

GALITT article

Les enjeux de la TMA dans les systèmes de paiement électronique

Si nombre de directions informatiques ont déjà franchi le pas de la sous-traitance pour leur maintenance applicative, le phénomène gagne des secteurs spécialisés tels que les systèmes de paiement électronique.

Les motivations qui invitent habituellement à recourir à la Tierce Maintenance Applicative sont particulièrement aigües dans ce secteur d'activité qui a connu ces dernières années des restructurations majeures, tout en faisant face à des évolutions technologiques et réglementaires répétées et à une demande toujours plus imaginative.

La TMA apparaît ainsi comme la bonne solution pour :

- Améliorer la qualité de service. L'engagement de service qui lie le sous-traitant à son client impose un suivi strict et documenté des évolutions apportées au logiciel. Le sous-traitant garantit le maintien d'une équipe intervenant sur des technologies vieillissantes alors que les compétences chez le client sont devenues rares.
- Maîtriser ses coûts et la productivité de l'activité de maintenance. Le sous-traitant a industrialisé cette activité et réalise des économies d'échelle répercutées au client.
- Absorber les variations de charge et recentrer l'activité interne sur les nouveaux projets. A cet avantage évident s'ajoute la satisfaction des équipes internes, souvent plus motivées à développer de nouvelles applications qu'à accompagner un produit en fin de vie.

Mais externaliser la maintenance comporte des risques : comment mesurer et garantir la qualité du code produit, sa conformité, son évolutivité ? Comment s'assurer de la réversibilité de la sous-traitance ?

Pour répondre à ces questions, 3 phases doivent être envisagées :

La phase d'inventaire de l'existant et de transfert des recommandations et des moyens est essentielle : les conclusions de cette phase permettront de préciser le plan d'assurance qualité du sous-traitant, ainsi que la portée du cahier des charges et les contrôles à mettre en place.

La transmission du code et de l'environnement de développement constitue le 1er test de réversibilité.

La phase de rodage au cours de laquelle les procédures définies à l'étape précédente seront mises en pratique sous le tutorat du client.

La phase active : les parties ayant ajusté leurs engagements en toute connaissance de cause, la TMA prend son plein régime. Des métriques et des points de contrôle sont proposés par le sous-traitant dans le cadre de son PAQ, et le client conserve une fonction de pilotage de l'application confiée en TMA.

Ainsi, les risques de la TMA peuvent être maîtrisés. De plus, l'inscription dans la durée de la TMA crée une convergence d'intérêts « naturelle » entre le sous-traitant et son client. Ainsi que le rappelle Guy GARCIA, Directeur Délégué en charge de l'Ingénierie chez GALITT : « Nous souhaitons établir avec nos clients TMA une relation durable de confiance réciproque. Dans ce contexte, outre la démarche qualité et le plan de réversibilité que nous proposons contractuellement, nos ingénieurs apportent spontanément à leurs développements le soin et la rigueur qui faciliteront les opérations de maintenance ultérieures qui leur seront confiées.»

Encore faut-il que les ingrédients propices à cette relation de confiance soient réunis : travailler dans la langue du client et à proximité géographique favorise une bonne compréhension mutuelle et constitue un atout majeur dans le succès d'une TMA.

S'agissant du secteur très spécifique de la monétique, une bonne connaissance du métier est également indispensable. A ce propos Guy GARCIA ajoute : « La synergie établie avec les autres activités de GALITT, spécialisée en monétique depuis plus de 20 ans, donne à nos équipes de TMA la perspective nécessaire à la production d'un code véritablement pertinent et évolutif.»

Guy Garcia – Managing Director

GALITT

SAS au capital de 2 667 744 euros
RCS Nanterre B 329 822 514 - TVA FR42 329 822 514
29 rue Vauthier – 92100 Boulogne – France
Tél. : +33 1 46 99 69 00 – Fax : +33 1 46 99 69 23
www.galitt.com – contact@galitt.com