



Transformer la gestion du cycle de vie des applications (ALM)

Solutions utilisées

- ◆ Jira Software
- ◆ Confluence

A propos de QBE

Le groupe d'assurances QBE, dont le siège social est à Sydney, Australie, est un des leaders mondiaux de l'assurance délivrant son savoir-faire sur un marché de plus de 38 pays. Le siège opérationnel européen est basé à Londres et opère au Canada, à Dubaï, au Royaume-Uni et sur de nombreux marchés clés européens.



Nous ne pouvions pas savoir si les items progressaient normalement ou étaient à risque. Nous étions donc dans l'impossibilité de suivre ces items convenablement. Nous n'étions pas préparés pour résoudre les problèmes à venir.

Stephen Renouf | Release and Deployment Manager

Conserver le contrôle des projets externalisés

En 2009 QBE Europe prend la décision d'externaliser sa fonction de gestion des releases à des sous-traitants. Le but de cette démarche était d'améliorer l'activité de développement et d'augmenter le niveau de service à l'intérieur de l'organisation.

Néanmoins, avec un ensemble de projets fonctionnant en parallèle, il est bientôt devenu évident qu'il y avait un besoin urgent d'améliorer la communication et la transparence entre les sous-traitants travaillant sur des tâches et les équipes internes responsables de chaque projet.

Avant l'arrivée des outils Atlassian, QBE utilisait un tableau Excel pour documenter son activité projet - une méthode qui désorganisait les projets et privait les équipes d'informations sur le statut de chaque projet individuel. Ces équipes, ne pouvant pas obtenir de vue en temps réel sur l'avancement de chaque projet, souffraient ainsi d'un manque de réactivité.

« Utiliser un tableau pour gérer de multiples projets devenait de plus en plus problématique pour nous » explique ainsi le chef de projet Stephen RENOUF, Release and Deployment Manager chez QBE Insurance.

« Nous ne pouvions pas savoir si les items progressaient normalement ou étaient à risque. Nous étions donc dans l'impossibilité de suivre ces items convenablement. Nous n'étions donc préparés pour résoudre les problèmes à venir. En conséquence des points précédents, nous nous retrouvions souvent en train d'éteindre des " incendies " sans comprendre d'où venait la source. »

Stephen cherchait ce qu'il décrit comme **« une source unique de vérité »** pour aider les équipes de QBE à mieux comprendre et suivre le travail en cours et ce avec un seul outil. En plus d'apporter du support à la gestion des releases et de clarifier les responsables des tâches d'un projet, ceci devait aussi participer à la rationalisation et à la simplification de l'attribution des tâches, la facturation et le reporting entre QBE et ses sous-traitants. Ayant eu l'occasion de travailler précédemment avec les outils Atlassian, Stephen était confiant dans le fait que Jira Software avait les capacités à traiter le problème. Pour une autre société, Stephen avait déjà travaillé avec Valiantys sur un déploiement dont les résultats avaient dépassé ses attentes. Alors que d'autres sociétés avaient été consultées, Valiantys était le choix naturel pour gérer cette implémentation.

Stephen explique : **« Dans mon expérience précédente, Valiantys a agi très rapidement et la solution qu'ils ont livrée était extrêmement performante. J'étais confiant sur le fait que l'équipe puisse renouveler ce succès et j'avais raison. »**

Configuré pour une performance optimale

Stephen explique que Valiantys a pu comprendre immédiatement les exigences de QBE. L'implémentation de Confluence comme base de connaissances et de Jira Software pour l'ALM a pu commencer rapidement.

Ces outils ont été mis en place avec la méthodologie SAFEe, un framework Agile couvrant le cycle de vie de bout en bout au travers d'un pipeline de livraisons et de garanties.

