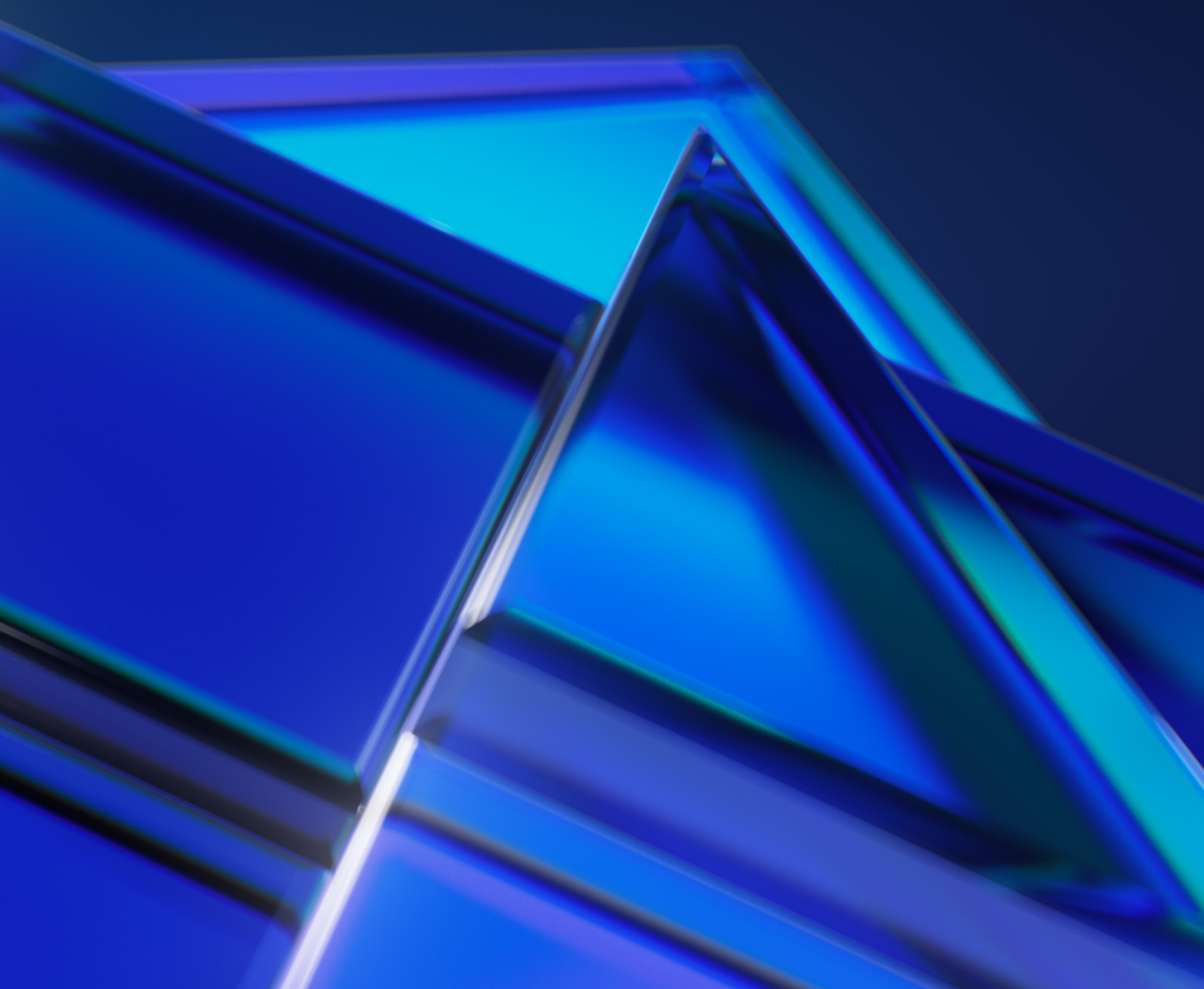




Témoignage client

# L'adoption des outils Atlassian

Comment Valiantys aide un opérateur télécom à former ses utilisateurs Jira et Confluence.



---

# Le contexte : le client, Valiantys et Atlassian

La principale instance Atlassian de la société est gérée et hébergée conjointement par Valiantys et un opérateur Cloud interne. L'utilisation des outils a crû considérablement depuis 2016, passant de quelques centaines d'utilisateurs à plusieurs dizaines de milliers ! Et comme la société utilise depuis plusieurs années le framework SAFe® (Scaled Agile Framework) pour gérer et organiser les projets de développement logiciel, les outils Atlassian ont une fonction stratégique.

En plus de Jira, Confluence et Jira Service Management comme logiciels principaux, s'ajoutent également des apps comme XRay, Structure, Automation et Advanced Roadmaps (maintenant intégrés dans Jira), ainsi que Draw.io.

