

Qualité du Système d'Information : développements, infrastructures et niveaux de service



En bref

Si le système d'information s'arrête, l'entreprise ou l'administration s'arrête. C'est évidemment inacceptable. De la même façon, un dysfonctionnement informatique implique un dysfonctionnement métier et un service mal rendu au client ou à l'utilisateur. C'est tout autant préjudiciable.

La qualité intrinsèque du système d'information (données, logiciels, infrastructures...), de ce fait essentielle, doit donc être contrôlée.

Sommaire

Stratégie

Eric Riou du Cosquer (CFTL) : « Le test devient une préoccupation majeure des DSI »

Projets

Magnus Näslund (Dailymotion) : « Nous avons trois chemins possibles pour nos utilisateurs »

Projets

Criteo prédit l'avenir avec une obligation de performance

Projets

Le Groupement des Mousquetaires fait du test un service à ses adhérents

Eric Riou du Cosquer (CFTL) : « Le test devient une préoccupation majeure des DSI »



Eric Riou du Cosquer, président du CFTL, a démontré l'intérêt des tests logiciels pour les entreprises

La conférence Qualité du SI, organisée par CIO le 27 septembre 2016 a permis de mettre en avant le sujet des tests logiciels à l'attention des DSI.

Le sujet du test logiciel n'est pas récent, mais il intéresse au-delà de la sphère des spécialistes. C'est aussi un sujet pour les DSI a expliqué Eric Riou du Cosquer, président du CFTL, le Centre français du test logiciel, devant une audience de DSI et de responsables IT, lors de son intervention le 27 septembre 2016 à la Matinée Stratégique Qualité du SI organisée par CIO. « Comment garantir la qualité du SI ? Je ne pourrais pas répondre à la question, en revanche je peux souligner que le test est bien un pilier du système d'information : sans lui, le SI s'écroule » a-t-il ainsi relevé.

Le sujet est donc vaste, Eric Riou du Cosquer a préféré concentrer son intervention sur quelques points clés, qu'il appelle des « pointeurs ». D'abord, l'état des lieux pour les DSI. Les bugs malheureusement sont nombreux, lance le président du CFTL, ils font la une de l'actualité et auront des conséquences fâcheuses pour l'entreprise, ses clients, et tous ceux qui sont concernés directement ou indirectement par un logiciel qui dysfonctionne.

A regarder l'actualité, comme nous y invite Eric Riou du Cosquer, les exemples ne manquent pas. La compagnie aérienne Delta cet été, plusieurs CHU, ont affiché ce type de problèmes. Certains bugs sont plus spécifiques, comme ceux liés à la sécurité. Un article récent du Figaro recensait les failles les plus connues, on a découvert presque 1

000 vols de données dans les derniers mois. L'exemple de TV5 Monde, la chaîne de télévision française pour l'international, est le plus connu.

4% du budget global des DSI

Autre sujet important, la notion de user expérience qu'il faut tester et spécifier, « et ce n'est pas facile ». D'un point de vue finance, le test continue d'avoir de l'importance dans le budget des DSI. En France, ces dépenses dépassent les 5 milliards d'euros par an, soit 4% du budget global des DSI. La proportion de tests dans le budget des DSI augmente plus que le budget global de la DSI.

« Il y a beaucoup de bugs, mais on est conscient de pouvoir améliorer la qualité et la sécurité » plaide Eric Riou du Cosquer. Il existe des outils de gestion de tests et d'automatisation, ils ont un coût, même si de plus en plus d'entre eux sont en open source. Selon cette même étude, il est intéressant de voir que ces dépenses en tests vont continuer au même niveau, voire augmenter.

Dans ce contexte de mise au premier plan de la qualité et d'importance du test, comment avoir une bonne vision du test ? Pour le président du CFTL, la démarche doit passer par les deux organismes spécialisés, l'un à l'international, l'autre en France. Pour l'international, il s'agit de l'ISTQB, l'International Software Testing Qualifications Board. Depuis 12 ans, il regroupe des experts en test et propose des modules de formation sur les tests pour acquérir les compétences de base et des compétences avancées sur le sujet.