L'instance Jira Software a aussi été intégrée avec :

- ◆ **L'app Tempo Timesheet**, pour définir clairement ce sur quoi chaque sous-traitant devait travailler, les temps estimés et temps passés
- ◆ **L'app Tempo Planner**, pour définir le planning des ressources et s'assurer que les sous-traitants n'étaient pas en surcharge avec des projets multiples
- ◆ **L'app Tempo Folio**, pour gérer les coûts autour des sous-traitants et des projets
- ◆ **L'app EazyBi**, pour apporter un reporting plus efficace et fiable

L'app Exocet, un outil de Valiantys, a aussi été utilisé pour permettre à différents sous-traitants de travailler simultanément sur la même tâche sans mettre en place un workflow complexe.

En fait, Stephen décrit cette app comme la pierre angulaire de l'implémentation, expliquant « **Exocet a vraiment aidé à étayer ce projet là où il le fallait ... C'est un outil incroyablement puissant** ».

Stephen RENOUF continue d'expliquer qu'un point clef différenciant avancé par Valiantys, a été son approche qui propose de challenger les idées :

« Ce n'est pas seulement à propos des outils - l'étendue des connaissances des consultants font qu'ils peuvent challenger vos pratiques, vous permettant ainsi de créer de meilleurs processus. Bénéficier de cette expérience collectée sur une myriade d'autres clients est une énorme valeur ajoutée. »

Dans le cadre du projet, Valiantys héberge aussi l'instance Atlassian de QBE, incluant à la fois l'environnement de développement et l'environnement de production.





Des capacités de livraison transformées, pour le mieux

L'implémentation a dû surmonter quelques défis, notamment pour faire adopter les nouveaux outils car selon Stephen passer d'un tableau Excel à Jira Software est perçu comme une « **courbe d'apprentissage abrupte** ». Mais les résultats ont eu un fort impact sur la manière de gérer les projets à tous les niveaux.

L'équipe utilise maintenant Jira Software depuis un an et aujourd'hui, QBE a en place ce que Stephen décrit comme « **un environnement ordonné et contrôlé pour gérer le développement de ses logiciels** ».

La création d'un processus standardisé a permis aux équipes de stimuler l'efficacité et la productivité en travaillant avec les sous-traitants et en fin de compte en livrant plus rapidement des produits sur le marché.

Comme l'équipe l'avait espéré, ceci a aussi facilité une meilleure transparence dans le statut des projets. Par exemple, les équipes savent associer des issues à un sous-traitant clairement identifié et allouer les activités en fonction de la charge de travail qui est maintenant visible pour chaque sous-traitants.

Stephen explique : « **Nos équipes de gestion des releases sont maintenant pleinement informées du coût de chaque projet, de la manière dont ils sont gérés ainsi que des équipes sous-traitantes affectées, et ce à n'importe quel moment.** »

« **En fait, les capacités de livraison de QBE ont été transformées à tous les niveaux grâce à des process plus clairs et à une seule source de vérité.** »

Approche locale pour un projet mondial

Ayant été témoin du succès du déploiement des solutions Atlassian sur QBE en Europe et de ses impacts sur l'ALM, les autres business units ont décidé de suivre le mouvement.

En conséquence, ce déploiement a été effectué à travers plusieurs des plus gros marchés de QBE et aujourd'hui Jira Software et Confluence sont utilisés à travers le Royaume-Uni, les Etats-Unis, l'Australie et l'Inde avec une disponibilité H24.

Désormais, Valiantys travaille sur l'intégration de l'instance de Jira Software avec la plate-forme de service desk de QBE, et a planifié de migrer vers Atlassian Bamboo afin d'améliorer les processus d'intégration continue.

« La mise en œuvre de Jira Software et Confluence en mode cloud sur toute une entreprise de notre échelle est un exploit en soi » mais Stephen insiste, **« les consultants de Valiantys apportent tant de valeur ajoutée sur la table grâce à leur expérience que le projet en entier a été sans égal ».**

Quelques chiffres sur le déploiement de Jira Software

- ◆ Projets créés : 256
- ◆ Issues créées : 139 903
- ◆ Sites: 4
- ◆ Utilisateurs: 1 562
- ◆ Espaces Confluences : 51

