi de ne pas éviter les remises en question, et détecter plus rapidement un décalage net entre les attentes clients et la stratégie de BRAKE FRANCE.



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

- Il s'agit d'une manière de fonctionner qui, selon toute probabilité, va devenir la norme d'ici les prochaines décennies, avec l'émergence de nouvelles générations pour qui l'usage de l'informatique et la relation sociale "numérique" sont acquis.

En vérité, le sentiment général qui ressort de ces interviews est que les craintes exprimées relevaient en partie d'une incompréhension sur les usages possibles, et de ce fait une peur de perdre le contrôle de la relation client et de l'image de la société.

Note : parmi les idées évoquées, figurait même celle d'associer directement les clients de BRAKE FRANCE et ses fournisseurs. Dans la mesure où il s'agit d'une idée vague, ne portant pas de cas d'usage précis, et qui complexifie grandement les problématiques évoquées, nous l'écartons du champ de réflexion. Nous y reviendrons si les retours futurs de BRAKE portent des intentions précises.

3.1.3.3 Les pistes d'usages collaboratifs

Issues des interviews et des réflexions des partenaires d'OpenPAAS, voici quelques pistes qui à notre sens répondent aux besoins d'association du client tout en assurant des garde-fous.

3.1.3.3.1 Cas d'usage : recueil de la satisfaction client sur les produits existants

Il s'agit ici de construire la base de connaissances qui pourra ensuite être exploitée, isolément ou en combinaison avec d'autres actions, pour associer le client au choix de nouveaux produits ou au retrait d'anciens produits.

On peut imaginer par exemple, sur chaque page produit du site vitrine, un formulaire permettant au client de soumettre une question ou une évaluation sur ce produit.

Il s'agit ici plus d'une question d'intégration à proprement parler que d'usages sociaux, nous ne nous étendrons donc pas pour le moment.

3.1.3.3.2 Cas d'usage : retrait des anciens produits

Beaucoup de manières de procéder seraient possibles :

- Choisir directement en pondération des critères classiques (volume, chiffre) avec les notes des clients.
- Établir une shortlist de quelques produits, demander aux clients ayant déjà commandé ces différents produits de choisir leur préféré.
- Proposer une dégustation gratuite de quelques produits pour recueillir l'avis direct des clients, sur les causes du non-succès...

Profitons-en pour souligner l'intérêt d'une fonction de conception collaborative de processus, telle que le proposera OpenPAAS. En effet, chaque entreprise aura ses préférences sur les personnes à impliquer et les étapes à suivre, en fonction de son activité, son personnel et ses interlocuteurs.

3.1.3.3.3 Cas d'usage : choix de nouveaux produits

Là aussi, nombreuses sont les possibilités :

- Organiser une "élection" large (tous les clients), représentative (plusieurs clients représentant des secteurs différents) ou limitée (clients ayant déjà commandé ce type de produit par exemple).
- Publier régulièrement des idées de produits, et concrétiser celui qui dépasse un certain seuil de votes, ou le plus plébiscité pendant un mois...



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

- Faciliter l'organisation de dégustations, par exemple en "postant" un événement comme sur des outils de type Facebook...

Toutes ces idées seront affinées et détaillées lors de futurs entretiens avec les équipes de BRAKE FRANCE, pour ensuite construire des cas d'usage unitaires.

3.1.4 Axe 3 : Gestion de projet

Pour l'instant tout le suivi de gestion de projet se fait de manière parcellaire, et manuellement. Chaque chef de projet complète un fichier excel selon un modèle défini, toutes les réponses sont rassemblées et compilées à la main par une personne. BRAKE met en oeuvre en permanence plusieurs centaines de "projets" clients à la fois, ainsi que les projets techniques afférents.

BRAKE a ainsi exprimé un besoin fort pour un outil de gestion de projet, qui permette au chef d'entreprise d'avoir à la fois une vision globale de l'état des projets et une vision "gros grain" de chaque projet, en lui donnant moyen de contacter simplement et rapidement les personnes responsables en cas de besoin.

Le besoin exprimé étant ici extrêmement classique, et déjà couvert par de nombreux outils, d'autres prises d'informations seront nécessaires pour définir d'éventuels usages orientés sociaux. Cet axe sera donc re-détaillé ultérieurement.

