



Saint-Gobain/Comment se digitaliser quand on a 350 ans? La QA par les business Process



Julien DEBRAY
Directeur IT & Digital OUTIZ



Jean-Olivier PENIN
Directeur Associé B/ACCEPTANCE

LE GROUPE SAINT GOBAIN

LA STRATÉGIE DE TRANSFORMATION DIGITALE

LA STRATÉGIE DE QUALITY ASSURANCE

DELIVRER LA QUALITY ASSURANCE

A L'HEURE DU BILAN

SAINT-GOBAIN: 350 ANS D'HISTOIRE



350 ans...

Une expérience qui donne
au Groupe le sens du long
terme, la sérénité et l'agilité
pour s'adapter au monde

SAINT-GOBAIN BUILDING DISTRIBUTION FRANCE (SGBDF)



CHIFFRES CLÉS



LE GROUPE SAINT GOBAIN

LA STRATÉGIE DE TRANSFORMATION DIGITALE

LA STRATÉGIE DE QUALITY ASSURANCE

DELIVRER LA QUALITY ASSURANCE

A L'HEURE DU BILAN

LA GÉNÈSE D'OUTIZ



+



=



LA STRATEGIE IT

L'IT Saint-Gobain Distribution c'est ...

Fournisseurs

Logistique

Magasins

Commerciaux

Comptabilité

Produits

Transport

Web

Call center

RH

Quel choix faire pour monter une start-up digitale et évangéliser ensuite ?

1. Faire évoluer l'existant ?
2. Tout re-construire ?
3. Construire le stratégique, Reprendre le nécessaire ?

LA STRATEGIE IT

Construire le stratégique, Reprendre le nécessaire

Fournisseurs

Logistique

Magasins

Commerciaux

Comptabilité

Produits

Transport

Web

Call center

RH

Appui sur des briques existantes du SI

Appui sur des briques existantes du SI

Construction de nouvelles briques

LA STRATEGIE HUMAINE

La stratégie, c'est d'abord regrouper des hommes du groupe dans une start up « physique »

**Le noyau
fondateur**

Des experts issus des enseignes :

Commerce

Finance

Marketing

Logistique

Achats

IT

**Des externes
en appui**

Des partenaires impliqués dès le lancement et dans la durée :

