

amadeus

Le secteur du voyage devient plus collaboratif avec Confluence

Solutions utilisées

- ◆ Confluence Data Center
- ◆ Bitbucket Data Center
- ◆ Jira Software
- ◆ Jira Core
- ◆ HipChat

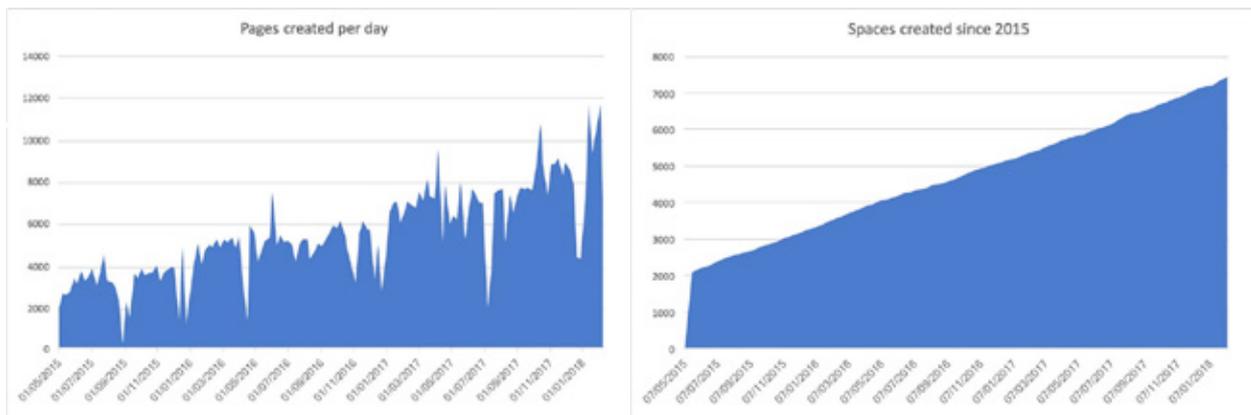
A propos d'Amadeus

Amadeus est l'un des fournisseurs informatiques leader en Europe dédié à l'industrie du voyage et du tourisme. Lorsque vous réservez un vol ou que vous vous enregistrez à l'aéroport, il y a de fortes chances que la solution utilisée soit celle d'Amadeus.

Les services d'Amadeus sont mis en œuvre par plus de 15 000 collaborateurs (dont 6 000 sont des développeurs) qui ont besoin d'un environnement efficace, propice à la collaboration. La suite Atlassian, Jira, Confluence, Bitbucket et Hipchat, constitue une véritable plateforme de collaboration, utilisée tous les jours pour le travail de chacun. Confluence est devenu un pilier de la culture d'entreprise d'Amadeus qui prône le partage de connaissances entre les équipes, en offrant une solution efficace de création et de partage des contenus.

Confluence, ainsi que les autres outils de la suite Atlassian, ont été à l'origine déployés pour le partage des connaissances de la communauté R&D d'Amadeus. Mais l'adoption a été virale et l'outil a conquis rapidement les autres équipes, dans les autres services. Aujourd'hui, tous les employés d'Amadeus travaillent ensemble sur une seule instance déployée en mode Data Center (R&D, Maintenance, Exploitation, Ressources humaines...).

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : l'instance compte plus de 12 000 utilisateurs, collaborant à travers plus de 7 000 espaces et créant chaque jour environ 8 000 pages. Cela va sans dire, Confluence est devenue une application plus que stratégique dans le succès d'Amadeus.



“

Nous avons vu la culture du partage évoluer largement ces derniers temps au cœur de notre entreprise et Confluence y est pour beaucoup.

Antoine Copet | Manager, TPE / DLA / CCP / CSR

Après l'adoption massive, les grandes responsabilités

Confluence est l'outil qui relie maintenant toutes les équipes, de tous les départements, entre elles et qui gère notamment les contenus clé nécessaires aux activités quotidiennes de l'entreprise. L'outil est devenu stratégique pour l'entreprise. Il doit impérativement être maintenu en condition opérationnelle afin de ne pas perturber le travail des collaborateurs.

Plusieurs opérations ont donc été menées pour renforcer sa stabilité et la confiance des utilisateurs dans l'outil :

- ◆ Un monitoring avancé, basé sur des logs techniques et fonctionnels, a été mis en place pour éviter toute interruption de service. L'exploration des données des logs est utilisée pour détecter les signaux annonçant une interruption de service.
- ◆ Des campagnes rigoureuses de tests fonctionnels et de performance sont menées pour s'assurer de la non-dégradation des services lors des montées de version.
- ◆ L'automatisation mise en place permet de réduire le temps de migration vers une version supérieure de Confluence.