3.2 Cas d'usage Linagora

Deux cas d'usages ont été étudié par Linagora. Ils synthétisent des retours d'expérience issus des interactions avec les clients des outils OBM et Petals, l'un concerne l'organisation d'une réunion, l'autre la gestion d'un appel d'offres.

3.2.1 Organisation d'une réunion

3.2.1.1 Synthèse

En tant qu'utilisateur, je veux pouvoir à l'aide d'une plate-forme de services collaboratifs et orientée réseau social d'entreprise :

- Initier, organiser, conduire une réunion productive et efficace.
- Sécuriser et contrôler le suivi de la réunion et son plan d'action.
- Communiquer, sur la base du contenu de la réunion, la bonne information aux bonnes personnes.

3.2.1.2 Acteurs

Organisateur : la personne qui initie la réunion, la planifie dans le système, réserve des ressources, invite des participants, assure le suivi des présences/absences, le compte rendu et la gestion des tâches. On note que dans un cas plus général l'initiateur de la réunion n'est pas nécessairement l'organisateur (cas d'un assistant de direction qui initie une réunion au nom de son supérieur).

Participant interne : est inscrit dans le RSE. **Il peut s'agir d'un externe à la société** (comme un fournisseur ou un client), auquel cas cela peut nécessiter une attention particulière pour le connecter au RSE.

Participant externe : n'est pas inscrit dans le RSE.

Ressource : élément de l'entreprise utilisable par le salarié (une salle, un vidéo projecteur...)



Document	FNS OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

RSE : Réseau Social d'Entreprise, terme générique utilisé comme synonyme pour OpenPaas.

Terminal : interface physique entre l'utilisateur et le RSE. Cela peut être un PC, un laptop, smartphone, tablette...



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

3.2.1.3 Étude du cas d'utilisation avec OpenPaaS

Résumé du déroulé:

L'organisateur souhaite organiser une réunion avec une liste de participants interne et externe. Il entre les informations (texte, document) relatives à la réunion dans OpenPaaS, choisit des ressources à réserver puis invite des participants à une date qui pourrait convenir à tous.

Le jour de la réunion, les participants font connaissances et le rendez vous se déroule dans le lieu et horaires indiqués. L'organisateur suit l'ordre du jour et on crée et affecte des tâches à plusieurs utilisateurs. Suite au rendez vous, un compte rendu est adressé à plusieurs personnes et l'organisateur suit l'avancement des tâches planifiés avec ses collaborateurs.

Pré-requis

- Les intervenants de ce use-case utilisent (plus) leurs terminaux mobiles (smartphones, tablettes) que leurs laptops.
- L'initiateur de la réunion en est l'organisateur et le responsable du suivi.

Acteurs et relation

Ce document formalise plus particulièrement deux acteurs et une relation :

Utilisateur : est une personne physique qui interagit avec le système. Il s'agit généralement de l'organisateur.

Système : désigne OpenPaaS et les mécanismes internes qu'il met en œuvre pour satisfaire les besoins.

Interaction : est la liaison entre les deux acteurs précédents. L'utilisateur agit dans l'environnement du système et celui ci lui répond. Au delà d'une réponse immédiate (message à l'écran, envoi de SMS...) il peut également s'agir de données stockées qui seront traitées ultérieurement.

Acteur/Avancement de la réunion	Initiation	Organisation	Déroulement	Suivi
Organisateur	Renseigne les informations : titre, objectif, description...	Invite des participants, réserve des ressources, détermine une date	Rencontre les participants, anime la réunion en suivant l'ordre du jour et écrit un compte rendu	Diffuse le compte rendu, suit les décisions prises (affectation des tâches), estime si la réunion a atteint ses objectifs

Initiation de la réunion



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

Utilisateur : l'organisateur définit dans OpenPaaS les informations relatives à la réunion : un sujet, des objectifs, etc. Il déclare également la liste des points à traiter pendant la réunion.

Interaction : le système propose à l'utilisateur de compléter sa réunion (ressources, documents..)

Système : processus d'aide à la décision.

Lors du renseignement des informations, le système détermine si il a déjà connaissance de données correspondantes à ce type de réunion.

- En prenant l'historique des réunions précédentes dans un certain intervalle de temps et en recoupant avec les informations renseignées par l'utilisateur.
- En se basant sur les liens déjà présent dans le système, comme dans le cas d'une réunion récurrente.
- En comparant des modèles de réunion enregistré préalablement pour vérifier que l'utilisateur ne le retape pas.

