

TEMOIGNAGE ANONYME

Confluence rend les process d'un grand industriel plus collaboratifs

Solutions utilisées

- ◆ Confluence
- ◆ Jira Software

Un géant de l'industrie

Cette entreprise déploie ses produits de haute technicité dans plus de 150 pays pour des missions diverses : civiles, gouvernementales, militaires, policières et parapubliques. Plus de 9 000 personnes travaillent dans cette société d'envergure mondiale et leader dans son domaine.



Confluence est un outil qui aide les collaborateurs à penser et collaborer différemment. Avec l'aide de Valiantys, nous avons déployé très rapidement une application de partage et de collaboration, qui atteint les 99,7% d'utilisateurs satisfaits

Project & Solution Manager



Le virage de la digitalisation et du cloud

Récemment, un accord exceptionnel car rare passé entre cette entreprise et Google pour migrer de Microsoft vers Google Suite, témoigne de cette ambition à faire passer toute l'entreprise en mode numérique orienté Cloud. C'est dans cet état d'esprit que le précédent Directeur Général a souhaité mettre en place il y a quelques années une solution de gestion de connaissances globale à toute l'entreprise, afin de cartographier et partager le top 100 des process. Ce projet, qui pourrait trouver du sens dans de nombreuses autres entreprises est une véritable innovation.

Grâce à cette application Confluence, tous les collaborateurs peuvent connaître et faire évoluer facilement les process stratégiques de l'entreprise. Aucune solution de gestion des connaissances n'existait au sein de cette société pour remplir cette mission.

« Le challenge était d'éviter de prendre un outil trop spécialisé. Nous voulions une plateforme plus généraliste qui pouvait s'adapter à nos besoins sans nécessiter de compétences ou d'une architecture spécifique. La plateforme se devait d'être extrêmement conviviale, afin de rendre les process les plus attractifs possible, voire ludiques. La capacité d'adhésion des utilisateurs à l'outil était un critère fondamental » explique le responsable du projet.

De la cartographie des process, au partage des connaissances des équipes métier

Les outils de gestion et de cartographie de process d'entreprise comme Mega ou Harris, les wikis ou encore SharePoint (déjà utilisé dans l'entreprise) ont été étudiés. Mais c'est Confluence qui est sorti rapidement du lot, seule véritable solution de wiki d'entreprise sécurisée. Le responsable du projet explique ce choix pour les raisons principales suivantes :

- ◆ Confluence était un des seuls outils ouverts qui garantissait la sécurité et la confidentialité des données.
- ◆ La connexion à l'Active Directory était possible et permettait une gestion des utilisateurs optimale et non anonyme.
- ◆ L'outil était très flexible et offrait une capacité d'adaptation presque sans limite aux métiers de cet industriel.
- ◆ Le déploiement annoncé était très rapide et les coûts peu élevés.
- ◆ La convivialité et l'intuitivité étaient des critères largement comblés par Confluence.

Cette société avait une exigence très forte en termes de délai et de qualité de déploiement. Valiantys a alors accompagné son équipe et a déployé cette instance en 5 semaines. Nos consultants ont travaillé selon les méthodologies Agile et Scrum pour relever ce défi, avec un sprint et plusieurs itérations par semaine avec le client.

« L'équipe de Valiantys a été très impliquée dans le projet. Sa grande expertise sur Confluence et ses bonnes connaissances de l'Agilité ont permis de relever ce défi interne, qui imposait de fortes contraintes de temps et de budget » précise le responsable du projet. Des apps de la Marketplace Atlassian, comme Comala Workflows, Gliffy ou encore Scroll PDF Exporter, ont été préconisées et ajoutées sur la plateforme par les consultants Valiantys pour finaliser la couverture totale des besoins.

L'instance Confluence comporte aujourd'hui un espace par département. Cela représente plus de 45 000 pages vues par mois et 2 500 utilisateurs. Chaque département compte un responsable des process, qui écrit les nouveaux et met à jour ceux déjà existants. **« Aucune résistance au changement n'a été rencontrée. Les 700 collaborateurs formés à l'utilisation de Confluence se sont révélés satisfaits de la plateforme à hauteur de 99,7% ! »**

L'adoption de l'application Confluence a été tellement forte que certains utilisateurs métier souhaitent à présent l'étendre à leurs propres activités. L'entreprise a alors choisi d'ouvrir une nouvelle instance pour répondre à ces demandes. Celle-ci a réuni dès ses débuts près de 100 architectes IT et développeurs qui collaborent et partagent leurs connaissances autour du DevOps. Près de 6 mois et 8 espaces créés plus tard, le responsable du projet raconte que de nombreux collaborateurs demandent eux aussi à rejoindre la plateforme. Certains services souhaiteraient prochainement utiliser une solution Confluence & Jira Service Desk.

Une utilisation intuitive, une adoption totale

Pour ces utilisateurs, Confluence est un outil d'avenir. « **Leur usage est proche de l'utilisation personnelle des applications cloud, ou même de Wikipedia qu'ils connaissent tous. Avec Confluence, cet usage intuitif et convivial est appliqué aux processus d'entreprise. Les collaborateurs apprécient la simplicité de la rédaction des procédures offerte par l'outil.** » Il permet d'optimiser la gestion des processus clés de l'entreprise, et plus encore, les rend attractifs !

L'équipe de Valiantys accompagne encore cette entreprise pour le maintien en condition opérationnelle de la plateforme à travers le service Support Valiantys, et pour son évolutivité à travers le service de consulting Valiantys (montée de version, évolutions fonctionnelles...). Le projet rencontre aujourd'hui en effet un défi de taille : conserver un taux de satisfaction utilisateur très élevé !



Et demain ?

L'arrivée de Confluence a relancé le débat du knowledge management dans l'entreprise. D'ici quelques années, Confluence pourrait devenir l'outil transversal à tous les services, pour tous les autres contenus de l'entreprise et pas seulement le référencement des process. Le développement de nouvelles instances sera donc un des projets IT qui animera l'entreprise dans les mois et années à venir. « **Et avec l'essor de Confluence au sein de l'entreprise, le défi de la gouvernance des instances va s'imposer rapidement** » complète le responsable du projet.

L'enjeu pour le projet Confluence initial sera de maintenir l'instance selon les bonnes pratiques de gestion de ce type d'outil. En limitant notamment la personnalisation accrue afin de maîtriser la maintenance et de respecter l'objectif initial de l'application.

A plus court-terme, la deuxième instance Confluence existante, qui réunit les utilisateurs IT autour de leurs connaissances et activités DevOps, fera l'objet d'un projet d'intégration avec Jira. Une réflexion sur l'implémentation de Jira Service Desk est également en cours.