

# open

SERVICES INNOVATIONS INFORMATIQUES

Afin de répondre aux problématiques de tests auxquelles sont confrontés ses clients, OPEN propose une démarche d'industrialisation des process de tests, prenant en compte les aspects fonctionnels et techniques de la validation et de l'homologation des applications.

L'offre de services associée s'articule autour :

- **des prestations de conseil** : Méthodes et référentiels, définition et conduite de plans d'amélioration, urbanisation de systèmes d'information, formation Qualité...

- **des prestations de production** : Conception et réalisation des stratégies de tests, soit en mode régie ou en engagement de résultat sur site client ou au sein d'un centre de services dédié. Les centres de service TESTING d'OPEN, basés à Nantes et Lannion, réunissent un pool de plus de 300 collaborateurs rompus aux activités de tests / validation.

Par ailleurs, notre centre offshore à KIEV peut également être adressé dans le cadre de projets de qualification. OPEN s'appuie sur une méthodologie éprouvée et un outillage performant. Les équipes maîtrisent les principaux outils du marché et plus particulièrement la gamme HP Quality Center. Dans ce cadre, nos consultants sont formés et certifiés à l'utilisation de ces outils.

## open testing

### QUALITE

Définir les moyens au sein d'un Plan Projet  
Positionner les indicateurs qualité  
Fournir des tableaux de bord

### EXPERTISE

Mobiliser une équipe spécialisée  
Apporter une expertise dans la démarche et les processus

### METHODOLOGIE

Industrialiser les processus  
Fiabiliser la documentation  
Optimiser la gestion dans un outil spécialisé

### ENGAGEMENTS

Coûts et délais  
Qualité  
Service

### OPTIMISATION BUDGETAIRE

Prendre en charge les pics et les baisses d'activité par mutualisation des équipes

**Profiter de tarifs adaptés**

## RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

### SÉCURISER ET OPTIMISER LA TRANSFORMATION DE VOTRE SYSTÈME D'INFORMATIONS

**COMUTITRES**

Basé à Paris et créé en 2000 par les Transporteurs Optile, RATP et SNCF, le GIE COMUTITRES gère la distribution à distance et le développement des titres de transports franciliens communs aux trois transporteurs (cartes Navigo mois/semaine, forfaits Navigo Annuel et Imagine R), dont les données sont gérées par le Système d'Information et de Gestion (SIG), propriété de COMUTITRES. Cet applicatif critique pilote la gestion de plus de 3 millions de dossiers clients actifs en base.

En 2009, COMUTITRES initie la transformation de l'organisation de sa Gestion de la Relation Client. Initialement basée sur une approche produits, elle est, à partir de 2010, organisée selon une approche métiers multi produits, ce qui nécessite une réurbanisation du SIG. Il en découle une modification profonde des process et des applications afférentes. Cette modification entraîne la mise en œuvre d'un projet de réalisation d'envergure. En 2010, le GIE COMUTITRES choisit l'offre OPEN pour assurer, en mode externalisé depuis son Centre de Services de Nantes, les prestations de Testing associées à cette réalisation pour une durée de trois ans.

Dans ce contexte, OPEN met en place une méthode de tests structurée autour de processus et d'unités d'oeuvre avec un pilotage par les risques lié aux exigences. « Notre volonté était de valoriser l'effort du test au regard du risque métier. La profondeur et la couverture du test passe ici par un véritable pilotage du risque en fonction des exigences testées. », précise Nicolas BOUILDE, Directeur du Projet au sein du Centre de Services de Nantes et expert sur l'ensemble des problématiques liées au Testing.

Les équipes OPEN se sont appuyées sur la solution HP Software Quality Center, qui a permis de capitaliser sur le patrimoine de tests en parallèle de la nouvelle urbanisation du SI. La valeur ajoutée d'OPEN a été, dès l'initialisation, la constitution et la maintenance de ce patrimoine dans le but de pérenniser les investissements.

**Témoignage d'Olivier COUPEZ  
Responsable Qualification &  
Exploitation  
GIE COMUTITRES**

**Dans quelles mesures le testing a-t-il sécurisé et optimisé la transformation de votre SI ?**

« Le testing nous a permis d'améliorer le processus de recette en nous donnant accès à des outils de suivis et une organisation robuste qui nous assure une validation de la qualité et un suivi précis des risques (charges, délais, coûts ...). La méthodologie en place nous permet de capitaliser nos jeux d'essais sous la forme d'un référentiel ventilé par procédure métier ce qui sécurise l'accès à une base de connaissance opérationnel de notre activité.

La transformation du SI est d'autant plus robuste que nous avons les moyens d'absorber une forte charge de développement tout en respectant nos contraintes de qualité, et que nous pouvons garantir en mettant en place une stratégie de test en jouant sur l'effort d'exécution. »



Equipe Projet OPEN



Centre de services de Nantes