



Stage de fin d'étude

# Recette d'une application CRM

Soutenance présentée par : Julien Perrot

Responsable du stage : Eric Toussaint

Responsable pédagogique : Alexis Todoskoff

# SOMMAIRE

- ❖ **Présentation de la SSII : Steria**
- ❖ **Présentation du client : SFR**
- ❖ **Contexte du projet**
  - ✓ La refonte du système d'information (NSI)
  - ✓ L'application de gestion des centres d'appel (SaFiR)
- ❖ **Travail réalisé**
  - ✓ Responsabilités et périmètre d'intervention
  - ✓ Stratégie de tests
  - ✓ Rédaction des scénarii de tests
  - ✓ Exécution des scénarii de tests
  - ✓ Gestion des anomalies
- ❖ **Suivi de projet et reporting**
- ❖ **Avancement du projet et travail restant**
- ❖ **Conclusion**



## PRESENTATION DE LA SSII : STERIA

SSII de 9000 collaborateurs ayant une forte présence européenne

Son domaine d'expertise :

- ✓ Conseil
- ✓ Intégration de systèmes
- ✓ Infogérance

Steria travaille essentiellement dans les domaines d'activités suivants :

- ✓ Le secteur public (Ministère des finances de Belgique)
- ✓ Banque et assurance (Société générale)
- ✓ Télécom (France Télécom)
- ✓ Energie (EDF)
- ✓ Transport (Aéroports de Paris)



## PRESENTATION DU CLIENT : SFR (1)

- ✓ 2<sup>ème</sup> opérateur de téléphonie en France
- ✓ 17 millions de clients
- ✓ 8,6 milliards d'euros de chiffre d'affaire

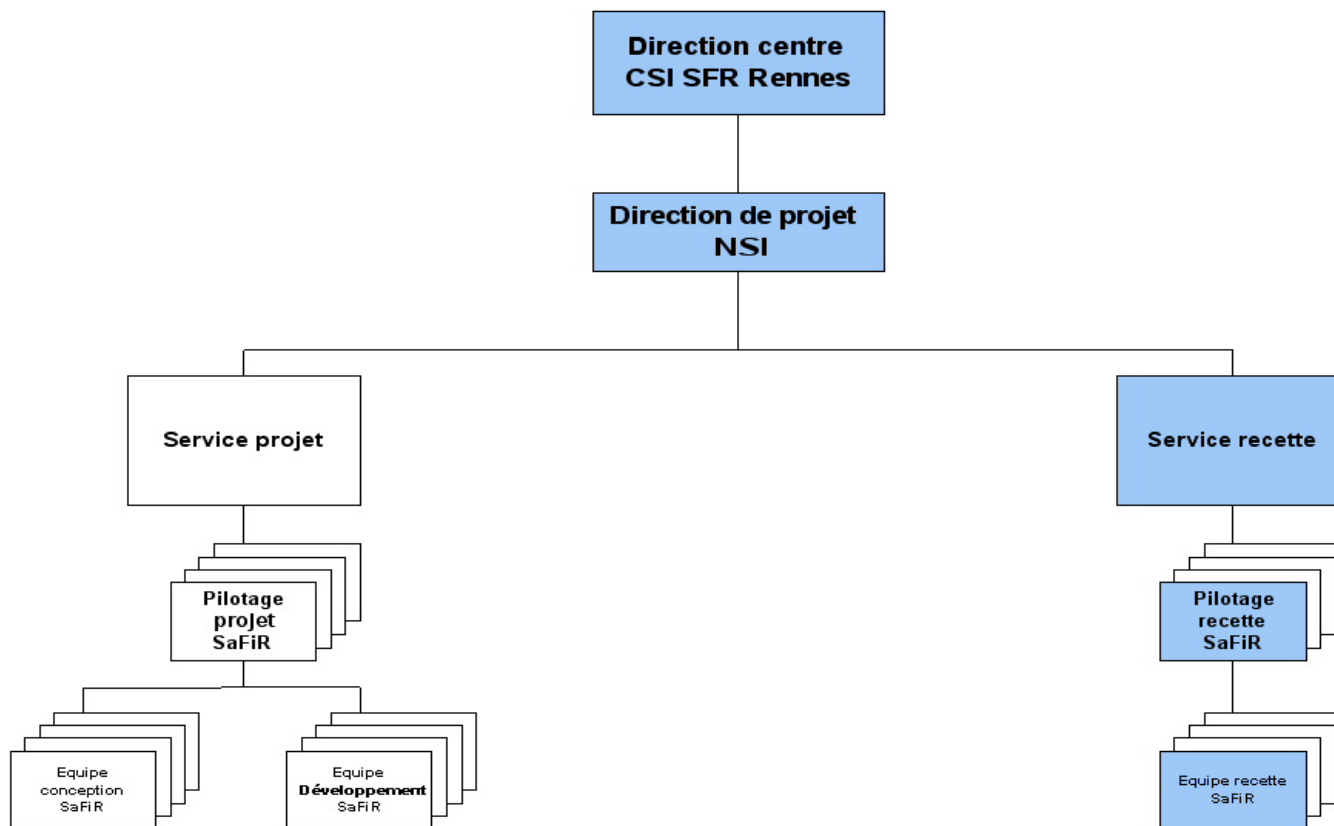
Le centre CSI de Rennes regroupe une centaine d'ingénieurs et chefs de projets.  
Conception et teste de nombreuses applications informatiques :