Intégrateurs

Agence design

Quality Assurance

**Le groupe en
support**

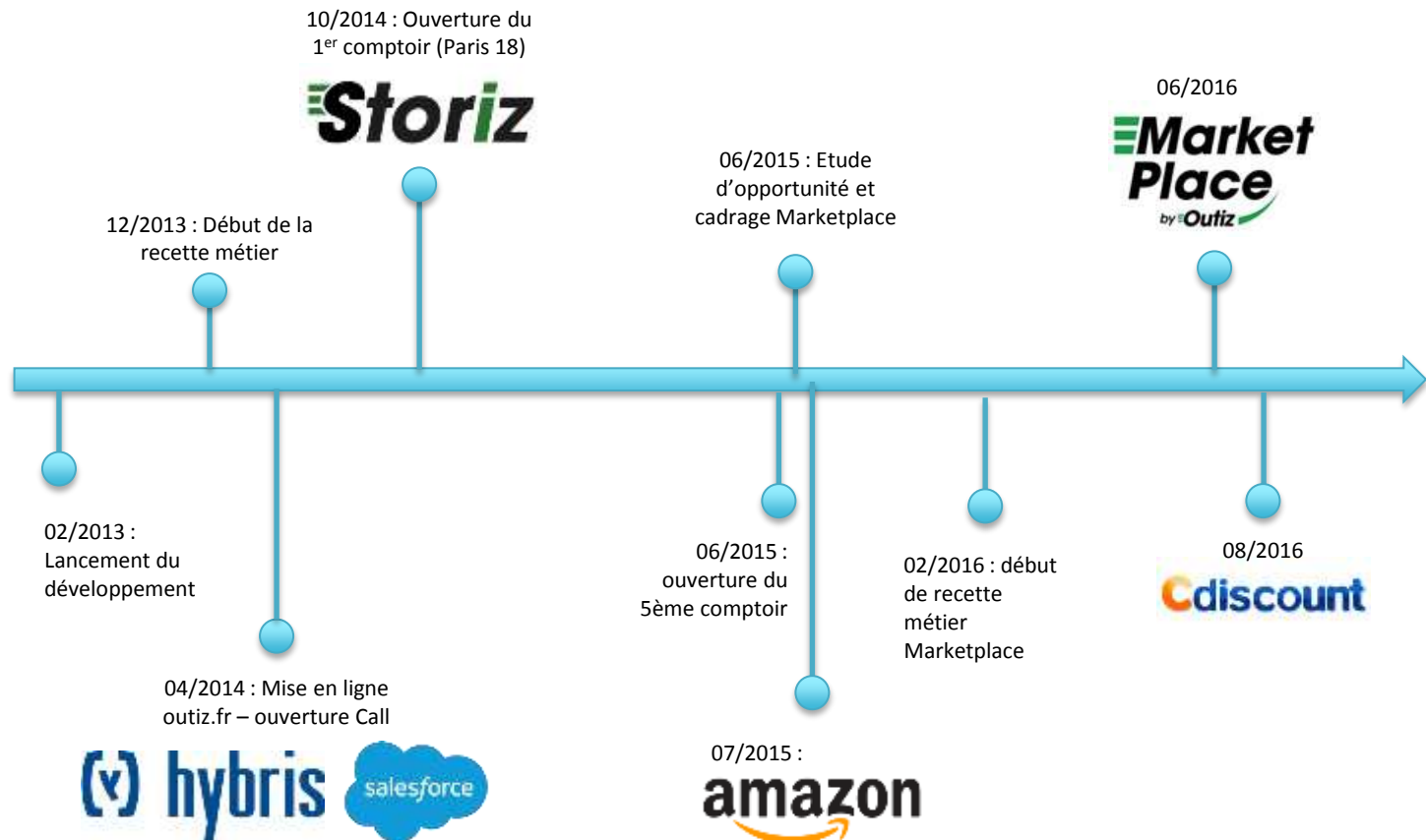
Le groupe Saint Gobain en support:

Infrastructure

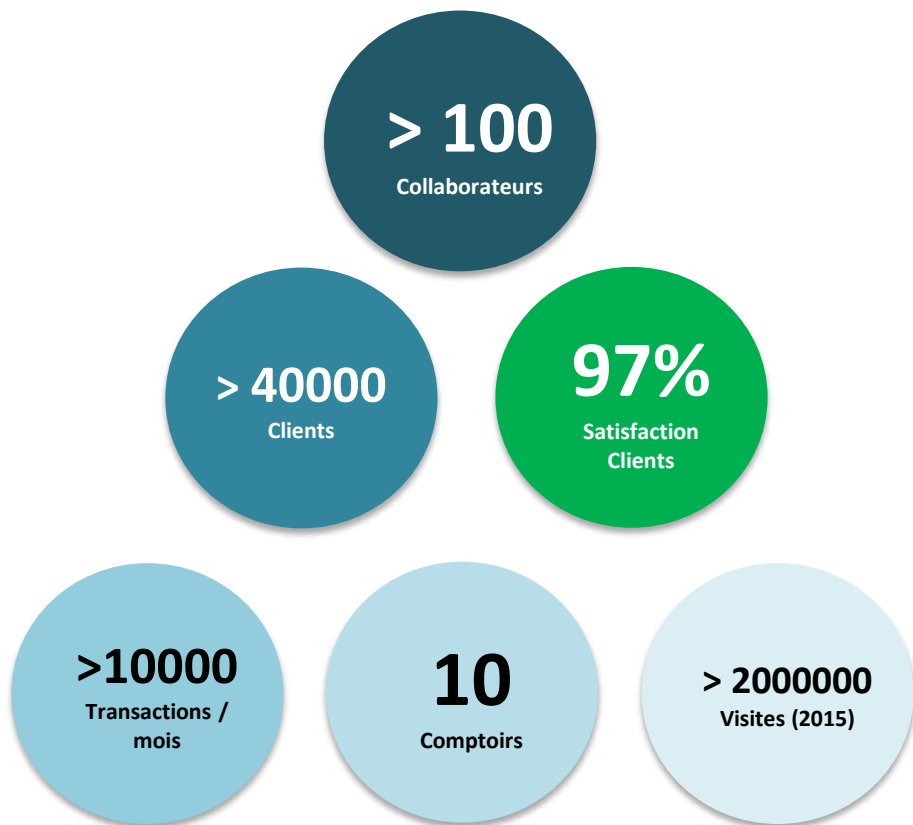
Finance

Immobilier

LA TIMELINE BUSINESS



AUJOURD'HUI, OUTIZ C'EST ...



LE GROUPE SAINT GOBAIN

LA STRATÉGIE DE TRANSFORMATION DIGITALE

LA STRATÉGIE DE QUALITY ASSURANCE

DELIVRER LA QUALITY ASSURANCE

A L'HEURE DU BILAN

OUVRIER UNE NOUVELLE ACTIVITÉ

Ouvrir 3 nouvelles activités en 2 ans, c'est prendre le risque de l'effet déceptif auprès des nouveaux clients.... Qui ne reviendront pas.

Comment gérer le risque ?



Ce que pense
le DG



Ce que voit le
client

DE NOMBREUX RISQUES ...

Une overview des principaux risques à anticiper :

Risques IT

- ✓ Des briques IT non terminées
- ✓ Les briques IT non intégrées
- ✓ Des navigateurs mal gérés
- ✓ Le responsive mal géré
- ✓ Des performances techniques insuffisantes
- ✓ Des incidents mal détectés ou mal gérés

Risques Contenu

- ✓ Le SEO non optimisé
- ✓ Les produits mal décrits, photos
- ✓ Des prix manquants
- ✓ Un assortiment incomplet
- ✓ Moteur de recherche mal paramétré
- ✓ Facettes inefficace

Risques Personnel

- ✓ Personnel mal formé
- ✓ Procédures non décrites
- ✓ Risque de fraude
- ✓ Personnel ou procédures non productif

Risques partenaire

- Des processus orchestrant les activités de partenaires internes et externes
- ✓ La relation client
 - ✓ La logistique
 - ✓ Les transporteurs
 - ✓ Les plateformes de paiement