500 000 certifications dans le monde

L'ISTQB définit des programmes de formation, disponibles sur leur site et en parallèle définit les certifications disponibles pour ceux qui souhaitent se certifier. Des sociétés peuvent aussi proposer des formations sur les tests logiciels. L'ISTQB compte un premier niveau de testeur certifié, ensuite un niveau avancé. Ils connaissent un très grand succès selon Eric Riou du Cosquer, avec plus de 500 000 certifications dispensées dans le monde entier. Ce qui favorise selon lui les échanges et donc le développement à l'international des entreprises, il est aisé de trouver un certifié dans un autre pays.

L'ISTQB propose aussi des mises à jour avec différentes thématiques, comme le module agile ou des modules avancés pour des projets agiles. C'est intéressant pour les DSI qui peuvent ainsi coordonner leurs activités de test sur les développements agiles dans différents pays. L'ISTQB dispose aussi de spécialistes sur différents sujets comme la sécurité. Elle va finaliser un module sur l'utilisabilité.

Deuxième organisme, le CFTL français, membre de l'ISTQB, qui, comme celui-ci, rend les informations largement disponibles sur son site. Le CFTL est chargé de déployer en France tout ce qui est conçu à l'international. « Avec 10 000 certifiés en France, on est dans le top 5 des pays qui en ont délivré le plus. En parallèle du test, on a jugé opportun de travailler des activités connexes, comme l'analyse métier ». Dernier module au CFTL, celui sur l'utilisabilité des applications avec des normes ISO.

Une organisation de tests très répartie

Pour Eric Riou du Cosquer, il faut se tourner vers ces deux organismes pour disposer

des principales ressources en matière de test. Toutefois, il ne faut pas voir dans le test une simple vérification du fonctionnement du logiciel. « Les certifications et le contrôle passent aussi par l'exécution et doivent se retrouver à différents niveaux, par exemple les composants logiciels. Les tests peuvent également s'automatiser, donc nous disposons de toute une organisation de tests répartie à différents endroits dans l'entreprise ou à l'extérieur.

Le CFTL présente les bonnes pratiques et les fondamentaux du test, que ce soit en mode traditionnel ou sur des projets agiles. La DSI, elle, va se demander comment organiser les tests, en interne ou en externe, à l'intérieur de la DSI dans une équipe, ou dans un centre de tests interne à la DSI ou pris en charge partiellement ou en totalité par des sous-traitants, beaucoup de solutions existent, on peut trouver des retours d'expérience. Sébastien Marcel de Cardif a par exemple présenté au CFTL son centre de test, composé d'une centaine de collaborateurs, avec des indicateurs pertinents et encourageants.

« On mesure aussi l'efficacité du test, souligne Eric Riou du Cosquer avec des indicateurs pour mesurer la qualité du logiciel et progresser, on va regarder le coût du tests et les différentes façons de faire par rapport aux incidents de production ». Le référentiel TMMI (Testing Maturity Model Integration) qui permet d'avoir rapidement un diagnostic de test s'avère très utile. De même, le benchmarking est un dispositif conseillé.

En savoir plus

- [Retrouvez ici les contenus associés à la conférence.](#)
- [Téléchargez ici l'étude *Comment garantir la performance et la fiabilité du système d'information*.](#)



Didier Barathon
Journaliste

Magnus Näslund (Dailymotion) : « Nous avons trois chemins possibles pour nos utilisateurs »



Magnus Näslund, Dailymotion, a multiplié les PKI

La conférence Qualité du SI, organisée par CIO le 27 septembre dernier recevait Magnus Näslund, directeur de programme chez Dailymotion.

