



LES TESTS CHEZ AXA FRANCE

QUALIFICATION DES SOLUTIONS INFORMATIQUES (QSI)

JFTL 14 avril 2015

- Contexte
- Raison d'être et missions de la QSI
- Principes d'organisation
- Sourcing & compétences
- Quelques chiffres 2014
- Environnements de test
- La course aux outils et pratiques
- Priorités 2015
- Conclusion

- ➔ AXA a acquis en 30 ans des positions fortes en étant la 1^{ère} marque mondiale d'assurance pour la 6^{ème} année consécutive*.

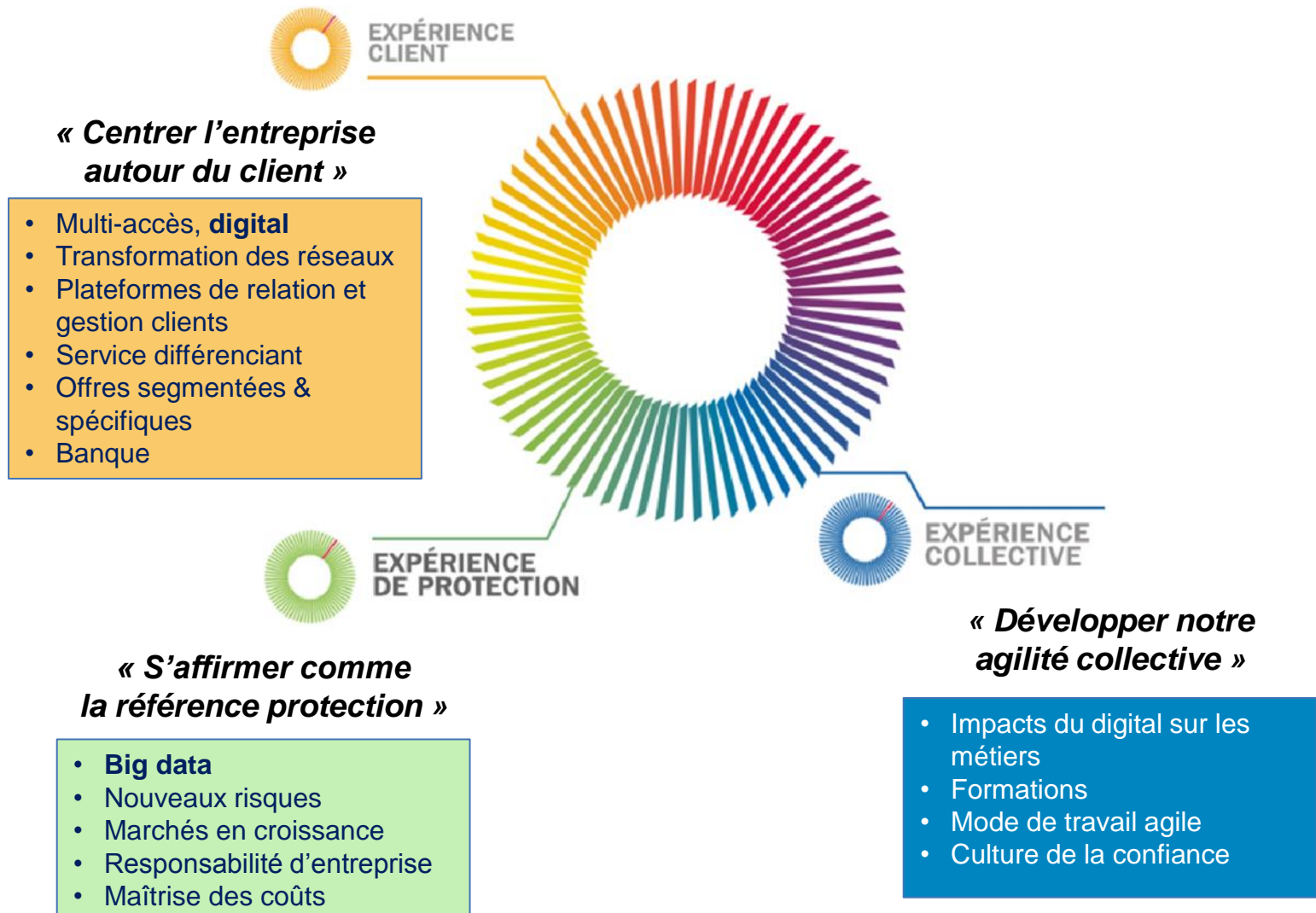
- ➔ Un des leaders mondiaux de l'Assurance
 - 92 Mds€** de chiffre d'affaires en 2014
 - Présent dans **+50 pays**
 - Avec **160 000** collaborateurs
 - Actifs gérés : plus de **1.000 Md €**

- ➔ AXA propose à ses clients une gamme complète de produits et services en :
 - assurance dommages
 - assurance vie, épargne, retraite
 - banque
 - assistance
 - protection juridique
 - santé et prévoyance
 - transmission de patrimoine...

