



Une entreprise du Fortune 500 augmente la productivité de ses 15 000 collaborateurs de 30% avec Jira et Jira Align.



Chiffres clés

- ◆ +30% productivité
- ◆ 15 000 utilisateurs
- ◆ 500 projets Jira



Produits utilisés

- ◆ Jira Software
- ◆ Jira Align
- ◆ Jira Service Management
- ◆ Confluence



Services utilisés

- ◆ Migration
- ◆ Implémentation

«Un grand merci à toutes les personnes impliquées pour leur temps et pour le travail fourni. Ce n'était pas une tâche facile, mais le résultat est à la hauteur.»

«Merci à toutes vos équipes pour l'excellent résultat, atteint dans les temps et dans le cadre imposé.»

«Félicitations à vous tous ! Merci pour tous les efforts que vous avez déployés pour parvenir à l'objectif, en particulier les nuits et les week-ends ! Que la partie commence avec Jira.»

Contexte

Cette entreprise de services aux entreprises, classée au Fortune 500, voulait migrer de la solution Rally à Jira Software et déployer Jira Align pour améliorer l'agilité des équipes et accélérer sa transformation numérique.

Cette société de services de plus de 70 ans a débuté comme entreprise locale intervenant dans le traitement de la paie. Depuis, elle est devenue une entreprise mondiale avec plus de 50 000 employés au service de millions d'entreprises dans de nombreux domaines, notamment la paie et les services RH. Rapidement, le développement de logiciels est devenu de plus en plus stratégique. A la fois au niveau du back-end, car l'entreprise délivre ses services dans 140 pays. Mais aussi au niveau du front-end, car elle est passée au cloud et à une solution en libre-service, incluant une UX de grande qualité, une grande facilité d'utilisation, des mises à jour en continu et de nouvelles fonctionnalités, dans un environnement fortement réglementé.

Pour rester leader sur son marché et faire face à une concurrence accrue et à l'émergence de nouveaux acteurs, il faut à la fois faire preuve d'agilité et être capable d'aligner parfaitement la stratégie et l'exécution.



Besoin

Le besoin initial exprimé à Valiantys était purement stratégique. Rencontré lors d'un salon professionnel, cette entreprise recherchait d'abord un accompagnement pour optimiser les dépenses liées aux licences Atlassian. C'est un sujet très courant dans les grandes organisations, où l'utilisation de Jira et Confluence a augmenté de façon exponentielle à partir d'une multitude d'équipes différentes et souvent dans différents pays. La gestion des licences devient rapidement un sérieux casse-tête, avec de multiples factures dans différents départements et une réelle difficulté à analyser le TCO réel des investissements Atlassian. Chez Valiantys, nous connaissons bien ces situations et nous sommes généralement en mesure de regrouper, de co-contractualiser et de rationaliser toutes les applications Atlassian et de la Marketplace en une seule facture annuelle ([en savoir plus](#)). Un gain de facilité considérable pour le processus d'achat de nos clients.

Fort de notre expertise technique avancée sur les outils Atlassian, nous avons démarré en parallèle une conversation sur la gestion des équipes de développement du client. Un audit a permis de faire un constat intéressant : il y avait beaucoup de variations dans la gestion de chaque équipe. Même si elles travaillaient sur des projets communs, elles utilisaient des outils différents (Jira, Rally). Le défi était alors de pouvoir aligner la stratégie avec l'exécution, car les informations ascendantes et latérales étaient difficiles à rassembler et à partager avec la direction.

L'entreprise a rapidement compris les potentiels bénéfiques d'un environnement d'équipe cohérent et d'un véritable outil permettant de connecter toutes les équipes entre elles. Mais un sérieux travail de fond a dû être effectué. Pour unifier l'environnement de toutes les équipes, il fallait remplacer Rally par Jira et aligner les instances de Jira à tous les niveaux pour :

10 000 utilisateurs dans 5 pays différents, avec des processus différents.

Un défi technique et de gestion du changement considérable. De plus, l'entreprise ne pouvait pas arrêter de développer ses produits pendant les migrations et les consolidations. Les changements d'outils et les changements de processus associés devaient donc être effectués très rapidement et avec aucune marge d'erreur.

La deuxième phase du projet consistait à mettre en œuvre Jira Align dans les équipes agiles les plus stratégiques et les plus avancées, puis ensuite dans toute l'entreprise.