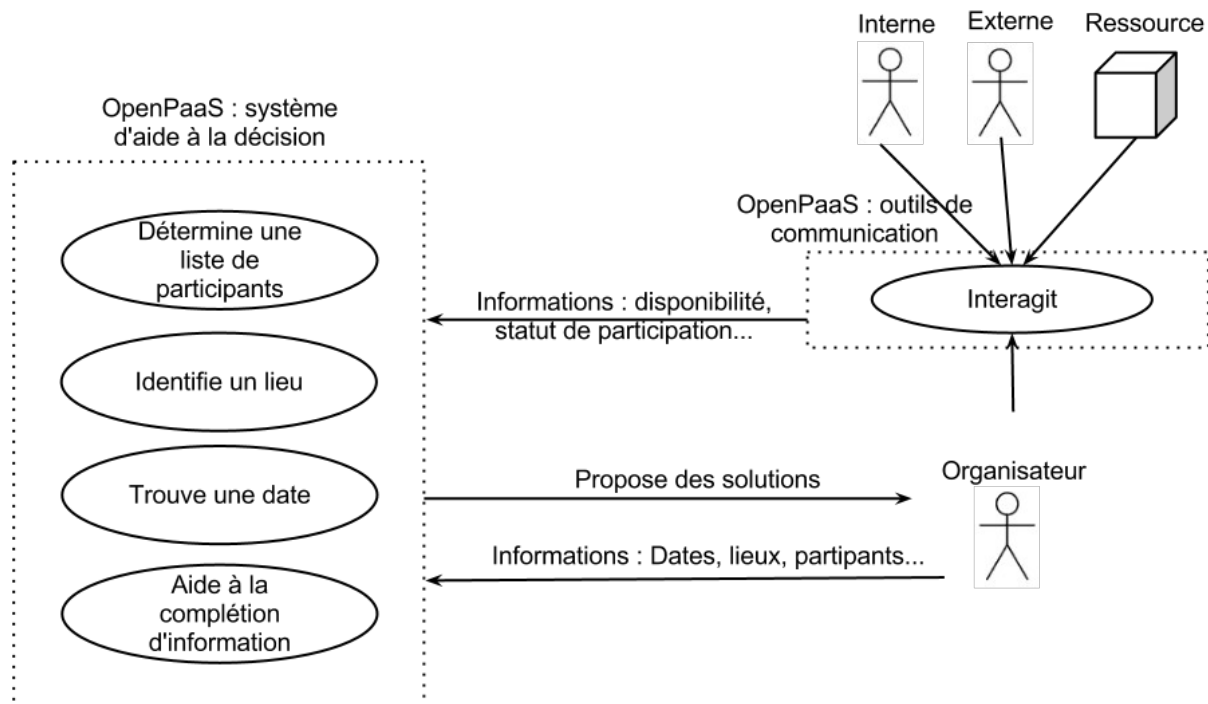
Cette méthode heuristique anticipe le besoin et s'applique pour chaque élément de la réunion.

Par exemple, pour les documents relatifs à l'événement, OpenPaaS déterminera si ceux ci existent déjà dans sa base de documents et proposera de les reprendre, pour éviter la duplication de l'information.