Contexte

L'ambition d'AXA France : devenir la 1ère société de service

« Faire vivre à nos clients une expérience de protection unique »



Contexte

Quelques exemples d'initiatives digitales

Devenir le meilleur fournisseur digital en BtoB et BtoC

- Gestion de la flotte auto 100% en ligne
- SAV Twitter et Facebook
- Web Creditor 1er portail de gestion international pour l'assurance emprunteur 100% en ligne



Avoir un modèle de distribution multi-accès

- Nos offres : e-MRH locataires et étudiants, offre auto clic&go, e-travel en 2013, e-sante en 2014
- Nos outils et pratiques commerciales : iNov, Symphonia, site Agent dans **AXA.fr**, Tchat santé, Application « **MonAXA** », sinistres en 2014



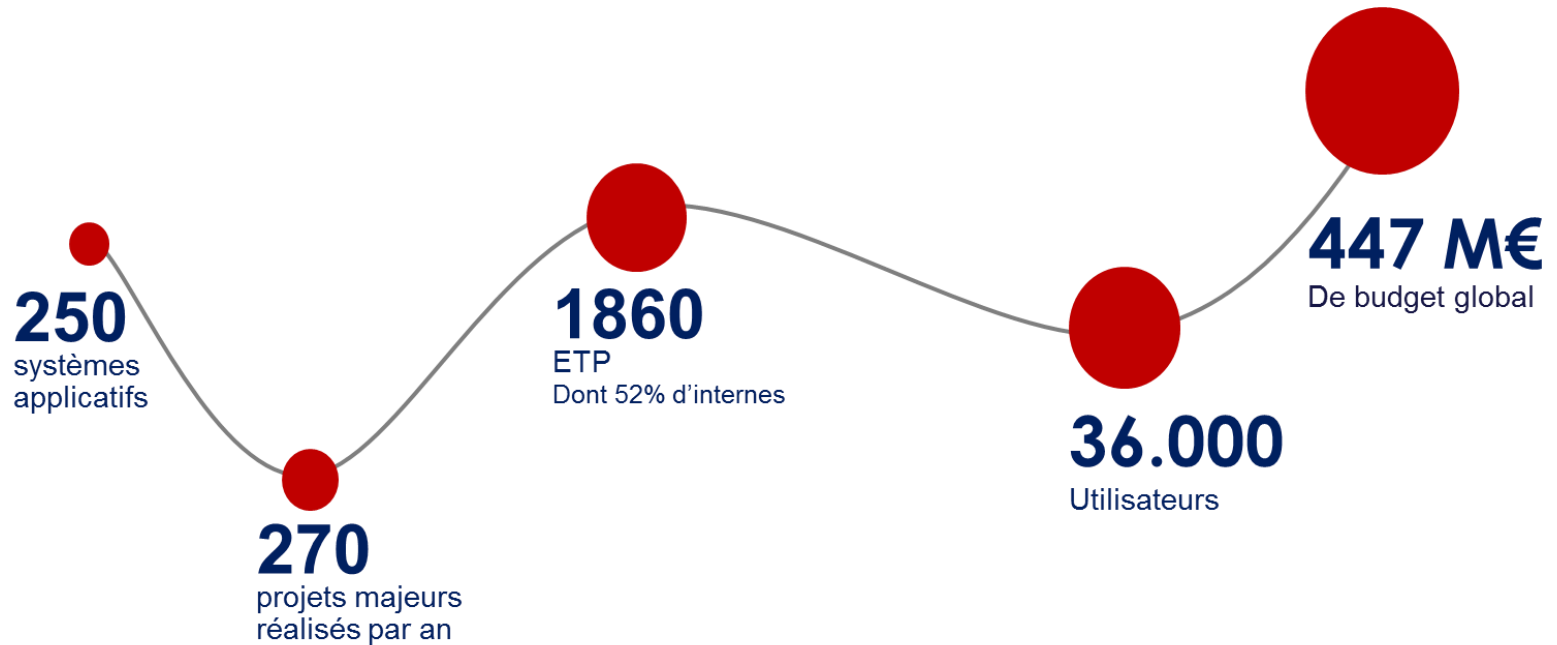
Faire du « sur mesure » et développer une approche affinitaire