- ✓ Pour les directions de l'entreprise
- ✓ Pour les distributeurs des offres et produits de SFR



# PRESENTATION DE L'ENTREPRISE : SFR (2)

J'ai effectué mon stage au sein du service recette du centre CSI de Rennes :





# LA REFONTE DU SYSTEME D'INFORMATION (NSI)

- ✓ Projet de très grande envergure (plusieurs milliers de personnes) et très lourds
  
- ✓ De nombreux acteurs :
  - Gestion de projet (SFR)
  - Intégrateur (Atos Origin)
  - Testeurs (Steria)
  - D'autres société de service (conception, études préliminaires...)
  
- ✓ Pourquoi modifier le système d'information existant ?
  - Restructuration
  - Homogénéisation
  - Centralisation



# L'APPLICATION DE GESTION DES CENTRES D'APPEL (SAFIR) (1)

- ✓ Application CRM : gestion des centres d'appel des clients
- ✓ Basée sur le logiciel Clarify (Éditeur AMDOCS)
- ✓ Enjeux critiques :
  - Performance
  - Simplicité
  - Ergonomie
- ✓ Application utilisée par les chargée de clientèle (environ 2000)



# L'APPLICATION DE GESTION DES CENTRES D'APPEL (SAFIR) (2)

Fichier Recherche Opérations Actions Suivi et Reporting

**[Client]**

Maj

Bannettes de travail

Mes tâches Mettre à jo

- DERY Jean
- ↳ Perso
  - accenture
  - kiran
  - Ma préférence
  - Par défaut
- Distribution

Fenêtres ouvertes

- Index des scenario
- Console Clarify CRM
- Sélection des compétences de pilotage
- Synthèse client

**Synthèse client**

Mlle MART Anne 143 rue GABRIEL GABRIEL + Valoparc  
 Né(e) le : 21/02/1974 VIP 45480 ANDONVILLE

Exclure les "Résiliées Facturées" Données non rafraichies !

T	P	U	N° Ligne	N° Contrat	Statut	Offre
<input checked="" type="radio"/>	X	X	06 13 51 95 19	01-DBH111	Actif	Combine 250
<input type="radio"/>	X	X	<b>06 12 71 17 12</b>	01-G27111	Actif	Offre Cegetel4h

Accueil Contrat Ligne Règlement A faire Contacts Historique **Contact en cours**

Mlle MART Anne N° Client RS Client

Titre Opposition carte SIM/ Contestation d'appel Création 04/09/2003 11:00 Contact initial 25/09/2003 11:00

