



BforBANK
MON BANQUIER, C'EST MOI.

Jira et Valiantys aux côtés de BforBank depuis ses débuts, pour une qualité d'applications premium

Solutions utilisées

- ◆ Jira Software
- ◆ Confluence

A propos de BforBank

BforBank est la banque 100% en ligne du Crédit Agricole. Créée en 2009, elle offre aux clients autonomes, actifs et mobiles des produits de banque au quotidien, une offre d'épargne complète, ainsi que des services personnalisés.

BforBank propose à ses clients de s'impliquer dans la gestion de leurs finances en toute sécurité et offre des services premium : service client disponible sur des plages horaires particulièrement étendues, service d'assistance d'urgence, conciergerie d'exception, un site pour tous les écrans complété d'une application mobile...



Jira était la seule solution utilisable rapidement, sans paramétrage. Les acteurs peuvent s'auto-former grâce à son intuitivité et l'utiliser tout de suite.

Anthony Gea | Application Integrator



Jira dès les débuts de BforBank

En se positionnant comme une banque innovante, la première à proposer des services bancaires premium 100% en ligne, BforBank avait comme priorité de garantir un haut niveau de qualité de ses applications. Dès sa création, elle a eu besoin de mettre en place une gestion efficace des demandes de correctifs et des incidents. Voyant aussi plus loin, elle cherchait une solution évolutive. Quelques mois seulement après sa création, BforBank a mis en place le logiciel Jira.

Après avoir étudié deux autres solutions, l'équipe s'est tournée vers Jira. Ce qui a fait la différence ? Sa flexibilité et son côté « **prêt à déployer** ». Sa simplicité de mise en œuvre et d'utilisation ont été des critères décisifs. Anthony GEA explique que « **Jira était la seule solution utilisable rapidement, sans paramétrage. Les acteurs peuvent s'auto-former grâce à son intuitivité et l'utiliser tout de suite** ». Atouts supplémentaires de Jira : une partie de l'équipe avait déjà éprouvé la solution dans une précédente expérience et l'intégration de Jira avec l'ensemble des outils Atlassian a permis à BforBank de voir plus loin, très facilement.

C'est ainsi que, grâce à z et à l'accompagnement de Valiantys, BforBank a démarré en temps réel une activité de ticketing simple et efficace. Avec 2 champs et 2 statuts, cette gestion était parfaitement adaptée à l'équipe de 30 personnes de l'époque.



Depuis la mise en place de JIRA en 2010, la banque s'est bien développée.

Jira : un outil central pour toutes les demandes

Très rapidement, la gestion des postes de travail a été également intégrée dans Jira. Aujourd'hui, le logiciel est devenu l'outil central et unique de BforBank pour gérer les incidents, les demandes, les développements, le parc informatique et certains tickets clients. Et ceci quel que soit le projet : les développements web, les projets data warehouse (base de données décisionnelle), les projets structurants de BforBank...

L'outil permet de faciliter la collaboration entre les équipes IT et les équipes métier ; il n'y a plus de séparation entre les services. Même si Jira est essentiellement utilisé par les équipes IT au quotidien, le logiciel est un outil transversal pour les demandes. Les équipes métier suivent l'évolution de leurs demandes en mode consultation/lecture.

Anthony précise que :

« Depuis la mise en place de Jira en 2010, la banque s'est bien développée. Il a été question de gérer les demandes, mais aussi de suivre leur mise en production. Tout le suivi est maintenant accessible via Jira. »

Un process de gestion des demandes maîtrisé et multi applications

Chez BforBank, les demandes qui émanent du métier sont présentées sous forme de documents « projets », qui sont gérés dans Confluence, ou directement sous forme de demandes Jira pour les sujets les plus simples. Quand les demandes sont plus complexes, elles nécessitent souvent une étude. Une fois celle-ci validée, elles deviennent des projets et font leur arrivée dans Jira.

Anthony GEA souligne que « **le découpage du projet en différentes étapes est fait dans le logiciel, ce qui permet de suivre ensuite l'avancement, les tâches et leur statut** ».

Les équipes métier ont accès en lecture à ces informations pour voir le contenu des versions consolidées par les équipes projet. Ce fonctionnement est valable pour les applications web et bancaires de BforBank. Jira permet aussi à BforBank de gérer le versioning, en proposant notamment une traçabilité de toutes les évolutions pour chaque version d'application.

BforBank utilise et apprécie fortement la connectivité entre les applications Atlassian. Au-delà de la gestion des contenus en mode collaboratif avec Confluence, les équipes ont mis en place un lien entre le code source et le Jira impacté pour optimiser la traçabilité, faciliter la mise à jour et permettre l'automatisation.

« **Les outils Atlassian sont complets, prêts à être utilisés et à un prix abordable.** »



Jira évolue au même rythme que BforBank

Après plusieurs années d'utilisation, les équipes BforBank restent convaincues des bénéfices de Jira et ajoutent de nombreux apps, en toute autonomie. L'évolutivité recherchée initialement est concrète. Ce qu'elles retiennent particulièrement, explique Anthony, c'est que « **Jira permet la symbiose des différentes remontées d'informations à travers un seul outil et par projet** ».

Aujourd'hui, les équipes ne manquent pas de projets Jira. Elles souhaitent aller plus loin en rationalisant notamment les champs et les workflows qui commencent à devenir nombreux face à la libre utilisation du logiciel. Anthony GEA précise : « **Pour les projets principaux, on souhaite avoir le moins de workflows possibles pour faciliter notamment la mise à jour automatique du statut des tâches.** »

Cette automatisation du changement de statut des lots Jira est aussi en projet, afin de proposer un suivi des demandes automatisé et multi applications Atlassian.