Amadeus est maintenant complètement autonome en ce qui concerne la gestion de la stabilité de Confluence au quotidien. Cependant, les outils Atlassian évoluent en permanence, notamment grâce aux apps fournies par les éditeurs de la Marketplace. Lorsque l'équipe IT d'Amadeus veut ajouter une nouvelle application à son instance Confluence, elle ne maîtrise pas forcément l'impact que cette nouvelle installation peut avoir sur l'utilisation quotidienne de ses équipes. C'est pourquoi dans ces cas là, Amadeus fait appel à l'expertise de Valiantys afin de valider le choix de l'application en question et ce que les équipes veulent en faire au sein de l'instance.



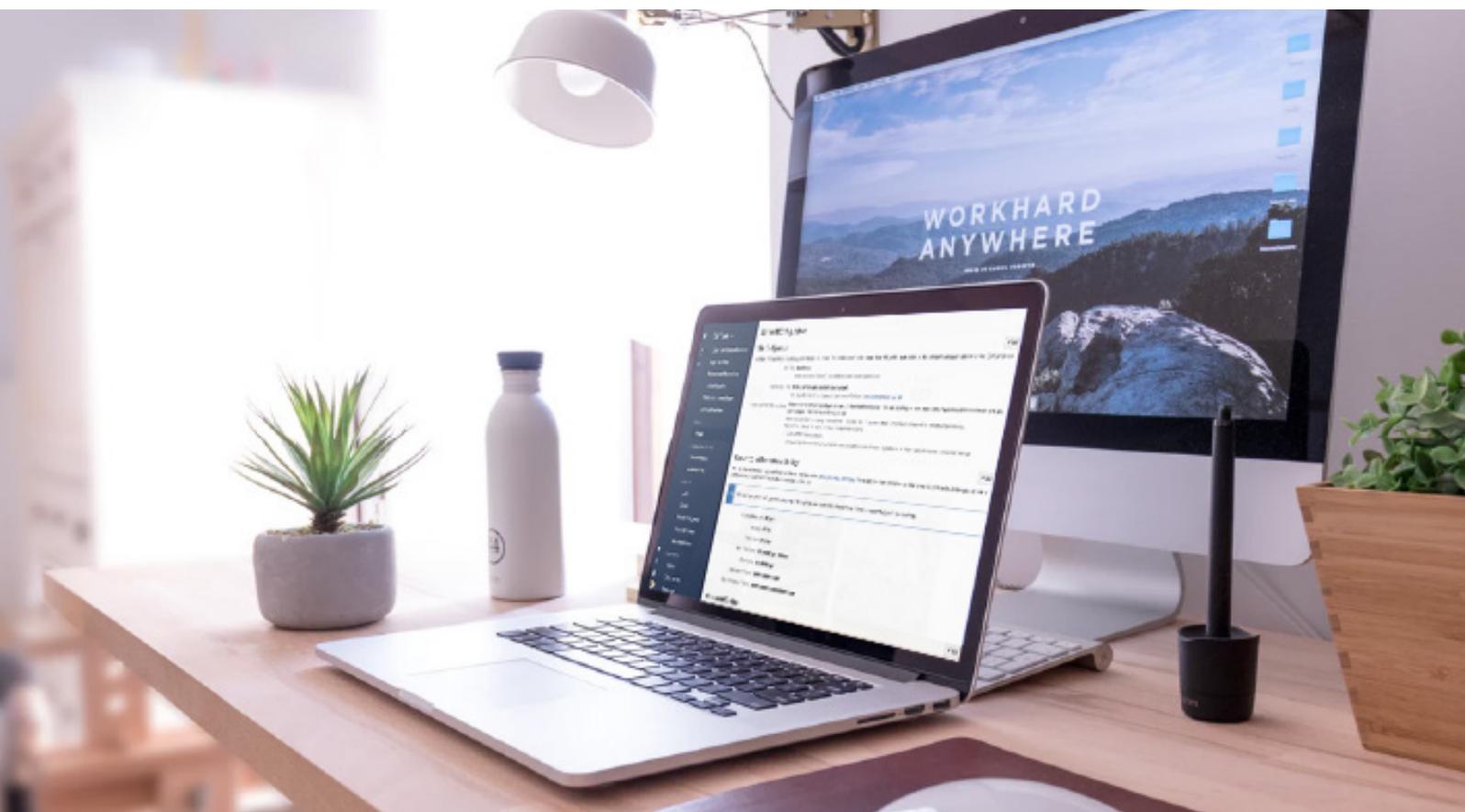
Gérer intelligemment les apps Confluence

La très grande flexibilité de Confluence permet d'en faire un outil qui s'adapte aux besoins de chaque équipe. Cependant, avec plus de 3 000 apps disponibles pour étendre le périmètre de Confluence, et les nombreuses idées d'utilisation qui peuvent naître au sein de toutes les équipes, la gestion de ces apps est devenue une mission complexe pour Amadeus. Et avec plus de 12 000 utilisateurs Confluence répartis dans plusieurs services, le challenge est bien réel.