ALIGNER LES VISIONS DE CHACUN

Le projet est lancé, les équipes métier et IT sont déjà en plein rush

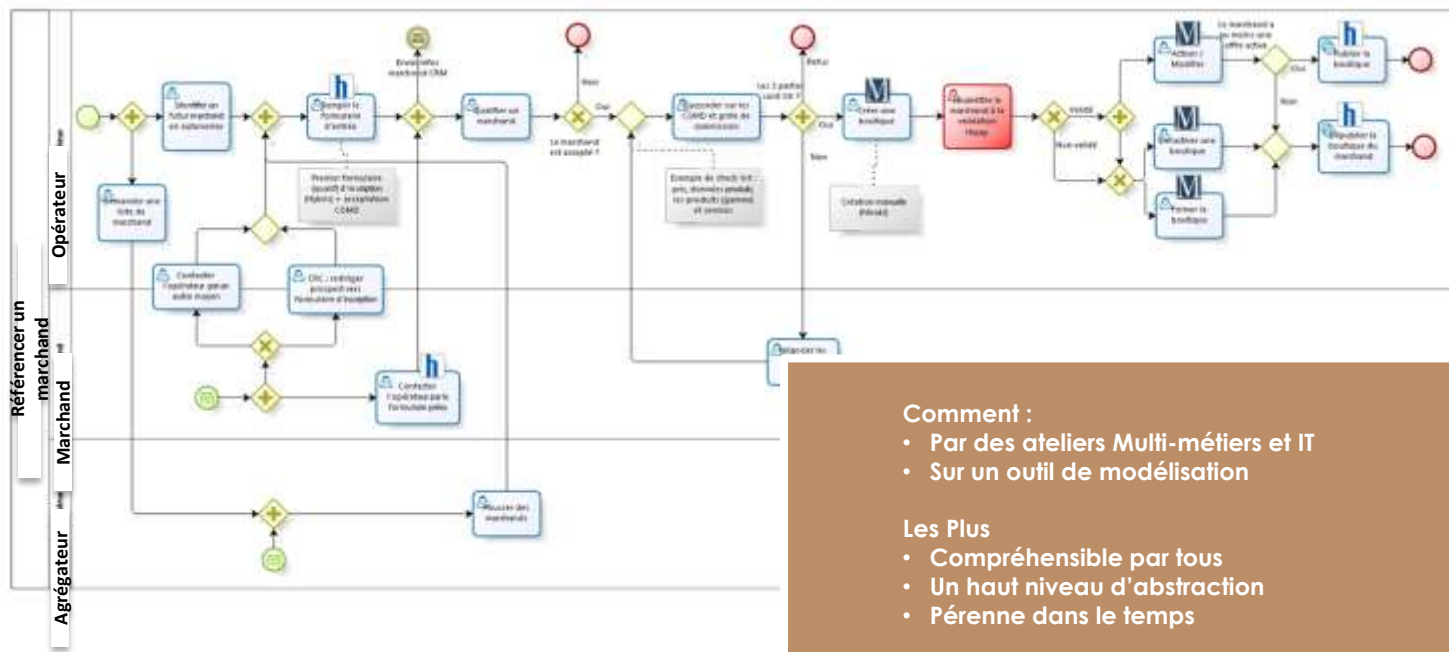
Mais au fait, sont-ils tous alignés, les interactions entre métier sont bien identifiées ?



LES BUSINESS PROCESS

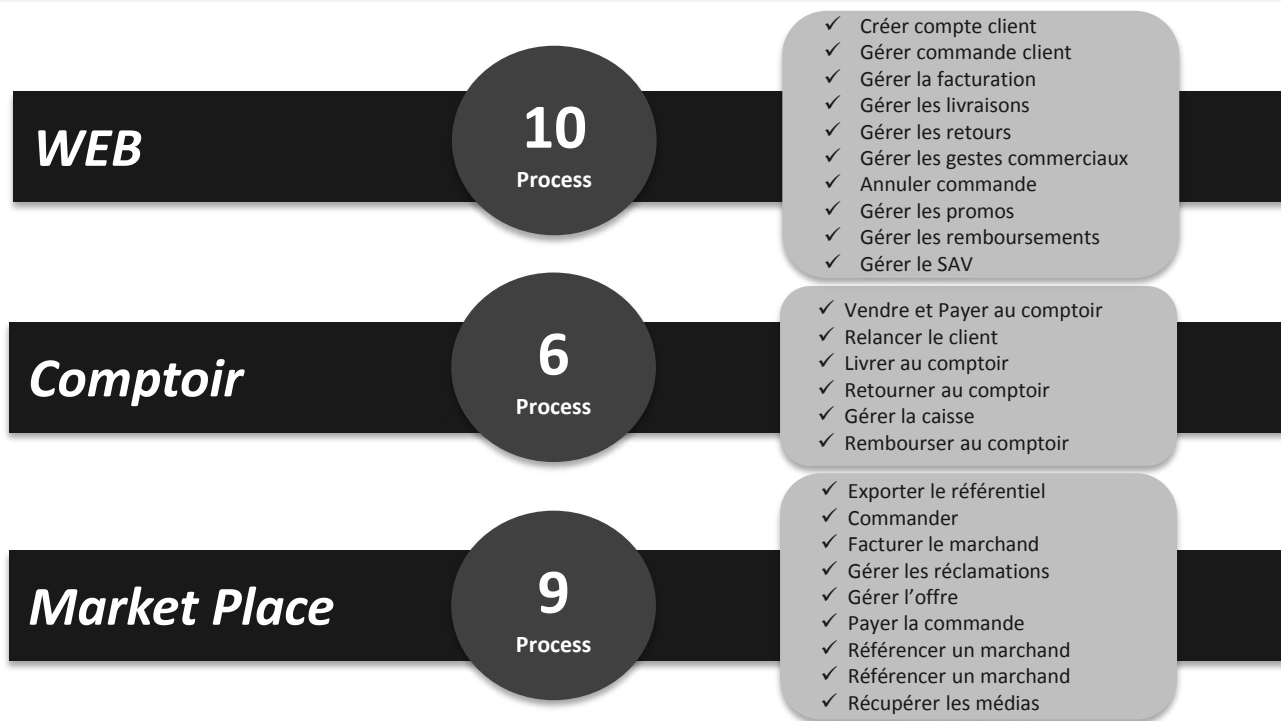
La QA s'est impliquée en amont du projet pour participer à la modélisation des Business Process.