- Programmes digitaux pour les jeunes en 2013 : **Switch** by AXA et application bancaire **Soon** by AXA
- Programme Senior en 2014
- Application d'aide à la conduite **AXA Drive**



Adaptalia First : la réponse d'AXA à l'Accord National Interprofessionnel





Technologies multiples : Mainframe, .Net, java, progiciels, ...

L'ambition d'AXA France : devenir la 1^{ère} société de service

Cette ambition nécessite une transformation à tous les niveaux de l'entreprise et notamment des systèmes d'informations agiles, fiables, permettant de délivrer la promesse client

Pour la DSI d'AXA France, c'est une opportunité pour accélérer sur plusieurs enjeux clés :

Construire et mettre en œuvre un partenariat avec le Métier visant à mettre le SI au service de son ambition

Travailler différemment pour industrialiser et gagner en efficacité et en agilité, en particulier en traitant les sujets de bout en bout

Favoriser le capital humain en continuant d'internaliser les compétences clés dans un climat de confiance et de coopération, en renforçant autonomie et responsabilisation

**Objectif #1 :
ORIENTATION CLIENT**

**Objectif #2 :
QUALITE / EFFICACITÉ**

**Objectif #3 :
SIMPLICITE**

CONFIANCE & RESPONSABILISATION



Garantir la qualité des applications livrées en production



- Tester les applications développées par la DSI AXA France
- Concevoir, mettre en œuvre et gérer les moyens de test

Tester les applications développées par AXA France Services

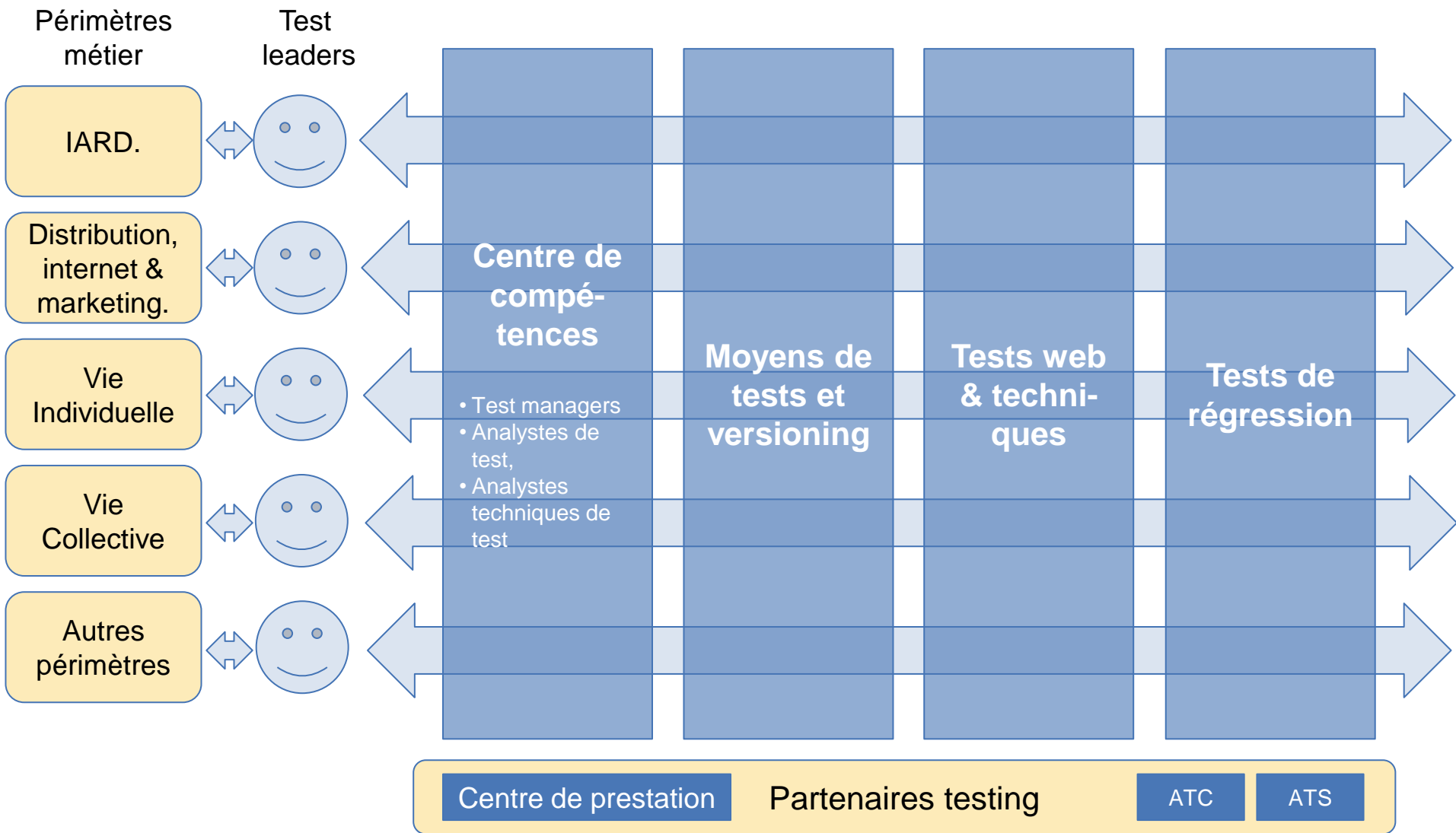
- Tests fonctionnels
- Tests de performance
- Tests de sécurité
- Tests de compatibilité (web & mobiles)
- Tests qualité web
- *Tests de résilience*