Optimiser sa performance ? Chez Dailymotion, on sait faire, c'est une question vitale qui se joue à la seconde près, avec un utilisateur très consommateur, et de plus en plus en mobilité. La société, filiale du groupe Vivendi n'affronte pas n'importe quel concurrent, mais Youtube, également disponible partout dans le monde, mais avec une taille supérieure. La qualité est un élément essentiel pour le français Dailymotion dans cette lutte, comme l'a montré Magnus Näslund, directeur de programme lors du séminaire CIO sur la qualité du SI, le 27 septembre dernier.

Dailymotion c'est plusieurs choses, explique Magnus Näslund, les produits et les applications natives ou TV et après la plateforme technique pour mettre en place le player, c'est aussi une plateforme de publication. La supervision emprunte plusieurs formes. « On a tout simplement des gens qui nous appellent et beaucoup de supervision automatisée, plusieurs KPI (Key Performance Indicator) qui surveillent en temps réel l'utilisation de la plateforme et ses éventuelles incidents de fonctionnement ». Dailymotion peut mesurer le temps passé par l'utilisateur à regarder la vidéo par rapport au temps passé sur la plateforme, « c'est très important on peut le mesurer partout dans le monde, quels que soient les terminaux, le pays, l'heure ».

La qualité c'est vitale car, en face, il y a Youtube et si vous êtes mauvais, tout le monde va ailleurs instantanément. Comment mesurer la performance et le contrôle qualité pour les retenir ? L'enjeu est de taille. Dailymotion compte 300 millions d'utilisateurs contre 1

milliard pour Youtube. C'est 3,5 milliards de vidéos vues par mois et plus de la moitié en mobilité. La question de la qualité, c'est celle de l'expérience utilisateur et de l'utilisateur face à son écran.

Pas de vidéo « qui rame »

Les exemples abondent. Tout simplement, l'utilisateur aujourd'hui, où qu'il soit ne peut accepter une vidéo « qui rame ». Sur la mobilité par exemple, les choses pourraient échapper totalement à la plateforme d'évidéo, on sait que les réseaux ne sont pas partout de bonne qualité et détériorent la qualité d'accès. Comment Dailymotion fait-il face à ces problèmes éventuels, comment répond-il à sa promesse de qualité ?

Dailymotion a beaucoup investi dans une série de KPI (indicateurs clés de performance) spécialisés, par exemple sur le streaming pour déterminer la meilleure route d'accès pour l'utilisateur, au moment où il se connecte et quel que soit son moyen d'accès. « On peut déterminer la meilleure route et, en temps réel, switcher entre les différents accès possibles pour offrir la meilleure expérience possible » note Magnus Näslund.

Le directeur de programme indique que Dailymotion utilise trois moyens différents : sa propre infrastructure qui est disponible en Europe, en Amérique du nord et du sud et en Asie ; le CDN partout où le réseau en propre ne peut être déployé, c'est le cas de l'Afrique ; enfin, le peer to peer en cas d'évènement important.

De nombreux KPI, tous orientés utilisateurs

Cette partie réseau est doublée par de nombreux KPI, tous orientés utilisateurs. L'un d'eux mesure par exemple le temps pris pour rechercher une page et ensuite le temps d'accès à la vidéo elle-même. Ces KPI ne changent pas quand Dailymotion travaille avec des partenaires médias comme l'Equipe ou Canal+. Il utilise de toute façon de multiples indicateurs de performance sur les utilisateurs ou ses plateformes. « Et nous disposons de beaucoup plus de données que nos partenaires » commente Magnus Näslund.

Dailymotion, mondialement présent, dispose aussi pour améliorer son expérience utilisateur, d'une réplication partout performante. « Que vous soyez à Paris, Singapour, Honk-Kong ou Pretoria, il n'y a pas de variations, c'est la même expérience partout. On utilise des tests pour vérifier cette disponibilité, parfois avec des partenaires extérieurs, mais aussi avec des testeurs humains, ou des procédures automatisées ».

« On cherche en permanence à améliorer nos plateformes et notre expérience utilisateurs, on utilise du monitoring et des outils de supervision temps réel pour se plier à nos propres KPI ». Ce n'est pas une gageure, mais un pari de tous les instants. Visiblement, il est mené de manière convaincante, c'est en tout cas le jugement émis à 60% par l'assistance de cette conférence après la prestation de Magnus Näslund.