Sens Entrant Média Téléphone Via Service Client Nb transferts 02

Commentaire

Sujets 02

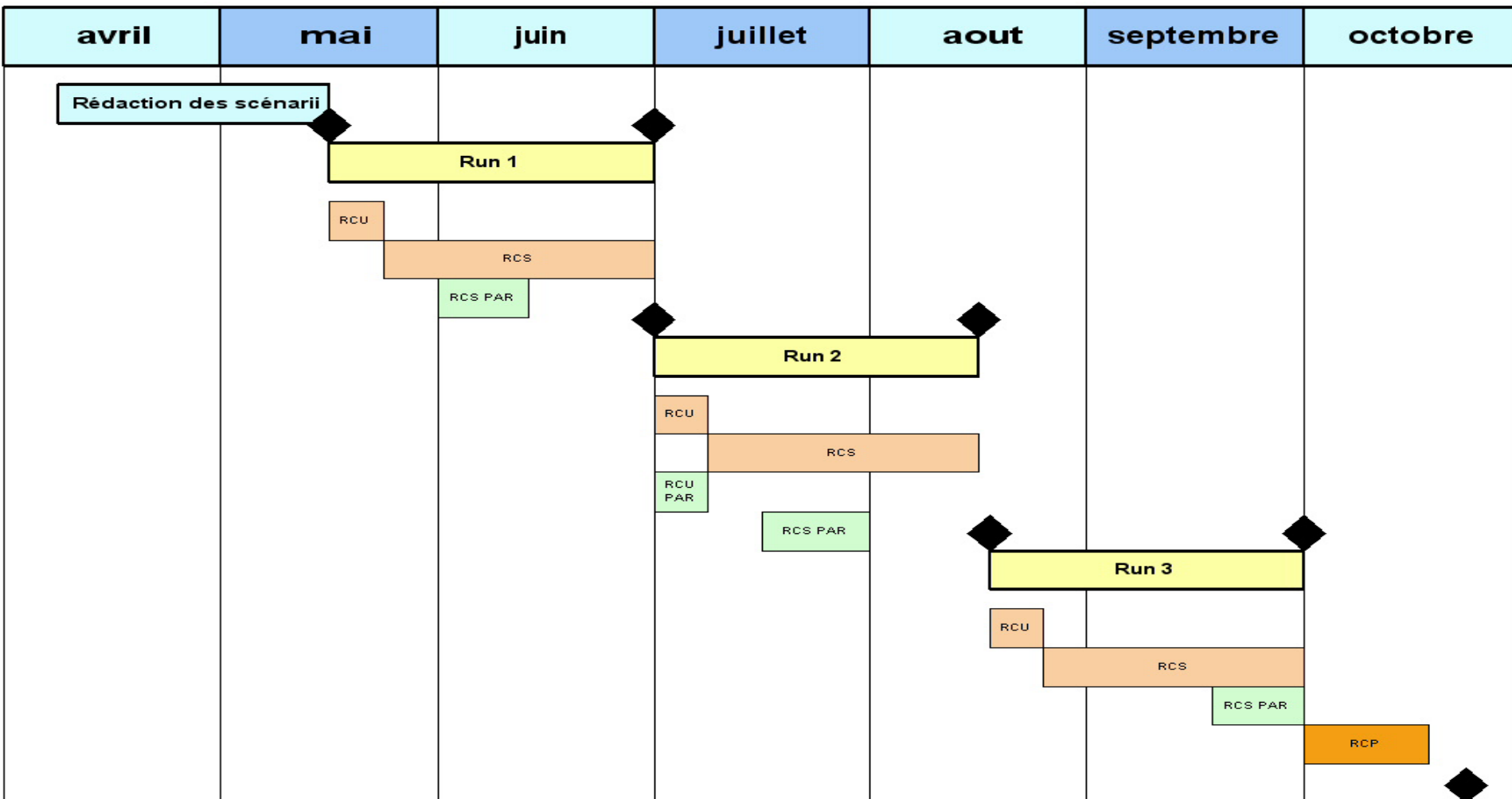
Sujet	Nature	Description	Résultat	Statut	Type objet	Numéro
Réclamer	Réclamation	Carte SIM/ Antivol		En attente	Demande	1334567890
RAR	Réclamation	Fraude/ Contestation d'appel		En cours	Dossier	3221775421