Cette entreprise attendait les bénéfices suivants :

- ◆ Plus de transparence et de visibilité sur le travail effectué.
- ◆ Aligner toutes les équipes de l'entreprise en utilisant les principes d'Agilité à l'échelle
- ◆ Mettre en œuvre et suivre 5 OKRs stratégiques
- ◆ Garantir la valeur client par rapport aux concurrents
- ◆ Accélérer le développement des produits de nouvelle génération

Pour faire court, il fallait fournir une visibilité complète, de la stratégie à l'exécution.

Solution

Le client a confié à Valiantys la migration de Rally vers Jira dans un premier temps, puis la mise en œuvre de Jira Align.

Passer de Rally à Jira, cela signifiait migrer et unifier :

- ◆ 15 000 utilisateurs dans 9 entités différentes et 9 pays (US, Canada, France, Pays-Bas, Suisse, ...)
- ◆ 1 000 équipes
- ◆ 500 projets Jira

Tous ces utilisateurs et projets ont été regroupés dans une seule instance globale, en version Jira Data Center, permettant ainsi une gestion des données au niveau de l'entreprise, indispensable pour une consolidation aussi massive.

Ce projet de migration et de consolidation, incluant le transfert des données de Rally vers Jira, a été réalisé à une vitesse incroyable.

Moins de 4 mois entre la signature de la commande et la livraison finale, au cours de l'été 2020. L'une des clés du succès a été l'analyse approfondie effectuée initialement par Valiantys avant le démarrage des opérations, avec plus de 50 réunions effectuées avec les parties prenantes du client. Valiantys a également tiré parti de sa présence mondiale pour élargir la bande passante du projet (avec parfois 15 consultants travaillant simultanément sur le projet) et faire travailler les équipes locales de Valiantys avec les équipes locales du client, sous la supervision des équipes américaines des deux côtés. La formation a été assurée localement, dans la langue de chaque équipe, afin de faciliter et d'accélérer la conduite du changement.

Dans un deuxième temps, Jira Align a été déployé par Valiantys chez le client, avec le support technique d'Atlassian. L'outil a été implémenté avec succès sur 3 programmes et de nouvelles équipes s'y ajoutent progressivement. Soutenir la transformation agile avec Jira Align est stratégique pour l'entreprise. Et avec 1 500 équipes travaillant sur 185 programmes et 12 portefeuilles, il s'agit réellement d'un projet à long terme chez ce client, visant à transformer totalement la façon dont l'entreprise travaille.



Bénéfices

Depuis la mise en œuvre de la nouvelle plateforme Jira, l'entreprise a ajouté 9 entités et près de 15 000 employés utilisent aujourd'hui la plateforme.

Au cours des premiers mois, chacune des équipes a vu sa productivité augmenter de 20 à 30 %, ce qui a permis à l'entreprise d'atteindre les objectifs qu'elle s'était fixés plus tôt dans l'année.

En outre, l'équipe globale partage désormais un système unifié. Sans silo, ni système externe, les processus sont beaucoup plus fluides, les employés sont mieux informés et les dirigeants de l'entreprise sont en mesure de prendre des décisions beaucoup plus éclairées sur les orientations futures que l'entreprise peut et doit prendre.

Grâce à une meilleure visibilité des rapports, les dirigeants comprennent mieux les problèmes qui affectent l'entreprise au quotidien et sont en mesure d'anticiper les besoins futurs, qu'il s'agisse de processus, de personnel ou de technologie.

Enfin, les développeurs (un talent rare dans l'économie actuelle) sont plus heureux, car ils ont le sentiment d'appartenir à une organisation de premier ordre qui se soucie de leurs besoins et de leur développement professionnel.



Et après...

Les dirigeants de l'entreprise savent qu'ils doivent continuer à répondre au changement. Ils doivent également poursuivre le processus de consolidation des informations, dans la mesure du possible.

Jira Align sera donc déployé dans un plus grand nombre d'équipes, y compris au niveau des programmes et des portefeuilles. L'entreprise prévoit également d'abandonner CA Service Desk, sa plateforme ITSM actuelle, et de mettre en œuvre Jira Service Management dans un futur proche.

Le client compte actuellement 3 000 agents de centre d'assistance et cherche à augmenter ce nombre à 4 000 afin de mieux répondre aux besoins de ses clients ainsi qu'à ses besoins technologiques internes.

Au fur et à mesure de sa croissance, l'entreprise cherchera à faire passer le nombre d'employés utilisant Jira d'environ 15 000 à 23 000 d'ici 2022.

Afin de mieux préparer à l'avenir, l'entreprise utilisera les Roadmaps Jira Software pour tracer leur feuille de route vers le Cloud Atlassian. La première application à passer au cloud sera Confluence, suivie de Jira et de Jira Service Management.