Concevoir, mettre en œuvre et gérer les moyens de test

- Conception et mise en œuvre des infrastructures de test
- Maintien en condition opérationnelle des environnements de test
- Achat, paramétrage et mise à disposition de matériels
- Livraison des composants
- Fourniture des jeux de données (databox)
- Passages de batchs
- Versioning
- Ingénierie (veille technologique, POC, déploiement, administration)

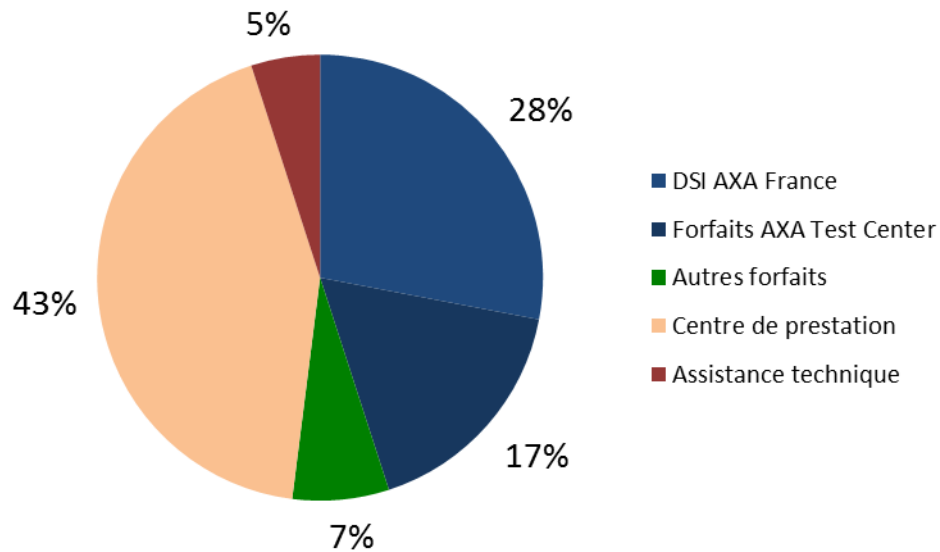
Cycle en V & agile (scrum, kanban, BDD, TDD)

Principes d'organisation



ATC : AXA TEST CENTER (AXA Group Solutions)
ATS : AXA TECH SERVICES

Sourcing & compétences



- Campagne de recrutements externes depuis 3 ans
- Plan de montée en compétences
- Développement des activités au forfait

