



Service Assurance Enablement

Prix GRAAL 2016

26 mai 2016

Qui sommes-nous?

TELUS au Canada

- 43 000 employés
- Croissance la plus rapide au Canada
- Fournisseur de services TI le plus important en santé
- 54 M\$ à des organismes caritatifs et sans but lucratif
- 540 000 heures de bénévolat
- 4,7 % des plaintes soumises au CPRST* en 2015



TELUS au Québec

- 6 000 employés
- Depuis près de 90 ans
- Entreprise la plus recommandée par ses clients
- Investissements de 27 G\$
- Centre de données Internet intelligent de TELUS à Rimouski



L'équipe



Marco Desbiens, directeur, analyse d'affaires

Patrice Bourgeois, CBAP, analyste d'affaires

L'équipe d'analystes d'affaires

- Marie-France Decoste
- Guylaine Proulx
- Jean-François Fortin
- Patrice Bourgeois



L'équipe de projet

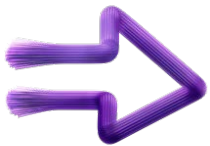
- Plus de 150 personnes
- Rimouski, Montréal, Toronto, Edmonton et Vancouver
- Partenaires en Europe et en Asie
- Gestionnaires de projets, analystes systèmes, architectes, experts techniques, développeurs et testeurs

Notre projet



Problème d'affaires :

Vingt-deux applications et systèmes **différents** pour offrir du soutien technique aux clients de TELUS



Objectif d'affaires :

Offrir aux techniciens du Québec une technologie de pointe qui consolide toutes les données nécessaires dans une **même interface**



Les bénéfices



Proactivité



Productivité



Profitabilité

Augmentation de la probabilité que le client recommande nos services grâce à la capacité de prendre action immédiatement sur les causes profondes du problème

Les défis rencontrés



Équipes
délocalisées



Urgence de
remplacer les
systèmes



Complexité
du projet



Gestion du
changement



Notre leadership



- Implication continue tout au long du projet



- Rigueur
- Méthode de priorisation continue
- Atteinte des objectifs et création de valeur



- Flexibilité et ouverture au changement
- Nouvelles méthodes de travail
- Pratiques reconnues en analyse d'affaires



- Analyse d'écart, modélisation de processus, remue-méninges et ateliers de travail



Une démarche de développement hybride

Approche traditionnelle

- Dépendances systèmes
- S'aligner avec les pratiques des différentes équipes
- Assurer la traçabilité des exigences et la validation de la solution

Approche Agile

- Pionniers de son utilisation
- Flexibilité de l'application
- Nécessité de synchroniser les développements
- Définition et adoption d'un mode de fonctionnement



Ce projet a pavé la voie à l'établissement d'un cadre de gouvernance des projets Agiles à TELUS Québec

Les retombées

95%

taux d'usage
de l'outil

+10%

taux de résolution
au premier appel

-30%

taux de dépêches
répétées



- Liens solides entre les équipes
- Source d'inspiration pour de nouvelles initiatives
- Reconnaissance par le IIBA Région de Québec et de Montréal



Questions?



le futur est simple^{MD}