## La société

Un leader mondial en matière de télécommunications et de services Internet, offrant une gamme complète de services : téléphonie mobile, télévision par câble, téléphonie fixe, accès à Internet haut débit et diffusion de contenu numérique. Elle compte plus de 30.000 utilisateurs des solutions Atlassian pour permettre à ses équipes d'imaginer les services numériques d'aujourd'hui et demain, avec agilité. La société emploie plus de 100.000 personnes dans de nombreux pays.

## Le challenge

« Ce qui est compliqué avec Jira, c'est de faire simple »  
Les logiciels Atlassian sont très faciles à personnaliser en fonction du métier de l'utilisateur.

C'est une de leurs forces, mais cela génère une certaine complexité pour la formation des équipes. Par exemple : la « configuration de base » de Jira chez cet opérateur limite l'accès à certaines fonctionnalités, et l'interface est personnalisée. Par conséquent, un apprenant suivant une formation standard Jira ne reconnaîtra pas son environnement lorsqu'il reviendra à son poste de travail et sera surpris de ne pas pouvoir accéder à des fonctions apprises lors de sa formation.

En plus, de nombreux modèles de travail (« templates métier ») sont utilisés en fonction des besoins : Kanban, Scrum, métiers SAFe®... et représentent un deuxième niveau de personnalisation métier !

**Comment assurer des formations efficaces qui prennent en considération ce double niveau de personnalisation avec des profils utilisateurs variés, et des métiers si différents ?**



« La force de Valiantys, c'est votre capacité à vous remettre en question »

Responsable Stratégie des outils de gestion de projets Jira/Confluence.

---

# La solution Valiantys

Fort de sa longue expérience en formation sur les produits Atlassian et de sa connaissance des métiers du client à travers la gestion au quotidien d'une instance Jira, Valiantys a développé avec le client une stratégie de formation en 3 étapes, dont le cœur est une instance « bac à sable » qui est une réplique exacte de la configuration en production.



**L'accent a été mis sur la prise en compte du socle client, le couplage produit / métier et la diversité des attentes utilisateurs.** Ceci afin que toute formation soit directement applicable dans le contexte métier de l'utilisateur. Pour ce client, les outils Atlassian sont plus que de simples logiciels de gestion de projets : ils sont des outils métiers stratégiques qui facilitent la collaboration entre les salariés et permettent d'imaginer les services numériques de demain.

Valiantys a également travaillé sur la diversité des modes d'apprentissage – sans oublier l'impact de la COVID qui a rendu la formation en ligne comme seule option possible pendant un certain temps.

Les évaluations des utilisateurs sont analysées régulièrement par Valiantys pour traiter directement les (rares) participants non satisfaits de la session et surtout faire évoluer le contenu pour qu'il colle mieux aux attentes, elles-mêmes en perpétuelle évolution.



## Les bénéfices

### Les clés de la réussite :

- Personnalisation et prise en compte du contexte client : ce ne sont pas des formations Jira, ce sont des formations Jira-Métier-Client.
- Approche multimodale : autoformation, formation en ligne, formation en présentiel.
- Approche partenariale entre les équipes IT et formation du client et Valiantys avec REX sur toutes les sessions.
- Utilisation de Confluence comme base de connaissance et accès aux formations complémentaires.

### Quelques chiffres :

- Plus de 200 collaborateurs formés par an, majoritairement à distance (sessions de 6 participants) – pour un total de plus de 1.100 apprenants à ce jour.
- Plusieurs modules de formation spécifiques tous personnalisés pour le client : Administration Jira Service Management, Administration Jira, Confluence, Administration Confluence.
- Taux de satisfaction des apprenants : 8,5/10



**Les sessions sont autant des formations produites qu'un accompagnement des équipes sur leur métier. On évite la dichotomie classique entre « apprendre les fonctions de base du logiciel » et « l'utiliser au quotidien pour son métier ». Les plans de formation utilisateurs qui prennent en compte la dimension métier permettent de faire d'une pierre deux coups.**



## A propos de Valiantys

Valiantys est la première société de conseil et de services Atlassian au monde. Nous accélérons la transformation des entreprises en digitalisant les processus et en modernisant le travail d'équipe grâce aux méthodes Agiles et Lean. Nous proposons un accompagnement global alliant parfaite maîtrise des outils Atlassian avec une compréhension de haut niveau des pratiques métier stratégiques comme SAFe® et ITIL. Ces 15 dernières années, Valiantys a aidé plus de 5,000 clients à réaliser leurs ambitions en accélérant la collaboration dans leurs équipes. Pour en savoir plus sur nous, rendez-vous sur [valiantys.com](https://valiantys.com).