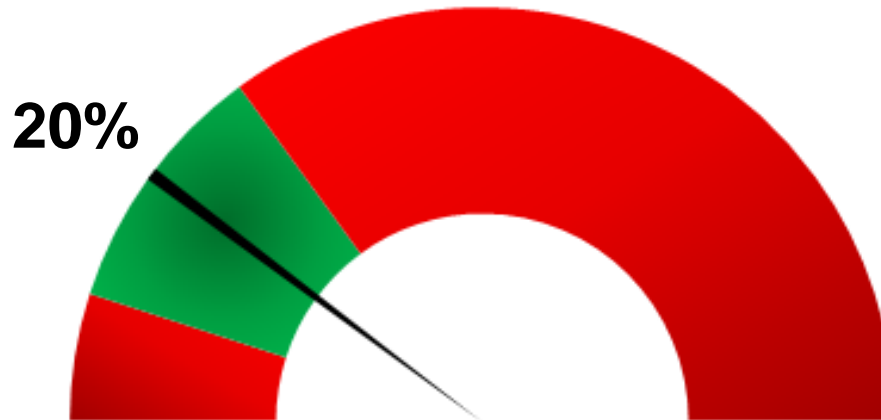


- Fondation = 89%
- Manager = 40%
- Analyst = 19%

La QSI c'est :

- 36 000 j/h – 180 ETP à Nanterre et Lille
 - 7 500 j/h fonctionnement
 - 28 500 j/h projets

Poids des tests (*) ramené à la charge des projets

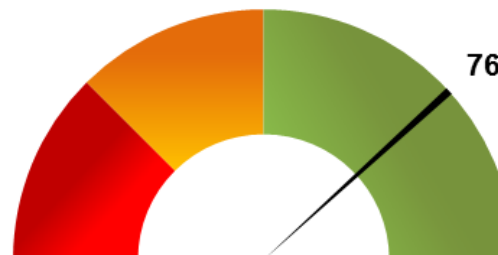


La QSI est intervenue sur 73% des projets de la DSI AXA France

Efficacité IFM *



Efficacité DLU **

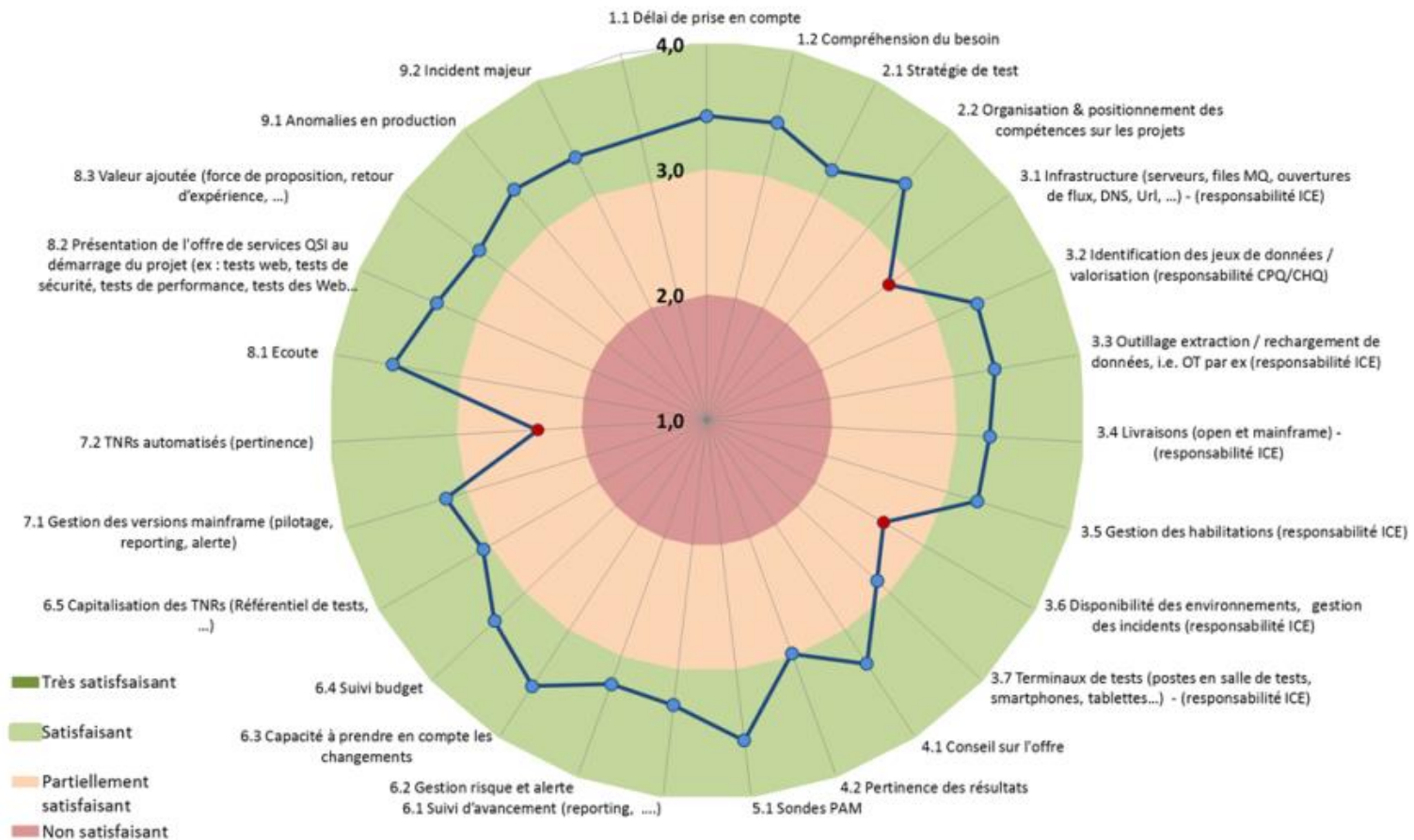
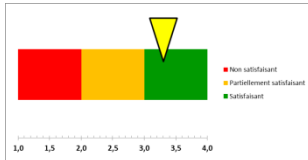