# RESPONSABILITES ET PERIMETRE D'INTERVENTION

- ✓ Étapes préliminaires : Prise de connaissance de l'existant, montée en compétence
  
- ✓ Rédaction et exécution des scénarii de tests :
  - Le projet PAR : Transition des données clientes dans le système de comptabilité
  
  - Le projet de Version 13 de SaFiR
  
- ✓ Gestion des anomalies
  
- ✓ Gestion du suivi et du reporting

# CONDUITE DE PROJET





# STRATEGIE DE TESTS (1)

Une étape indispensable dans un projet de recette :

- ✓ **Identification des exigences**
  
- ✓ **Réalisation de différents types de tests :**
  - Tests fonctionnels
  - Tests techniques
  - Tests de performance
  
- ✓ **Identification des contraintes d'environnements**
  - Intégrateur
  - Recette (Version 12 et Version 13)
  - Packaging
  - Production



## STRATEGIE DE TESTS (2)

### ✓ Priorisation des différents tests

La priorité d'un test est définie par :

- L'utilisation de la fonctionnalité par les chargés de clientèle
- L'impact du test sur les fonctionnalités de l'application
- Le type de test (fonctionnel, technique, performance, ...)

### ✓ Établissement du planning



# REDACTION DES SCENARII DE TESTS

## ✓ Démarche

- Constitution des étapes d'un scénarii
- Constitution des jeux de données

## ✓ Mise en oeuvre

Le référentiel de tests du projet s'appuie sur :

- La documentation technique et fonctionnelle
- Les réunions
- Les divers interlocuteurs projet (équipe, intégrateur, ...)
- L'existant



# EXECUTION DES SCENARII DE TESTS (1)

## ✓ Démarche

- Suivi des étapes des scénarii
- Utilisation des jeux de données

## ✓ Mise en oeuvre

- Utilisation de l'outil TestDirector
- Utilisation de différents outils : Toad (SQL), PSPad (Flux), Putty (UNIX), Sniffer



# EXECUTION DES SCENARII DE TESTS (2)

## ✓ Exécution des tests en recette usine

Déplacement chez l'intégrateur pour effectuer les tests sur son environnement

## ✓ Exécution des tests en recette sur site :

Organisation en :

- Tests autoroutes
- Tests prioritaires
- Tests non prioritaires
- Tests de report

## ✓ Exécution des tests en recette packaging



## DIFFICULTES RENCONTREES

- Documentation incomplète, déstructurée et en partie erronée
- Installation par l'intégrateur souvent incomplète
- Connaissance des concepts métiers
- Interlocuteurs nombreux parfois difficiles à trouver
- Exécution parfois répétitive



# RESULTATS

- ✓ Mise à disposition d'un référentiel de tests complet et structuré
  - ✓ Monté en compétence sur les aspects métiers et techniques
  - ✓ Prise de connaissance des processus SFR
- ✓ La détection et la gestion des anomalies est le résultat de la phase d'exécution des tests