En savoir plus

- [Retrouvez ici les contenus associés à la conférence.](#)

- [Téléchargez ici l'étude *Comment garantir la performance et la fiabilité du système d'information*.](#)



Didier Barathon
Journaliste

Criteo prédit l'avenir avec une obligation de performance



Nicolas Helleringer (Criteo) a témoigné lors de la Matinée Stratégique CIO « Qualité SI » à Paris le 27 septembre 2016.

A l'occasion de la Matinée Stratégique CIO « Qualité SI » le 27 septembre 2016 à Paris, Nicolas Helleringer, directeur engineering de Criteo, a apporté son expérience de la qualité et de la performance du système d'information.

Suivie sur CIO depuis des années, Criteo n'est pas n'importe quelle entreprise française. Du statut de start-up, elle est passée à celui de licorne et, qui plus est, de belle licorne avec une valorisation qui est aujourd'hui dans les environs de deux milliards d'euros. L'un de ses co-fondateurs, [Jean-Baptiste Rudelle, en a raconté l'histoire](#). Au sein de cette société, la performance du système d'information est un impératif, au même titre que les très nombreuses et régulières mises à jour de son outil.

Cela implique une démarche que Nicolas Helleringer, directeur engineering de Criteo, a présenté lors de la Matinée Stratégique CIO « Qualité SI » le 27 septembre 2016 à Paris.

« Criteo prédit l'avenir mais dans un domaine bien précis -ce qui fait que nous réussissons- à savoir les probabilités d'achats en lien avec les comportements antérieurs des internautes » a expliqué Nicolas Helleringer. Il complète : « notre travail est d'afficher la bonne publicité auprès de la bonne personne au bon moment. » Pour cela, Criteo trace l'activité des internautes en ligne de façon anonyme. En fonction de telle ou telle action en ligne, sans lien avec une identité, les algorithmes de Criteo vont déduire que l'internaute va probablement désirer telle chose.

« Nous savons ce que font les gens, pas qui ils sont, pour dire qu'ils ont plus de chance d'être intéressé par tel type de produit, de service, etc. » a insisté Nicolas Helleringer. Il y a ainsi 16 millions de variables traitées pour chaque individu ! Toute intervention humaine pour qualifier des groupes *a priori* a toujours dégradé les performances.

La performance extrême est impérative

Bien entendu, il ne peut pas être question qu'un internaute attende dix minutes l'affichage d'une publicité sur le site qu'il consulte. Or l'affichage d'une publicité implique d'une part l'analyse de la « demande » de l'internaute (de son profil) mais aussi de l'offre publicitaire puisque les annonceurs procèdent par enchères sur les profils. « Dans le cas d'enchères sur des espaces publicitaires sur un site média, lorsqu'un internaute va arriver, le média va interroger un certain nombre de réseaux de diffusion de publicités, dont nous faisons partie, et nous avons 100 ms au maximum pour répondre et avoir choisi quelle publicité afficher à cet internaute, en précisant quel montant nous sommes prêts à investir pour afficher une publicité à celui-ci, à ce moment là, sur ce site » détaille Nicolas Helleringer. Or, si Criteo paye à l'affichage, de l'autre côté, il n'est rémunéré qu'au clic. Il lui faut donc être performant pour définir quel internaute a quelle probabilité de cliquer sur une publicité.

Criteo doit donc traiter de très nombreuses informations. Chaque service algorithmique répond en quelques millisecondes, ce qui permet au global à l'entreprise d'être très performante dans sa rapidité de réponse, de l'ordre de 4,5 ms. Si c'est plus lent que le trading haute fréquence (où l'unité est la nanoseconde), la quantité de données traitée est bien supérieure : des centaines de pétaoctets de données. Chaque jour, 150 milliards de requêtes sont traitées sur les sept datacenters dispersés dans le monde. Les marges sont autant microscopiques que les temps de réponse : il faut donc multiplier les opérations pour gagner de l'argent. Et la pression sur les infrastructures est donc colossale. Nicolas Helleringer a admis : « notre manière de faire de l'informatique est très particulière. » En particulier, il est indispensable de baisser les temps de latence, ce qui implique de disposer d'une informatique totalement internalisée et contrôlée de bout en bout.