Ces BP ont constitué les exigences de la phase de QA.



LES BUSINESS PROCESS

Pour OUTIZ, nous avons testé les Business Process sur les outils et les hommes.



LE GROUPE SAINT GOBAIN

LA STRATÉGIE DE TRANSFORMATION DIGITALE

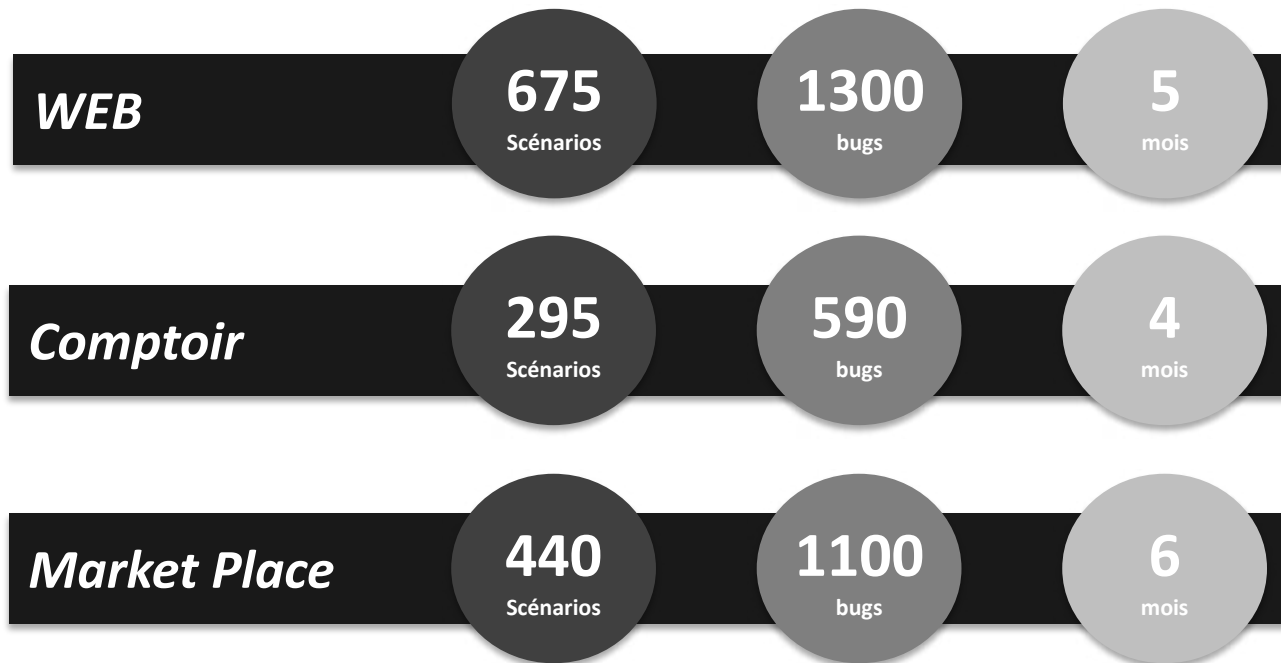
LA STRATÉGIE DE QUALITY ASSURANCE

DELIVRER LA QUALITY ASSURANCE

A L'HEURE DU BILAN

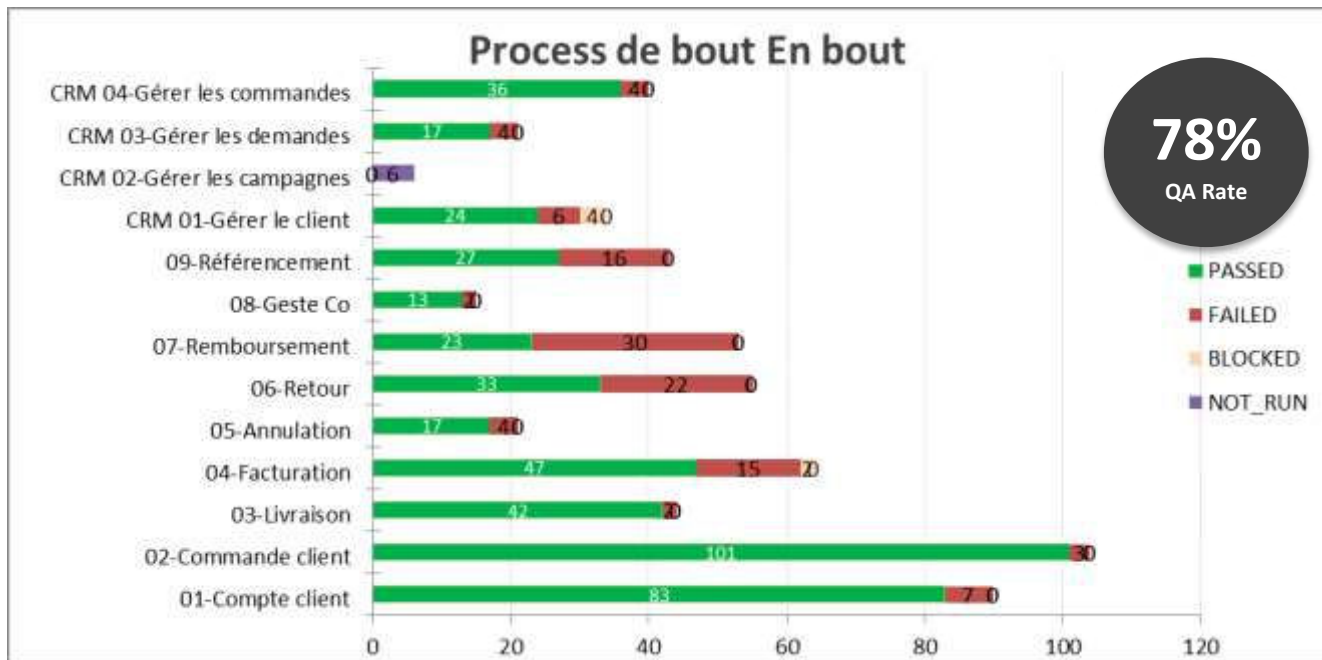
DES TESTS ET DES BUGS

Les volumes manipulés pour sécuriser la mise en ligne :



PILOTER L'ATTERRISSAGE

Le principal reporting de décision sur le projet a été le reporting QA, sur les process.
Publié quotidiennement.



LE GROUPE SAINT GOBAIN

LA STRATÉGIE DE TRANSFORMATION DIGITALE

LA STRATÉGIE DE QUALITY ASSURANCE

DELIVRER LA QUALITY ASSURANCE

A L'HEURE DU BILAN

LA QUALITÉ À L'OUVERTURE

Le retour en production après un mois Live :

WEB

11

Incidents

- 5 problèmes d'exploitation
- Commandes du WE après 17h
- Changement de zone commerciale d'un client
- Reporting interne OUTIZ des clients termes
- Article passant en « hors gabarit »
- Habilitation des télé-opérateurs

Comptoir

3

Incidents

- Connexion entre les applicatifs en échec
- Réception de commande Cross-Dock
- Disparition du panier Web créé via Comptoir

Market Place

5

incidents

- Retours dont la demande a eu lieu avant la MEP
- Tri sur les PLP par prix promo
- Taggage XITI sur l'environnement de prod
- Perte de la catégorie suite MAJ produit OUTIZ
- 1 évolution

LES DIFFICULTÉS DE LA QA PAR BPM

La démarche de QA par les Business Process est riche, mais difficile.