# GESTION DES ANOMALIES

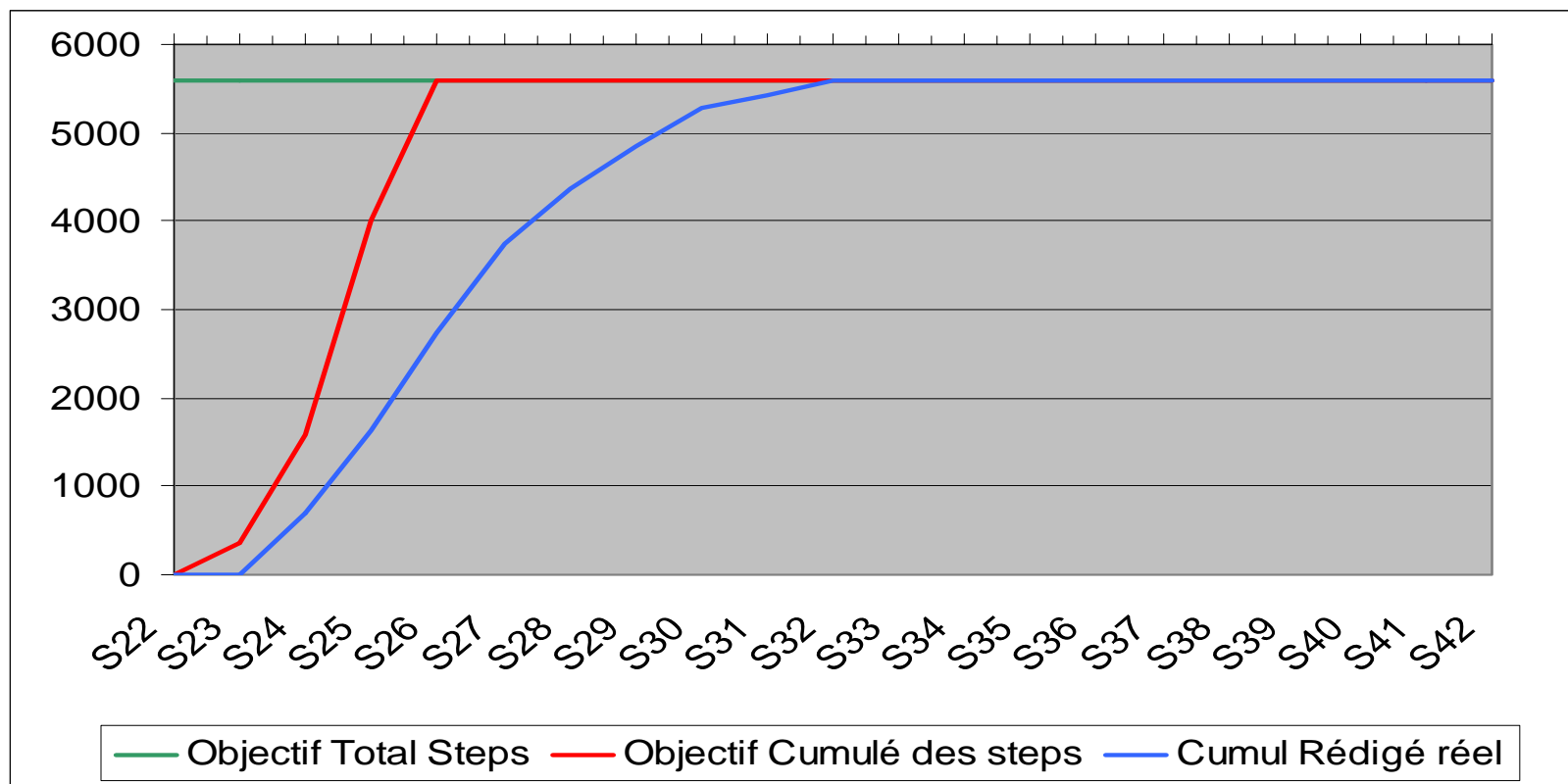
La détection des anomalies en phase d'exécution des tests entraîne une procédure de gestion des anomalies :

- ✓ Vérification des spécifications
- ✓ Création de l'anomalie dans le référentiel PVCS Ano
- ✓ Correction de l'anomalie par l'intégrateur
- ✓ Validation des correctifs