S'adapter aux évolutions régulières des algorithmes

A ces contraintes sur le *run* s'ajoutent des contraintes sur le *build*. « Le nerf de la guerre, c'est l'algorithme » a avoué Nicolas Helleringer. Les différents algorithmes changent en moyenne toutes les semaines avec environ 300 patches et reviews par jour ainsi que 1400 releases par trimestres. Or la qualité du code produit ne doit pas remettre en cause la qualité et les performances de l'exécution.

S'il n'y a pas de mystère pour y arriver, il y a beaucoup de bonnes pratiques, de méthodes et de rigueur, bien au delà du seul DevOps. Pour commencer, Nicolas Helleringer a mentionné : « j'ai parlé de review car aucune ligne de code ne sort sans qu'elle n'ait été revue par une personne, le plus souvent deux. » Les développeurs ont des retours très rapides sur leur travail. Dès qu'un code est envoyé dans le dispositif de validation, il y a un premier retour dans les 7 à 8 minutes qui suivent sur l'interopérabilité avec le reste du code. « On contrôle les 24 millions de lignes de code de Criteo en permanence pour tous les développeurs » a observé Nicolas Helleringer. Cette phase est bien sûr totalement automatisée. Si la portion de code réussie cette étape, on passe à la revue manuelle puis aux processus de tests (unitaires, d'intégration, etc.).

L'humain et l'automatisation s'associent

La relecture du code est nécessairement manuelle. C'est bien un humain qui va relire le code et contrôler sa lisibilité. Même s'il existe des outils pour contrôler la qualité du code dans les langages employés (C#, Java, Javascript, Python...), rien ne remplace encore aujourd'hui une relecture humaine. C'est celle-ci qui apportera le plus de valeur. Et nul

n'échappe à la règle. Même Nicolas Helleringer voit son code contrôlé de la sorte par des pairs parfois d'un niveau inférieur au sien avec, de temps à autre, l'obligation d'expliquer l'intention derrière le code. Et, ça, ce n'est pas bon.

« Devoir commenter le code signifie que l'on a échoué à rendre son code lisible, même s'il devra bien sûr être documenté par ailleurs » a en effet jugé Nicolas Helleringer. Avoir un code lisible, c'est par exemple une écriture correcte qui met les opérations dans l'ordre logique, en respectant les derniers axiomes de chaque langage. Pour Nicolas Helleringer, « un code doit être efficace, il doit être performant mais il ne faut pas oublier qu'il doit aussi être lisible car si le code est écrit une fois, il sera relu cinquante fois derrière. » Si le code n'est pas clair, cela fera perdre beaucoup de temps ensuite. Et cela se joue parfois sur des détails comme le nom des variables.

Intégration en douceur

Une fois que le code a passé toutes ces étapes de validation, on arrive à l'étape de l'intégration. Le code est ici testé sur une plate-forme où va être joué un peu de trafic. La validation en production sera, ensuite progressive. « Une fonctionnalité tourne actuellement sur 500 serveurs à New York mais, lorsque l'on déploie une nouvelle version, on va commencer par 2 serveurs » a décrit Nicolas Helleringer. Simplement parce qu'il est quasiment impossible de simuler totalement les 150 milliards de requêtes par jour avec toute la diversité dans ces requêtes. Une telle mise en production progressive est donc absolument obligatoire avec des tests à six, douze et vingt-quatre heures.