Organisation de la réunion

Fig 1 : OpenPaaS - aide à la saisie et à la décision



Sélectionner les participants

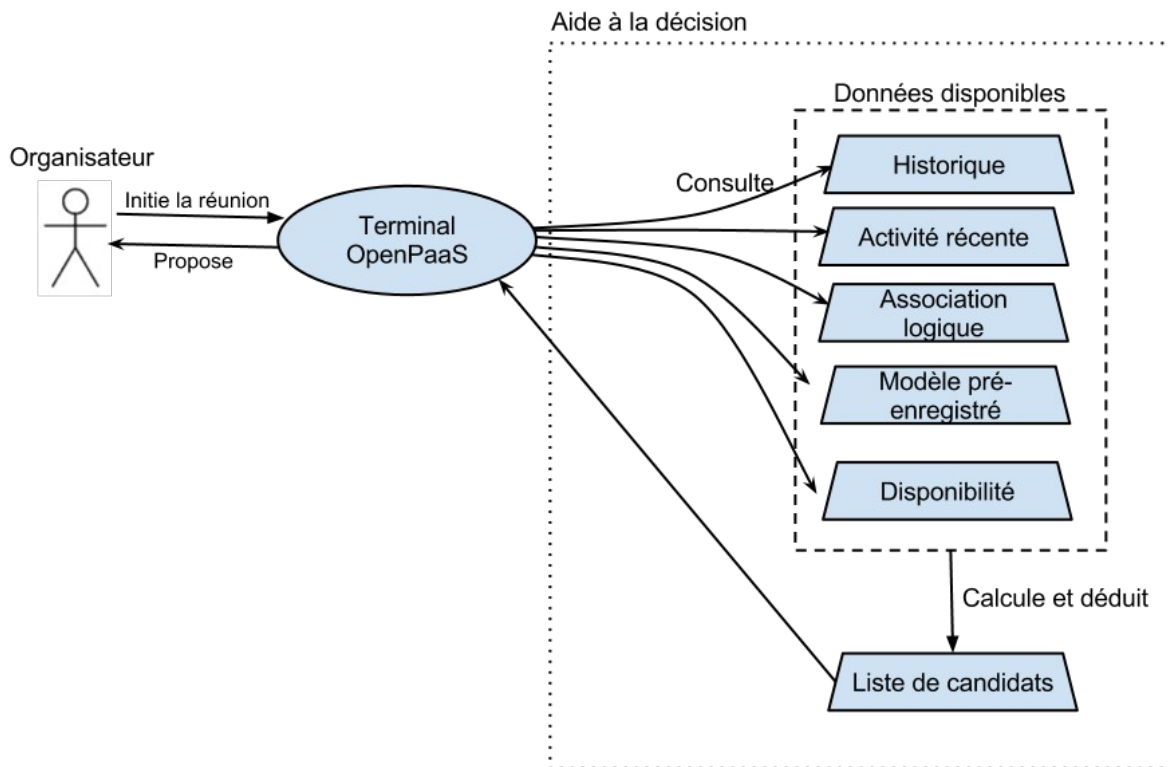
Utilisateur : invite les participants.

Interaction : OpenPaaS propose une liste pertinente de candidats susceptible d'intéresser l'organisateur.

Système : établit la liste de candidats en se basant sur les renseignements précédents, ainsi que sur les profils internes : fonctions, activités, compétences et liens avec l'organisateur.

- Exemple 1 : OpenPaaS remarque que toutes les réunions associées au projet P organisées par X, ont pour participant Y. Dès que l'utilisateur X créera une nouvelle réunion de type P, le système lui suggérera d'inviter Y.
- Exemple 2 : OpenPaaS a enregistré une activité récente de messagerie instantanée entre X et l'utilisateur Z, il le suggérera également comme participant.

Fig 2 : proposition d'une participants à l'organisateur



Choisir le lieu de l'événement

Utilisateur : choisit une salle pour la réunion (salle qui est renseignée en tant que ressource dans OpenPaaS)

Interaction : le système lui propose la salle la plus adaptée

Système : se base sur plusieurs paramètres pour la déterminer

- Localisation : localisation renseignée ou réelle des participants
 - Si l'heure du rendez vous est proche, il utilise la géolocalisation des participants comme un paramètre supplémentaire pour déterminer le lieu le plus approprié.
 - Si la géolocalisation n'est pas activée ou que le rendez vous est à une date plus éloignée, OpenPaaS se sert de la localisation renseignée des participants.
- Autres paramètres : taille de la salle, disponibilité, taux de remplissage de la salle (pour répartir l'occupation des salles), historique pour une réunion similaire, contraintes de déplacement des ressources (comme un vidéo projecteur empruntable pour le lieu A mais trop loin du lieu B, et encombrant de déplacer de A à B).

Établir une date



Document	FSN OpenPaaS		
	Livrable L1.1.3		
Date prévue	31/05/2012	Nature	Public
Date livraison	30/09/2012		
Statut	Final	Version	1.0

Utilisateur : souhaite choisir une date pour la réunion.

Interaction : le système lui propose une date adaptée à ses besoin, de plus l'organisateur peut visualiser les disponibilités des participants pour trouver un créneau horaire qui lui conviendra mieux.

Système : vérifie les disponibilités des participants et des ressources pour proposer une date pertinente.

Calculer le coût de la réunion

Utilisateur : aucune action.

Interaction : si l'utilisateur possède le niveau d'accréditation nécessaire, le coût de la réunion est affiché à l'écran.