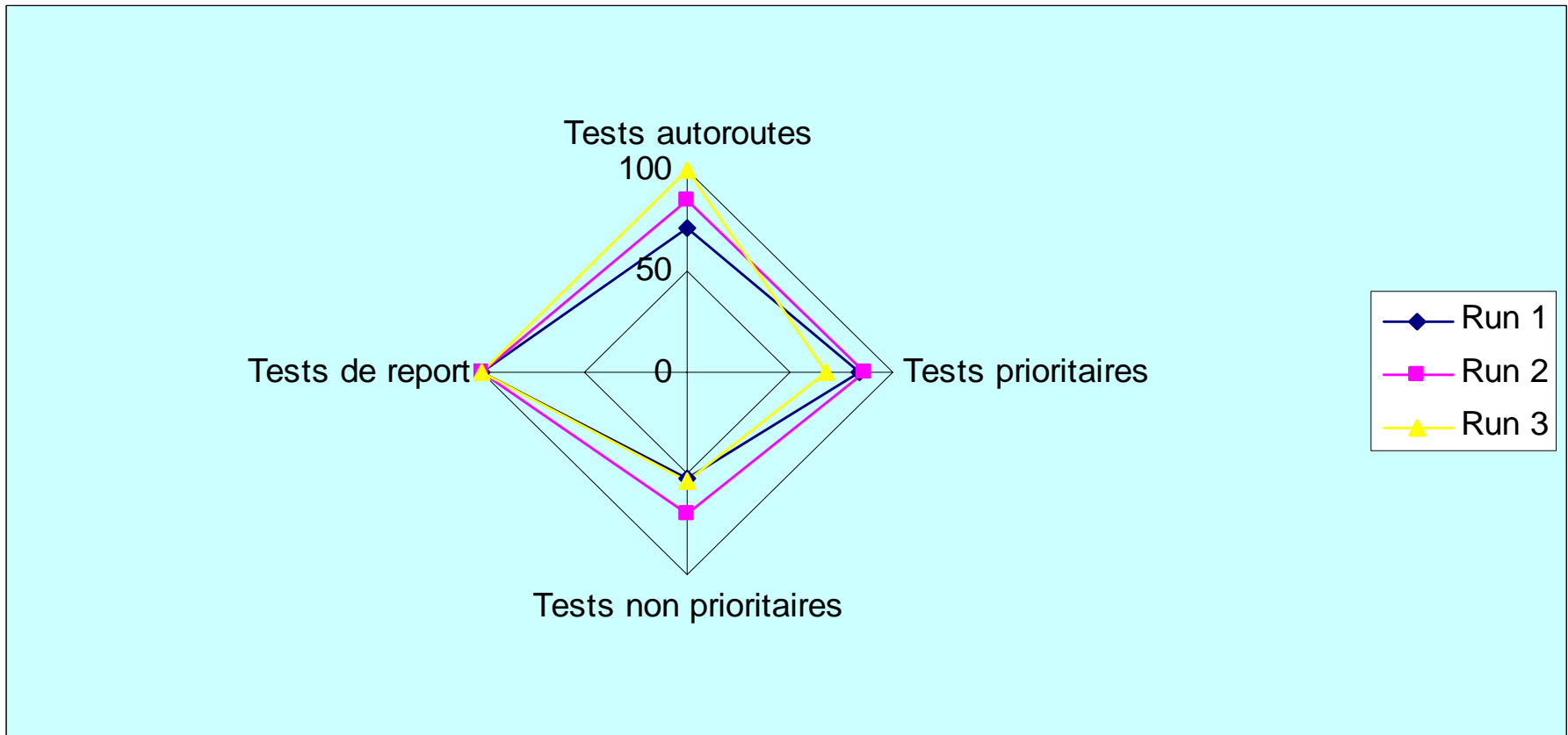
# SUIVI DE PROJET ET REPORTING (1)

✓ Avancement de la préparation :



# SUIVI DE PROJET ET REPORTING (2)

✓ Taux de couverture du projet :





# AVANCEMENT DU PROJET ET TRAVAIL RESTANT

Le projet en est actuellement à son run 3, entre autre reste à exécuter :

- Les tests du projet PAR
- Les tests Packaging sont à exécuter

La mise en production du projet SaFiR version 13 est prévue pour le mois d'octobre...



# CONCLUSION

- ✓ Projet intéressant et formateur :
  - Recette
  - Concepts du métier sur la téléphonie
  - Processus de gestion de projet
  
- ✓ Apport pour le client SFR :
  - Recette efficace et conforme aux délais
  - Environ 100 scénarii de tests rédigés et exécutés
  - Environ 30 anomalies détectées
  - Très peu de remarques sur les tests rédigés ou exécutés