Pour l'intégration des nouvelles versions de code, Google a opté très tôt pour stratégie simple : tout recompiler à chaque mise à jour. Ce n'était pas le choix de Criteo jusqu'en 2013. Mais les évolutions en parallèle de modules, y compris de modules centraux, posaient des problèmes d'intégration. Criteo a donc aussi opté pour la recompilation globale systématique. Nicolas Helleringer s'est souvenu : « cela nous a pris un trimestre pour nous remettre d'équerre avec beaucoup plus de tests automatiques. » Du coup, il est devenu très rapide de constater qu'un problème d'interface est survenu, sans qu'il soit nécessaire d'attendre la mise en production.

Et s'il y avait une seule bonne pratique à retenir, Nicolas Helleringer n'a pas hésité une seule seconde : « investir dans son usine logiciel. Il faut de bons outils pour employer au maximum de ses capacités la seule ressource vraiment rare en informatique, à savoir l'humain. » Une équipe dédiée de 6 personnes est entièrement consacrée à temps plein à l'usine logicielle.

En savoir plus

- [Retrouvez ici les contenus associés à la conférence.](#)
- [Téléchargez ici l'étude *Comment garantir la performance et la fiabilité du système d'information*.](#)



Bertrand Lemaire
Rédacteur en chef de CIO

Le Groupement des Mousquetaires fait du test un service à ses adhérents



Sandrine Béghin (STIME, Groupement des Mousquetaires) a témoigné lors de la Matinée Stratégique CIO « Qualité SI » à Paris le 27 septembre 2016.

A l'occasion de la Matinée Stratégique CIO « Qualité SI » le 27 septembre 2016 à Paris, Sandrine Béghin (STIME, Groupement des Mousquetaires) a témoigné des obligations de performance et de qualité informatique pour un distributeur à l'heure de la concurrence acharnée sur les prix.

Le Groupement des Mousquetaires est bien sûr un réseau de distribution de 3500 points de vente (Intermarché, Bricomarché, etc.) détenus par 3000 chefs d'entreprises indépendants. Mais ses 146 000 collaborateurs contribuent aussi aux métiers connexes du Groupement : la fabrication d'une partie de ce qui est vendu (64 unités de production), des activités foncières, des activités bancaires et assurancielles ainsi que, bien entendu, l'informatique avec la STIME. Celle-ci agit comme prestataire technique pour l'ensemble des adhérents du réseau qui sont donc à la fois ses propriétaires et ses clients.

Sandrine Béghin est actuellement responsable recette des applications à la STIME où elle s'occupe de tests depuis une quinzaine d'années avec, aujourd'hui, sous sa responsabilité une cinquantaine de testeurs certifiés ISTQB, parfois aussi quelques prestataires externes avec le même niveau de qualification. « J'ai ainsi pu voir l'évolution du métier du test qui n'est pas une transformation mais une adaptation » explique-t-elle. Une entreprise comme le Groupement des Mousquetaires n'a pourtant pas le choix : la qualité et la performance de son système d'information sont vitales car il est inenvisageable, par exemple, que la ligne de caisse ne fonctionne pas un samedi après-midi en période de soldes. Et, bien entendu, alors qu'il y a une pression forte sur les prix finaux, le système d'information doit malgré tout coûter le moins cher possible.

Pas de droit à l'erreur

La STIME s'occupe à la fois de l'informatique dite « aval », c'est à dire celle des points de vente, mais aussi de l'informatique « amont », des entrepôts logistiques aux centres de production. Le niveau de criticité n'est pas nécessairement le même pour tous les systèmes et les procédures sont donc plus ou moins lourdes.

« Pour l'informatique aval, nous avons mis en place des environnements de pré-production et des procédures avec une grande rigueur pour faire fonctionner les 200 à 300 applications qui font fonctionner chaque point de vente, applications systèmes ou métier » a décrit Sandrine Béghin. Il y a 3500 points de vente qui sont autant d'architectures isolées. « Si un logiciel défectueux est envoyé sur les points de vente, c'est 3500 retours arrière qu'il faut opérer » a pointé Sandrine Béghin.