*Un delivery Agile, une vision Process Métier
=> Difficulté de conserver le niveau d'exigence*

*Multiples intégrateurs (internes et externes)
=> obtenir un rythme soutenu de tous*

*De très nombreuses briques applicatives
=> Organiser l'autonomie applicative de la QA*

LE BILAN OUTIZ

Outiz

acceptance
business ready

Une entreprise de e-commerce pilotée par des commerçants ...

Des arbitrages sans état d'âme

Une équipe tous métiers dédiée, de-silotée, soudée

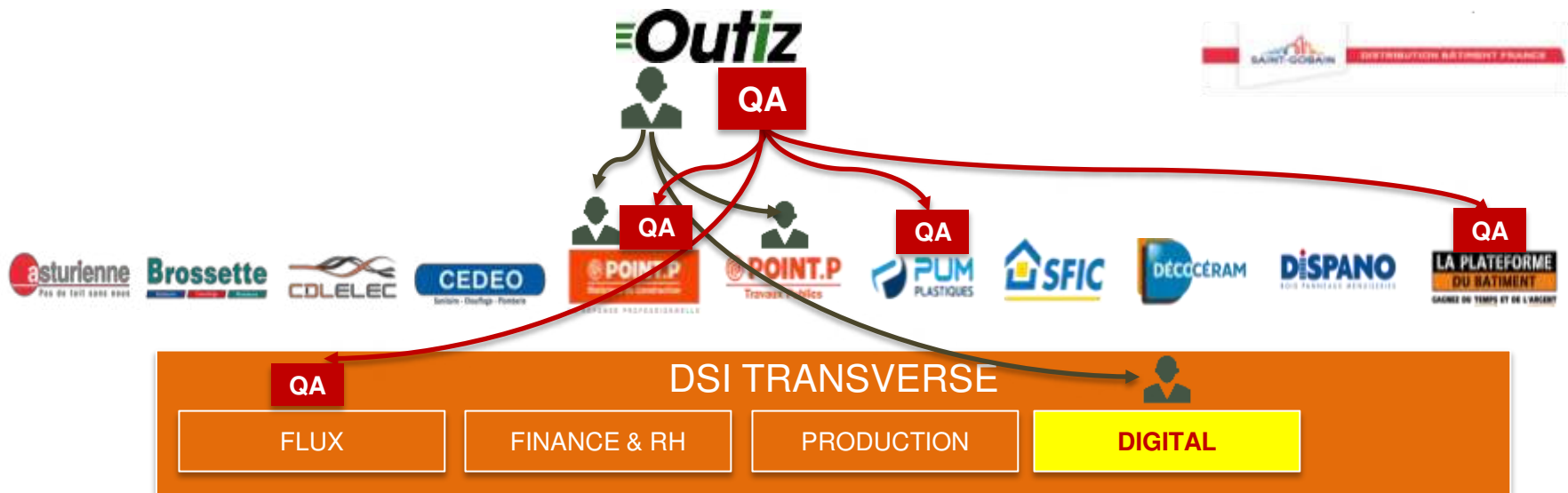
Les process au cœur de la fabrication du SI

Un indicateur de haut niveau : QA Rate

Professionaliser la QA : Méthodes, Automate de test

LA TRANSFORMATION SE POURSUIT

Issus de cette startup interne, les hommes et la démarche de QA orientée processus irriguent les autres enseignes pour poursuivre la transformation.



Saint-Gobain/Comment se digitaliser quand on a 350 ans?

La QA par les business Process

Merci