Système : détermine le coût de la réunion sur une échelle de valeur préalablement renseignée. Le coût de la réunion est fonction de plusieurs facteurs tel que : sa durée, le coût des ressources réservées, le temps nécessaire pour chaque participant pour s'y rendre, le prix du transport, le bilan carbone, une estimation du coût du salarié (basé sur sa place dans l'organigramme par exemple).

Confirmer la réunion

Une fois les choix effectués, OpenPaaS procède à l'invitation formelle sous forme de notifications intégrées dans le système pour les internes, et adaptées en fonction des moyens de communication utilisés pour les externes (envoi de SMS, courriels). Cette notification comprend des facilités de communication (question à poser à l'organisateur) et d'organisation (carte/chemin pour se rendre sur le lieu de la réunion depuis son lieu de départ)

Déroulement de la réunion

L'organisateur rencontre les autres participants au lieu de la réunion. Il s'agit de la première fois pour certains externes, dont il prend la carte de visite contenant un code QR, alors que d'autres sont des collaborateurs interne. Il s'aperçoit également que certains invités semblent absent.

- Pendant le rendez vous, le système ouvre automatiquement un espace de réunion qui permet à l'organisateur de solliciter, aux travers les différents terminaux, les participants qui n'ont pas répondu ou les absents (ou, inversement, on accepte d'être sollicité ou non pendant la réunion suivant son niveau de disponibilité).
- Un tableau de bord regroupe toutes les informations dont l'organisateur peut avoir besoin à ce moment là. Il a notamment la liste des participants à la réunion. Il peut contacter un absent en un clique sur son smartphone. OpenPaaS proposera d'ouvrir la communication sur le canal le plus approprié (téléphone, IM, SMS...)
- La géolocalisation permet d'envoyer un rappel quelques minutes après le début de la réunion aux participants l'ayant acceptée mais dont la localisation actuelle ne correspond pas à celle de la salle de réunion (ils n'y sont donc pas).
- La personne en charge du compte rendu le saisit en temps réel dans un espace prévu à cet effet, et préformaté par l'administrateur ou le manager. Ce formatage permettra de déterminer les cibles de diffusion du compte rendu en plus des participants : public, projet, équipe, direction, etc.



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

- L'utilisateur peut transformer simplement son texte de compte rendu en tâche, mais peut également un remplir un tableau préformaté, faisant parti du compte rendu, et concernant la gestion des tâches.
Celles ci peuvent être affectée à un tiers, avec des dépendances et une date limite d'exécution, qui met à jour les calendriers concernés (utilisateurs, projets, direction...)

Après la réunion

Clôture de la réunion

- Le compte rendu est validé. Il est alors envoyé selon aux cibles de diffusion déterminées et OpenPaaS notifie les personnes affectées aux différentes tâches. Cette étape peut également être faite pendant la réunion, à son issue, mais également s'intégrer dans un processus de validation avant diffusion si l'entreprise le souhaite.
- OpenPaaS peut demander à l'organisateur de donner une note à sa réunion pour déterminer si les objectifs de celle-ci ont été atteint, ou d'ouvrir un sondage aux participants sur ce sujet.

Alimenter sa base de contacts

Utilisateur : reprends les cartes de visite qu'il a acquis au début de la réunion pour les participants externe et en scan le code QR.

Interaction : une interface de contact pré-remplie avec les informations du contact et son classement dans OpenPaaS est affichée pour validation. Le système envoie une invitation à joindre OpenPaaS pour le participant dont la carte a été scanné.

Système :

- Le scan du code étant une action simple et rapide, OpenPaaS classe au mieux les informations collectées de cette manière sans intervention utilisateur supplémentaire. Ce classement s'effectue automatiquement selon des critères spécifiés par l'utilisateur ou sur la base des informations dont il dispose (type de la réunion, sujet, société...).
- Si le participant scanné n'est pas inscrit dans OpenPaaS, une invitation lui est envoyée. Il pourra alors joindre le système et enrichir les informations le concernant.

Suivi de la réunion

Une fois la réunion terminée, OpenPaaS permet aux participants de réagir sur l'événement en favorisant un espace de dialogue. Les utilisateurs apportent alors des commentaires, ajouts, questions...

