

La gestion de votre Patrimoine Applicatif

GFI Informatique

Un savoir faire historique en TMA
qui s'appuie sur une démarche pragmatique
éprouvée.



OFFRE TMA-TRA

NOTRE OFFRE

GFI met en œuvre une démarche industrielle et forfaitaire déployée dans toutes les unités du groupe.

Plus de 1 800
spécialistes
en France

La démarche TMA de GFI apporte l'assurance du maintien de la qualité de services, l'optimisation des coûts et offre un modèle évolutif et flexible de gestion de parcs applicatifs.



Le marché de la TMA a un potentiel d'évolution très important et se caractérise par une tendance au regroupement de petits contrats vers un seul contrat (TMA multi-applications) et par une évolution vers l'externalisation des prestations en centres de services.

La maîtrise et la réduction des coûts de maintenance, l'amélioration de la qualité de service et la productivité sont les principaux enjeux d'une TMA. Il s'agit aussi pour nos clients d'optimiser le management de leurs ressources afin de les recentrer sur le pilotage du parc applicatif et sur des activités à plus forte valeur ajoutée.

Le marché de la TMA

une croissance à 2 chiffres
pour plusieurs années

Notre offre

Afin de répondre aux enjeux de réactivité et d'efficacité d'un projet de TMA, GFI met en œuvre une démarche pragmatique éprouvée avec des processus industrialisés, outillés et certifiés. GFI recherche en permanence à faire réaliser à ses clients des gains de productivité et de performance. Pour cela GFI s'engage financièrement (MCO forfaitaire, devis sur abaqués, unités d'œuvre) et qualitativement (réactivité, maintenabilité, maintien de compétence). GFI propose également la mise en œuvre de son modèle industriel front office/back office avec :

- Un front office de proximité favorisé par ses implantations géographiques
- Un back office dédié ou mutualisé dans ses centres de service nationaux ou offshore.

BNP Paribas Assurance (Cardif) : maintenance de plus d'une vingtaine d'applications (3000 programmes, 4 millions de lignes de codes).

Arpège (groupe Caisse d'Epargne) : maintenance en condition opérationnelle de 41 systèmes applicatifs couvrant 22 domaines fonctionnels.

CNES : support et maintenance de 3 applications d'archivage et de récupération des données.

La Poste : maintenance et projet d'évolution de l'application de gestion des besoins spécifiques relatifs aux ressources humaines des établissements de La Poste pris en charge par une équipe de 10 personnes (front-office situé à Montpellier et back office situé dans le centre de service de Lille).

Air France : maintenance d'un ensemble d'applications très sensibles relatives à la gestion du personnel navigant.

Ministère de la Justice : support fonctionnel et maintenance d'applications pénitentiaires pris en charge par une équipe d'une quinzaine de personnes.

GFI : une convention de services

Nos engagements

GFI attache une attention toute particulière aux engagements pris vis à vis de ses clients. Ils sont la source même d'une relation de confiance et de long terme. Ces engagements sont contractuels et sont formalisés dans un PAQ et un SLA.

Des engagements financiers

- ↘ Forfaitaires pour la maintenance courante, le support et le pilotage
- ↘ Sur devis pour la maintenance évolutive (devis fondés sur un modèle d'estimation)
- ↘ Sur des gains de productivité pour les années à venir avec un plan de progrès

Des engagements qualitatifs

- ↘ Maintien du niveau de performance
- ↘ Maintien du niveau de maintenabilité

Des engagements de réactivité

- ↘ Disponibilité du support : délai de réponse
- ↘ Délai de prise en compte et traitement des anomalies
- ↘ Procédure d'escalade mobilisant le bon niveau de management

Nos domaines d'intervention

GFI intervient sur tous les domaines fonctionnels avec une large couverture technique, du mainframe à la technologie n-tiers. GFI, en tant que 7ème intégrateur d'ERP en France, est aussi spécialisé dans la TMA ERP/progiciels sur SAP, Oracle Applications, HR-Access pour la maintenance des développements spécifiques et des interfaces. Nous assurons également une veille technologique permanente en relation avec les principaux éditeurs dans le cadre de nos partenariats.

Nos services

- La maintenance corrective (maintien en condition opérationnelle) : maintenance à chaud, maintenance curative planifiée, plan d'actions préventives et gestion des versions



GFI
c'est plus de 200 TMA dans tous les secteurs d'activité et la plus importante TMA dans le secteur de l'assurance

- Le pilotage (SLA) : pilotage de l'équipe, gestion de la performance, gestion de l'amélioration (plan de progrès), maintien des connaissances
- Maintenance évolutive : étude d'impact et devis sur la base d'un modèle d'estimation, réalisation des évolutions fonctionnelles, légales, techniques
- Réalisation de projets : nouveaux projets, projets connexes
- Qualification des évolutions et/ou nouveaux projets
- Le support : assistance aux utilisateurs, support à la production, astreintes ■

GFI : une démarche industrielle

Trois étapes incontournables résumant la démarche TMA de GFI : initialisation, management et suivi de la prestation et réversibilité. Face aux enjeux de chacune de ces étapes GFI propose un modèle complet de processus, de méthode de travail et d'organisation.

Une mise en œuvre stricte des processus ITIL et CMMI

Les processus TMA sont clairement formalisés en référence aux normes ITIL et CMMI. Ces processus concernent la gestion des demandes, l'assistance, le suivi de production ainsi que la maintenance corrective et évolutive. La maintenance corrective "à chaud" s'effectue en conformité avec ITIL (gestion de la continuité de service). Les processus de maintenance corrective planifiée, la maintenance évolutive et les projets sont réalisés en référence à CMMI.