8 076 anomalies détectées
Soit 12 anomalies pour 100 j/h projet

Enquêtes de satisfaction projets

100 enquêtes réalisées pour les projets terminés en 2014 auprès des chefs de projets et de leurs managers (charge de test = 12 160 j/h)

Note pondérée = 3,2 / 4



Disponibilité des moyens de test :



| | S | S-1 | M | M-1 | 3 derniers mois | Tendance |
|--|--------|--------|--------|--------|-----------------|----------|
| Disponibilité des environnements de Recette (*) : | 96,91% | 97,19% | 97,06% | 77,22% | N/A | ↓ |
| Disponibilité des environnements de Pré-production (*) : | 97,82% | 97,78% | 98,15% | 97,96% | N/A | ↑ |
| Incidents majeurs : | 0 | 0 | 0 | 2 | | |

Au 13 mars 2015
(Mesure depuis février)

+393 incidents / anomalies déclarés sur S2 2014
Délai moyen de résolution : < 4h

Plan d'actions initié en 2014

4 AXES

- réduire le nombre d'incidents
- réduire les délais de résolution
- mesurer la qualité de service
- améliorer les jeux de données

Investir sur les infrastructures et environnements de test

- Définis
- Complets / connectés
- Partageables (WS multi-versions)
- Cloisonnés
- Auditables et sauvegardés

Mettre en place une supervision des environnements de tests

- Mesure de la disponibilité à chaud et à froid
- Gestion des incidents
- Gouvernance

Revoir le modèle opérationnel de la gestion des environnements de test

- Equipe dédiée, responsable de bout en bout
- polyvalente et resserrée, habilitée

Mesurer et mettre en place des engagements de niveaux de service

Mettre en place un service de fourniture de jeux de données et bouchons

La course aux outils et pratiques

10 ans

3 ans

Management des test

Cycle en V



Agile SCRUM

Agile KANBAN

devops

Feature teams

Automatisation



Performances



Web



Mobiles



Sécurité



Qualité de service

- Environnements de test
- Efforts de test adaptés aux enjeux (approche par les risques)
- Extension de la couverture des tests de régression
- Performance des applications (diagnostic)

Efficiences

- Accélération de l'automatisation
- Modèle opérationnel (devops & feature team)
- Nearshore

Conclusion

→ Hier

Une technologie (mainframe)

Cycle en V, tests en silo et exécutés à la fin

Tests principalement fonctionnels

Peu d'outils, tests manuels

Un environnement de test simple qui fonctionne bien

Le test n'est pas un métier, les développeurs testent

→ Aujourd'hui

Nombreuses technologies

Méthodes agiles, tests intégrés aux projets dès la conception

Tests multiples : sécurité, performance, compatibilité...

Nombreux outils, automatisation modérée

De nombreux environnements de test complexes avec des problèmes de stabilité

Le test est un métier, tests réalisés par des testeurs indépendants, professionnalisation

→ Demain

Explosion technologique (objets connectés)

Feature team

Accélération de l'automatisation

Des environnements de tests industriels

Le test est reconnu comme créateur de valeur, testeurs avec un haut niveau d'expertise



Merci pour votre attention

hugues.reinhard@axa.fr