L'organisateur peut suivre et/ou retravailler les tâches déterminées lors de la réunion, celles ci sont accessibles depuis l'espace de réunion mais sont également incorporé dans un mode de fonctionnement plus orienté gestion de projet.

Le système permet également de rappeler à l'organisateur les éléments qu'il souhaite : relancer des clients rencontrés pendant la réunion, avoir une vue d'ensemble sur les tâches décidées pendant la réunion, écrire une remarque personnelle dans un mémo, etc.

Toutes ces informations pourront être réutilisées par OpenPaaS pour aider l'utilisateur dans ces actions futurs.



Document FSN OpenPaaS

Livrable L1.1.3

Date prévue 31/05/2012

Nature Public

Date livraison 30/09/2012

Statut Final

Version 1.0

Acteur/Avancement de la réunion	Initiation	Organisation	Déroulement	Suivi
Organisateur	Renseigne les informations : titre, objectif, description...	Invite des participants, réserve des ressources, détermine une date	Rencontre les participants, anime la réunion en suivant l'ordre du jour et écrit un compte rendu	Diffuse le compte rendu, suit les décisions prises (affectation des tâches), estime si la réunion a atteint ses objectifs
OpenPaaS	Propose une complétion des champs basé sur des données en cours ou précédentes	Suggère une liste de participants et de ressources pertinente pour l'organisateur	Aide au déroulement au travers de l'assistance à la rédaction du compte rendu, affectation de tâches, relance manuelle ou automatique des absents par géolocalisation	Enregistrement des contacts par code QR, diffusion du compte rendu selon les cibles, permet d'échanger, de faire un retour sur la réunion, de suivre les tâches planifiées...

3.2.1.4 Au sujet du flux d'information

Ce cas d'utilisation présente une complexité qui entraîne une pleine utilisation des fonctionnalités d'OpenPaaS. Il en résulte un certain nombre de flux d'informations qui, selon la façon de travailler de l'individu, peut sembler important. Il est donc nécessaire de garder plusieurs points à l'esprit :

- Les usages les plus fréquents autour de l'organisation d'une réunion au quotidien ne comportent pas autant de paramètres (internes, externes, ressources, documents, tâches, contacts..).
- OpenPaaS propose de lui-même un premier filtre d'information pour éviter de noyer son utilisateur sous des données non pertinentes pour son activité
- Ce flux entrant est paramétrable. L'utilisateur peut donc choisir de recevoir plus ou moins d'informations, ou de source/nature différente selon ses besoins.
- Le système est non intrusif et s'intègre harmonieusement dans l'interface pour rester une aide qui ne sollicite pas activement l'utilisateur.
- Le flux sortant est également paramétrable, pour gérer et contrôler les informations provenant d'OpenPaaS et à destination de l'extérieur.



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

3.2.2 Appel d'offre projet collaboratif

Use Case

Pouvoir, à l'aide d'une plate-forme de services collaboratifs et orientée réseau social d'entreprise (RSE):

- Mener à bien les différentes étapes d'une réponse à appel d'offre pour un projet collaboratif ;
- Impliquer des partenaires issus de différentes entreprises : Partenaires, Fournisseurs, Clients/utilisateurs ;
- Prendre en charge l'ensemble des moyens de communication et d'échange d'information entre partenaires potentiels.

Pré-requis

- Des profils entreprises sont enregistrés ;
- Des profils de personnes travaillant dans les entreprises sont enregistrés.

Intervenants



- Acteurs Internes : agissent directement l'affaire et l'avancement des activités ;



- Observateurs internes : peuvent produire des événements et des objets affectant indirectement l'affaire et l'avancement des activités ;



- Peut être informé et de participer à travers des plateformes de réseaux sociaux.

Initiation du projet

Le cas d'usage commence lorsqu'un Appel d'Offres (AO) arrive chez l'entreprise1 (E1) :

- Le responsable commercial de E1 prend connaissance de l'AO
- Il crée une collaboration et transfère les documents de l'AO dans l'espace de partage de documents associé
- La collaboration est créée dans l'état «qualification»
- Il crée un nouvel événement associé à cet AO
- Il consulte les groupes dédiés au domaine de l'AO pour identifier les partenaires potentiels.
- Il **prévient** les partenaires potentiels avec les outils de lien social de la plateforme (micro blog ; micro tweet)
- Il **invite** avec la plateforme des partenaires potentiels
- Les partenaires peuvent **accepter/décliner** l'invitation
- Les partenaires qui acceptent sont inclus dans la collaboration
-
- Les partenaires utilisent l'**espace partagé** lié à la collaboration pour partager les documents de l'AO
- Les partenaires planifient une **réunion virtuelle** de démarrage de la proposition d'Offre
- Les partenaires définissent ensemble leur **rôle dans la collaboration**
 - **Acteurs Internes : rédacteurs de partie de l'offre**



