PROBLEMATIQUE LICENCES SALESFORCE- CONTEXTE ET HISTORIQUE

Cahier des charges

La FFRS adresse en avril 2022 un CDC très détaillé à 40 candidats-fournisseurs
Ce CDC détaille de manière très précise les structures, les dirigeants et les différents rôles/profils

En résumé

- 450 clubs
- 7 CORERS, 54 CODERS
- La FFRS (salariés administratifs, CTF et dirigeants)

Un nombre significatif de dirigeants ont plusieurs casquettes, d'où l'hypothèse réaliste de +/- 2.000 dirigeants impliqués dans les processus métiers principaux (licences/adhésions, formations, séjours et subventions)

L'offre de KPC du 15/07/2022 est basée sur le logiciel SalesForce pour les lots principaux (Lots 1, 2 6 et 9 Partie Planning) qui est donc juridiquement sous-traitant de KPC
L'offre initiale du 15/07/2022 reprend un montant de 142.445 € HTVA de droit d'utilisation annuel (basée sur l'offre SalesForce du 13/07/2022)

Cahier des charges BAFO

A l'issue de la défense d'offre/soutenance, un cahier des charges BAFO est adressé à KPC ; il demande des éclaircissements sur les licences SalesForce et les hypothèses

L'ofrre KPC BAFO du 26/09/2022 est toujours basée sur le logiciel SalesForce pour les lots principaux (Lots 1, 2, 6 et 9 Partie Planning) qui est donc juridiquement sous-traitant de KPC

L'offre BAFO du 26/09/2022 reprend un montant 149.652 € HTVA de droit d'utilisation annuel (basée sur l'offre SalesForce de Septembre/2022)

Document d'attribution à KPC

Les lots principaux sont attribués à KPC en vertu d'un document d'attribution du 04/10/2023

Bon de commande No 3

Les services pour la réalisation des Lots principaux (Lots 1, 2 6 et 9 Partie Planning) sont commandés à KPC le 10/01/2023 pour un montant forfaitaire de 600.378 € TTC

L'article 4 précise bien « *En cas de contradiction entre ce document KPC Roadmap Restitution Projet – et le CDC élaboré par la FFRS, c'est ce dernier qui prévaut (sauf accord express et écrit de la FFRS de déroger à cette règle)* »

L'article 5 précise bien les logiciels SalesForce et modules additionnels utilisés sans précision de volumes/hypothèses

Différents bons de commande séparés sont adressés à SalesForce, bien que juridiquement SalesForce est sous-traitant de KPC, pour les droits d'utilisation des différents logiciels jusqu'au 31/08/2028

Phase cadrage

De novembre 2022 à janvier 2023, KPC réalise le cadrage de l'ensemble des lots attribués ainsi que des tests d'intégration.
KPC fait le choix fonctionnel et technique de regrouper

- Toutes les fonctionnalités « dirigeant » dans une interface Espace de gestion basé sur Sales Cloud
- Toutes les fonctionnalités « adhérent » y compris animateur) dans une interface basée sur Portail Expérience Cloud

Le document KPC Roadmap Restitution Projet – v.2.1- 15/02/2023 le décrit.

JAMAIS il n'est fait mention d'un problème de licence SalesForce

Mise en œuvre

De janvier à mai 2023, KPC réalise la mise en œuvre (analyse détaillée et surtout paramétrisation/développement) des deux premiers processus Gestion des structures et Gestion des licences/adhésions dématérialisé avec paiement en ligne, sur base du choix fonctionnel et technique exprimé lors du document de cadrage

- Espace adhérent
- Espace de gestion ou dirigeant

  Dans cet espace de gestion ou dirigeant, tous les dirigeants des structures (président, trésorier et secrétaire et le(s) référent(s) inscription peuvent réaliser les fonctionnalités principales suivantes (non exhaustif)

  - Gérer leur structure
  - Gérer les paramètres liés au processus de gestion des licences et adhésions dématérialisé
    - Activités clubs avec tarifs, lieux, créneaux, jauges
    - Types de validation pour les réinscriptions et nouvelles inscriptions, paiement dégressif, paiement fractionné, dérogation liée à l'âge, types de remises, types de jauge, limitation du nombre d'activités, moyens de paiement autorisés
    - Date d'ouverture des réinscriptions et des nouvelles inscriptions
  - Gérer les validations
    - Pour certains adhérents, une validation est requise en fonction des paramètres clubs (nouvelle inscription, remises, jauges liste d'attente, …)
  - Gérer les inscriptions en présentiel
  - …
  - Gérer les e-mails collectifs vers tous les adhérents, vers les adhérents d'une activité, … avec x Marketing Cloud

JAMAIS il n'est fait mention d'un problème de licence SalesForce

Mise en production

La FFRS a décidé de longue date une mise en production de deux premiers processus Gestion des structures et Gestion des licences/adhésions dématérialisé avec paiement en ligne, en trois phases

- GO LIVE 05/2023 : +/- 60 clubs
- GO LIVE 06/2023 : +/- 60 clubs
- GO LIVE 07/2023 : Le solde càd +/- 330 clubs

La mise en œuvre par KPC subit des retards (4 à 8 semaines) par rapport au planning initial dus à différents événements : c'est lors du chargement des dirigeants pour les GO LIVE de 05/2023 et 06/2023, le lundi 22/05/2023 qu'Aurélien VERFAILLIE (FFRS) et Vincent CURUTcHET (KPC) se rendent compte qu'il y un problème de licence SalesForce (Marion, Cyrielle et Daniel sont présents)

Cette mise en production ne peut en aucune façon être retardée

- TELEMAT réalise son 3ème export et export final des données personnes et structures le 15/06/2023 et le 01/07/2023 les modules structures et licences sont fermés
- Les clubs réalisent l'ouverture de leurs inscriptions 2023/23024 à partir du 01/07/2023 pour certains (surtout les 100-150 plus gros) jusqu'au 01/09/2023
    - Mais tous doivent être préalablement formés entre début juin et fin juin 2023 via +/- 250 ambassadeurs FFRS360 et les salariés administratifs et CTF
        - Pour notamment créer les activités clubs, jauges, remises,…
        - Modifier les paramètres préchargés
        - …