Et quand une mise à jour majeure est opérée -surtout sur une application métier- la STIME doit s'assurer qu'il n'y a pas d'effet de bord sur les autres systèmes. Sandrine Béghin a concédé : « cela entraîne une charge de tests conséquente mais nous n'avons pas le droit à l'erreur, d'où la mise en place de processus intégrant tous les acteurs intervenant sur le logiciel. »

Traiter les spécificités existantes

Le matériel est plus ou moins uniformisé entre les différents établissements mais, malgré tout, il existe des spécificités. Ainsi, certaines enseignes spécialisées (le bricolage par exemple) a besoin de matériels et de logiciels spécifiques. Les environnements dédiés doivent donc aussi être traités. Et le Groupement est aussi présent à l'étranger (Belgique, Portugal, Pologne...), avec des systèmes dans des langues locales. Enfin, il ne faut pas oublier le grand éventail de métiers présent. Chaque type d'environnement doit être testé.

Le groupement a aussi comme particularité d'aimer développer ses propres logiciels plutôt que d'acheter sur étagère des progiciels. Sandrine Béghin l'a justifié : « nous avons beaucoup de spécificités mais cette tendance évolue malgré tout. » Le Groupement a donc mis en place des stratégies de tests mais aussi des révisions successives du code produit jusqu'à la pré-production puis la mise en production.

Expliquer les tests via un catalogue de services

Le test fait partie du catalogue de services de la STIME. Petit à petit, l'importance du test est prise en compte. « J'ai vécu cette reconnaissance croissante au fil de ces quinze dernières années » s'est souvenue Sandrine Béghin. Pour bien expliquer le principe des tests et les différents types de tests, c'est en fait plusieurs types de tests qui sont inscrits au catalogue.

L'automatisation du test est encore limitée au Groupement des Mousquetaires. Un outil du marché a été déployé pour jouer des scénarios essentiellement pour les applications mobiles. Pour Sandrine Béghin, « il faut en effet tester de nombreux terminaux, de nombreux systèmes d'exploitation et cela coûte rapidement cher ».

La tentation de baisser trop les coûts

Dans un contexte de pression constante sur les coûts, supprimer ou réduire les tests n'est-il pas tentant ? « Pas sur l'informatique des points de vente où le processus est bien en place depuis une quinzaine d'années » a défendu Sandrine Béghin. Par contre, c'est en effet une tentation sur l'informatique amont même si, grâce au catalogue de services, la tendance est en train d'être inversée.

Pour défendre les tests sur l'amont, la STIME a une stratégie de chiffrages différenciés. Différents niveaux de tests avec les coûts afférents sont ainsi proposés aux commanditaires. Et ceux-ci prennent alors leurs responsabilités en fonction de la criticité de chaque système. Cette approche pédagogique a la vertu de montrer qu'une petite économie sur les tests peut en effet entraîner de très gros coûts à l'arrivée. « Une application qu'il faut corriger dans l'urgence coûte beaucoup plus chère qu'une application sur laquelle on aurait passé un peu de temps en tests et, aujourd'hui, nos clients-proprétaires s'en rendent compte » a observé Sandrine Béghin.

En savoir plus

- [Retrouvez ici les contenus associés à la conférence.](#)
- [Téléchargez ici l'étude *Comment garantir la performance et la fiabilité du système d'information*.](#)



Bertrand Lemaire
Rédacteur en chef de CIO

Pour toute demande concernant CIO.focus :

contact-cio@it-news-info.com

Une publication de IT NEWS INFO : 40 bd Henri Sellier 92150 Suresnes

Rédacteur en chef : Bertrand Lemaire, blemaire@it-news-info.com

Tél. : 01 41 97 62 10

Principaux associés : Adthink Media et International Data Group Inc.

Président : Bertrand Gros

Directeur de publication : Bertrand Gros

Directeur général : Jean Royné

Président du groupe Adthink Media : Sylvain Morel

CIO est édité par IT NEWS INFO, SAS au capital de 3000000 €

Siret : 500034574 00029 RCS Nanterre