Document FSN OpenPaaS

Livrable L1.1.3

Date prévue 31/05/2012

Nature Public


Date livraison 30/09/2012

Statut Final

Version 1.0

- **Observateurs internes : Responsable de l'engagement de chaque partenaires, communauté d'expert composé d'expert de chacune des entreprises partenaires, ...**
- Les partenaires définissent ensemble les **plannings** et les livrables de la collaboration
 - réunion de GO/no Go : capacité à répondre
 - draft de réponse
 - version 1 de la réponse
 - version validée
- Suite à la réunion de Go/no Go, si les partenaires ne sont pas en capacité de répondre à l'AO, ils peuvent utiliser la plateforme pour chercher de nouveaux partenaires pour compléter la capacité de la collaboration (savoir-faire, capacité productive, ...). Ils rebouclent alors sur l'activité de GO/noGO
- Si Go, la collaboration passe en état « Proposition à remettre ».

- Les partenaires utilisent les services collaboratifs pour interagir : espace partagé, micro blog, fil d'information.
- Le document de réponse est rédigé collégialement.
- Les Observateurs internes peuvent commenter les actions des acteurs internes pour valider les choix et faire des propositions

- Lorsque une première version de la réponse est réalisée, les partenaires invitent **des observateurs externes** : clients/utilisateurs à donner leur avis  , votes...
- A partir des avis recueillis, les partenaires rédigent collégialement la version définitive de la réponse.
- La réponse est envoyée.
- La collaboration passe à l'état « Négociation ».

- A chaque étape de la collaboration (changement d'état), les informations factuelles de la collaboration sont synchronisées avec le CRM de chaque partenaire

4 Synthèse des exigences fonctionnelles

Le tableau suivant propose la liste des exigences fonctionnelles extraites des cas d'usage précédents.

Référence	Use-Case	Description	Commentaire
E-F-1	Brake-France	Le système doit aider à l'automatisation des processus métier	
E-F-2	Brake-France	Le système doit faciliter les échanges d'information internes et avec les clients	
E-F-3	Brake-France	Le système doit permettre d'établir une liste de commandes	
E-F-4	Brake-France	Le système doit permettre d'envoyer et de recevoir des documents	
E-F-5	Brake-France	Le système doit permettre de valider	



Document FSN OpenPaaS

Livrable L1.1.3

Date prévue 31/05/2012

Nature Public

Date livraison 30/09/2012

Statut Final

Version 1.0

		un choix	
E-F-6	Brake-France	Le système doit permettre de constituer un annuaire de fournisseurs	
E-F-7	Brake-France	Le système doit permettre de noter et de trier les fournisseurs (contacts) suivant différents critères	
E-F-8	Brake-France	Le système doit permettre d'intégrer un outil d'aide à la constitution d'un cahier des charges à partir de modèles	
E-F-9	Brake-France	Le système doit permettre de partager des fichiers	
E-F-10	Brake-France	Le système doit proposer des outils de modification concurrente de documents	À la Google Doc
E-F-11	Brake-France	Le système doit permettre d'intégrer un service de comparaison des réponses	
E-F-12	Brake-France	Le système doit permettre de définir des catégories d'utilisateurs avec des droits différents	
E-F-13	Brake-France	Le système doit permettre de manipuler des commandes et les intégrer dans SAP et les transmettre par EDI	
E-F-14	Brake-France	Le système doit permettre d'intégrer un service de validation de commande	
E-F-15	Brake-France	Le système doit être capable d'affecter un problème à une télé-vendeuse	
E-F-16	Brake-France	Le système doit permettre de recueillir les retours client	
E-F-17	Brake-France	Le système doit permettre d'évaluer les produits et les services proposés	
E-F-18	Brake-France	Le système doit permettre de gérer une base de connaissance des produits	
E-F-19	Brake-France	Le système doit permettre d'organiser des votes et des consultations vers le public via les réseaux sociaux	
E-F-20	UC-Réunion	Le système doit permettre de définir	



