

RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

SÉCURISER ET OPTIMISER LA TRANSFORMATION DE VOTRE SYSTÈME D'INFORMATIONS

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.



Equipe Projet OPEN

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. »



Centre de services de Nantes