« Lorsque nous déployons une nouvelle app, nous nous assurons qu'elle sera bénéfique à toute la communauté. Par exemple, s'il s'agit d'une app pour notre communauté de développeurs, elle sera quand même disponible pour tous. De nombreuses apps ne peuvent en effet pas être implémentées pour un seul espace. Les services, comme les Ressources Humaines, ne vont très certainement pas utiliser cette app, mais ne veulent pas pour autant être impactés dans leur utilisation quotidienne. », explique Antoine Copet, Manager, TPE / DLA / CCP / CSR chez Amadeus.

« C'est pourquoi il est si important pour nous de nous assurer que l'on fait les bons choix en matière d'ajout de nouvelles apps. Nous incitons les gens à proposer de nouvelles apps eux-mêmes et permettons aux différentes communautés d'échanger sur leur pertinence pour tous. Et lorsque nous détectons des cas d'utilisation différents à travers nos différentes communautés pour un même outil, nous considérons que l'investissement est pertinent. »

Aujourd'hui, Amadeus a installé environ une dizaine d'apps sur son instance Confluence. L'une d'elle, Comala Workflows, est parfaitement adaptée à leurs process actuels. Chaque utilisateur de la communauté fait valider son contenu à travers des workflows. La décision d'intégrer une app telle que Comala Workflows, a alors nécessité une grande réflexion car l'utilisation est centrale.



Explorer la Marketplace Atlassian

Amadeus a rapidement constaté que pour implémenter avec succès les apps dans Confluence, il était important d'avoir la validation d'un partenaire externe, expérimenté. En tant que Partenaire Solution Platinum d'Atlassian, Valiantys a su démontrer jusqu'ici, selon Amadeus, son utilité dans la définition des besoins et l'implémentation.

« La première chose que je fais lorsque j'identifie une app comme intéressante est d'envoyer un email à Valiantys afin d'obtenir un conseil avisé sur la pertinence de l'app en question par rapport à nos besoins internes. Valiantys nous accompagne tout au long du processus et ceci est stratégique pour nous. Nous sommes intéressés par les retours d'expérience clients et consultants. Nous souhaitons savoir, par exemple, si des impacts techniques ont déjà été identifiés chez d'autres clients suite à l'installation de ladite app », explique Antoine.

En étudiant les apps qu'Amadeus souhaite intégrer à son instance, l'équipe Valiantys prend en compte toutes les spécificités et besoins des processus de l'entreprise, qu'elle connaît bien, afin de recommander la meilleure solution.

A chaque fois, Valiantys accompagne l'équipe Amadeus et organise même, quand le besoin se fait sentir, une démonstration personnalisée avec l'éditeur de l'app. Valiantys profite de sa position de fédérateur au sein de l'éco-système Atlassian pour proposer un échange avec d'autres entreprises ou organisations, déjà utilisatrices de l'application en question.

« Nous faisons notre maximum pour recommander le meilleur éditeur et la meilleure application pour répondre aux besoins d'Amadeus. Et si nous avons un doute quant à l'intégration dans le système de l'entreprise, nous ne poussons pas la solution, même si cela correspond a priori à la demande d'Amadeus. Nous sommes attachés à travailler en toute transparence ensemble et nous restons concentrés sur la qualité du service que nous proposons à Amadeus » explique Flora Rubio, Enterprise Account Manager chez Valiantys, interlocutrice privilégiée d'Amadeus.

Flora s'appuie sur les équipes Valiantys pour accompagner Amadeus dans la meilleure direction. Avec 10 bureaux Valiantys répartis en Europe et en Amérique du Nord, l'équipe internationale d'Amadeus peut toujours compter sur les consultants locaux certifiés de son partenaire quand elle a besoin de conseils.



Insuffler une culture du partage

Aujourd'hui Confluence est un outil facile à utiliser, quelque soit le profil d'utilisateur, permettant à chacun de créer ses propres contenus. Au-delà des fonctionnalités d'édition de Confluence, les fonctionnalités sociales (commenter, aimer, partager les pages, créer un blog interne...) ont largement facilité chez Amadeus la communication interne.

« **Confluence est plus qu'un outil de gestion de contenus, il propose une solution très facile pour échanger et partager l'information** » explique Antoine.

« **Nous avons vu la culture du partage évoluer largement ces derniers temps au cœur de notre entreprise et Confluence y est pour beaucoup.** »



Et demain ?

Amadeus est un acteur international, avec plusieurs bureaux en Amérique du Nord, en Europe et en Asie.

Forte de cette dimension d'entreprise internationale, l'équipe d'Amadeus a pour mission de s'assurer en permanence de la stabilité et de la robustesse de ses outils.

Amadeus a déployé ses instances Atlassian en mode Data Center afin de profiter de la haute disponibilité et des performances à grande échelle. Etant donné le côté stratégique et crucial de Confluence pour l'entreprise, Amadeus suit de très près les évolutions à venir de l'offre Data Center d'Atlassian.

La montée de version sans interruption de service est un des bénéfices importants pour Amadeus, qui rêvait de faire des coupures lors des upgrades une histoire ancienne.