Document FSN OpenPaaS

Livrable L1.1.3

Date prévue 31/05/2012

Nature Public

Date livraison 30/09/2012

Statut Final

Version 1.0

		une réunion et l'ensemble des informations et ressources afférentes	
E-F-21	UC-Réunion	Le système doit permettre d'inviter des participants	
E-F-22	UC-Réunion	Le système propose des mécanismes intelligents d'aide à la définition de réunions à partir d'une base de modèles, de l'historique, etc.	Mécanismes détaillés ci-dessous
E-F-23	UC-Réunion	Le système doit aider à sélectionner les participants	
E-F-24	UC-Réunion	Le système doit aider à choisir le lieu de la réunion	
E-F-25	UC-Réunion	Le système doit aider à choisir la date de la réunion	
E-F-26	UC-Réunion	Le système doit aider à calculer le coût de la réunion	
E-F-27	UC-Réunion	Le système doit aider à l'invitation des participants : choix du mode de communication élaboration du message	
E-F-28	UC-Réunion	Le système doit permettre d'identifier les participants	Par exemple avec un QR code
E-F-29	UC-Réunion	Le système propose un espace de réunion interactif	
E-F-30	UC-Réunion	Le système doit disposer d'un tableaux de bord pour l'organisateur	
E-F-31	UC-Réunion	Le système doit permettre de rappeler les absents sur la base de leur localisation	
E-F-32	UC-Réunion	Le système doit proposer un espace pour saisir le compte rendu	
E-F-33	UC-Réunion	Le système doit permettre de valider le compte rendu	
E-F-34	UC-Réunion	Le système doit permettre de noter la réunion	Par l'organisateur ou sur la base d'un sondage
E-F-35	UC-Réunion	Le système doit permettre de persister	



Document FSN OpenPaaS

Livrable L1.1.3

Date prévue 31/05/2012

Nature Public

Date livraison 30/09/2012

Statut Final

Version 1.0

		les informations concernant la réunion	
E-F-36	UC-Réunion	Le système doit permettre d'inviter automatiquement les participants à rejoindre la communauté OpenPaaS	
E-F-37	UC-Réunion	Le système doit permettre de réagir après la fin de la réunion	Au travers d'un espace dédié

5 Synthèse des exigences non-fonctionnelles

Le tableau suivant propose la liste des exigences non-fonctionnelles extraites des cas d'usage précédents.

Référence	Use-Case	Description	Commentaire
E-NF-1	Brake-France	Le système doit être utilisable par des non informaticien	Forte contrainte d'utilisabilité
E-NF-2	Brake-France	Le système devra s'intégrer avec SAP, CRM propriétaire et Alfresco (GED), EDI	
E-NF-3	Brake-France	Les échanges d'information doivent être sécurisés et confidentiels	
E-NF-4	Brake-France	Le système doit permettre de gérer finement les accès	
E-NF-5	Brake-France	Le système doit permettre de gérer l'authentification	
E-NF-6	Brake-France	Le système doit permettre à l'utilisateur de modifier les workflows	
E-NF-7	Réunion	Le système doit être utilisable depuis un smartphone ou une tablette	
E-NF-8	Réunion	Le système doit pouvoir gérer les sms	
E-NF-9	Réunion	Le système doit permettre d'alimenter la base de contact à partir de QR code	
E-NF-10	Réunion	Le système doit proposer un mécanisme de Wizard permettant de faciliter le paramétrage de la réunion	
E-NF-11	Réunion	L'utilisation du système doit être	



Document	FSN OpenPaaS	
	Livrable L1.1.3	
Date prévue	31/05/2012	Nature Public
Date livraison	30/09/2012	
Statut	Final	Version 1.0

		intuitive	
E-NF-12	Réunion	Le degré de détail à fournir doit être paramétrable	

6 Conclusion

Ce document propose une première synthèse des besoins pour la plate-forme OpenPaaS. Il sera actualisé dès lors que le besoin, notamment en provenance du partenaire Brake France, sera précisé.

Les cas d'usage listés dans ce document vont d'une part être utilisés pour identifier l'architecture fonctionnelle et technique de la plate-forme OpenPaaS, d'autre part servir de base à la validation des prototypes en particulier lors de la tâche 5.2 « Validation d'OpenPaaS via les cas d'usage ».