Un outillage adapté

En fonction du contexte et des exigences du client GFI fait des préconisations sur l'outillage à mettre en œuvre et met à la disposition de ses clients sa boîte à outils composée essentiellement de logiciels open source.

Un pilotage guidé par la réactivité

Les objectifs du pilotage sont les suivants :

- Organisation, contrôle et suivi des services : procédures et outils associés, processus de communication et d'escalade, indicateurs de niveaux de service, maintien de la performance, suivi du plan d'action d'amélioration
- Reporting et communication via la production régulière de tableaux de bord

- Gestion des ressources humaines : plannings, plan de charge, montée en charge, cartographie des compétences

L'amélioration de la qualité : un objectif permanent

Tout au long d'une prestation de TMA, GFI identifie des axes d'amélioration qu'il soumet au cours des différents comités de pilotage. Ceux-ci portent généralement sur une adaptation de processus, un réajustement des moyens, une modification des indicateurs ou une révision des niveaux de service.

L'apport de l'externalisation en Centres de Services

A travers une approche géographique basée sur nos centres en France et nos centres off-shore, GFI apporte à ses clients une réduction du prix par une mutualisation du management, une optimisation permanente des processus industriels, une mutualisation des outils, des ressources et par une localisation attractive. Les Centres de Services facilitent la capitalisation du savoir-faire technologique et métier et favorisent l'augmentation de la qualité.

L'innovation

GFI met à la disposition de ses clients sa démarche *model driven architecture* (MDA) de génération de code technique à partir des modèles de conception UML et leur fait bénéficier de l'apport de ces plates-formes d'intégration continue.

**800 collaborateurs
GFI**

**travaillent en Centres de
Services en France**

EDF-GDF : maintenance corrective et évolutive de plus d'une douzaine d'applications de Gestion des Réseaux de Distribution d'Energie utilisée quotidiennement par 18 000 agents.

France Telecom : maintenance et projet d'évolution d'un parc applicatif composé d'une quarantaine d'applications.

Arcelor : maintenance de plus d'une vingtaine d'applications relatives à la gestion des activités commerciales et logistique du secteur automobile.

Texas Instruments : maintenance de 19 applications dans différents domaines.

Sanofi Aventis : prise en charge du support et de la maintenance du système d'information sous SAP, des domaines finance et logistique suite au rapatriement des données des systèmes d'information locaux de cinq usines italiennes dans le modèle mondial.

Macif : mise en place d'un centre de services dédié pour réaliser la maintenance et les projets d'évolution du parc applicatif du domaine sinistre.

GFI : teste vos applications

La Tierce Recette Applicative (TRA) : un domaine d'excellence pour GFI

La tierce recette applicative est davantage qu'une simple délégation de la fonction recette à une entreprise tierce. Il ne s'agit plus d'intervenir à la fin du projet, juste avant le déploiement en production, pour faire la recette, mais bel et bien de la structurer autour des objectifs du projet et de qualifier le développement au fur et à mesure de son avancement. La TRA s'exerce dans le cadre d'un contrat de prestation forfaitaire pluri-annuelle. GFI propose une offre packagée fondée sur une méthodologie, un référentiel et des outils.

Le périmètre concerné

- Tests d'intégration applicative : montée en charge et performance
- Tests de validation fonctionnelle : tests fonctionnels et tests métiers et tests de non régression
- Homologation : vérification de la cohérence globale du SI et tests de bout en bout

■ Nos engagements

- **Aider à améliorer la qualité des logiciels**
 - ↳ Taux d'anomalie
 - ↳ Indices qualimétriques
- **Optimiser les mises en production**
 - ↳ Validation des dossiers d'installation et d'exploitation
- **Garantir une qualité de service permanente**
 - ↳ SLA contractuel

- **Répondre aux attentes des clients**
 - ↳ Réduction des risques
 - ↳ Gestion des variations de charge
 - ↳ Conduite du changement
- **Minimiser les coûts et optimiser leur retour sur investissement**
 - ↳ Réduction de la durée des tests par des méthodes et outils adaptés
 - ↳ Répartition des investissements sur plusieurs projets ■

Les facteurs de succès



Pour réussir votre projet de TRA, GFI met à la disposition de ses clients une structure de pilotage fondée sur une équipe dotée de compétences technico-fonctionnelles. Cette équipe va s'assurer que les exigences et les ambitions sont partagées par tous avec une compréhension des enjeux et l'utilisation de documents de référence communs. ■

Contact : Nicole Veyrier - nveyrier@gfi.fr

NOS RÉFÉRENCES

GFI se place dans le TOP 5 des professionnels de la TRA

SFR : validation de bout en bout des applications permettant d'offrir des services à forte valeur ajoutée aux clients

France Télécom : projet de métrologie-vérification de la tenue en charge de configurations cibles par des mesures de performances effectuées avec des échantillons représentatifs de transactions des applications à déployer.

AGF : Recette fonctionnelle des évolutions du site internet.

Darty : mise en place d'une méthodologie de tests industriels pour la validation des évolutions du site de e-commerce.

EDF : Recette fonctionnelle des évolutions du SIRH réalisée par une équipe de cinq personnes.

CNIEG : Prise en charge de la recette métier des évolutions des applications de gestion des pensions de retraite des 150 000 agents EDF en activité.