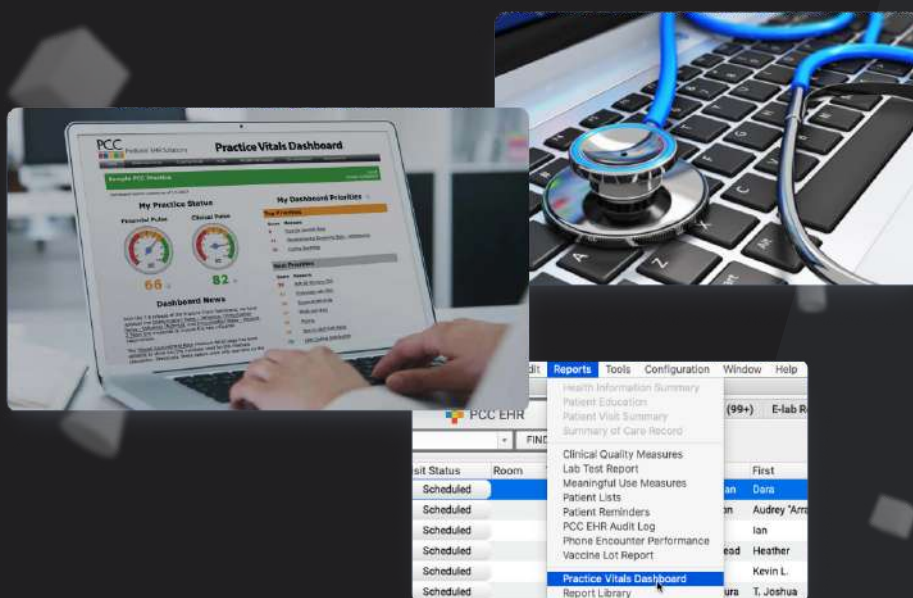


CAS CLIENT

PCC - Physician's Computer Company

PCC améliore l'efficacité de sa gestion des projets et automatise ses processus avec Tuleap



**ORGANISATION INTERNE
AMÉLIORÉE ET GESTION
DE PROJET 2X PLUS
EFFICACE**



**NOUVEAUX PROCESSUS
ET FLUX DE TRAVAIL
AUTOMATISÉS**



**UNE TRANSITION VERS
UN SEUL OUTIL DE
COMMUNICATION
PARTAGÉ**

En bref

L'ORGANISATION

PCC (Physician's Computer Company) est une entreprise américaine de solutions logicielles qui sert depuis 40 ans les pédiatres indépendants à travers la nation. En effet, l'objectif de l'entreprise est de fournir aux pédiatres les logiciels les plus précis, pour les accompagner dans leurs activités quotidiennes et les aider à mieux organiser leur travail. Gestion des finances et de la facturation des cabinets, analyse des données, accès aux enregistrements médicaux à distance, soins aux patients, soutien aux familles, solutions mobiles : ce sont là quelques-unes des fonctionnalités développées par PCC pour un logiciel EHR (Electronic Health Record) complet, permettant aux pédiatres d'atteindre et de maintenir les plus hauts niveaux de productivité et d'efficacité.



Entreprise
américaine



Solutions
logicielles



1 centaine de
collaborateurs



250
clients

“ Nous avons automatisé beaucoup de processus, notamment la génération de rapports et leur mise à jour régulière. De plus, disposer d'un outil hautement personnalisable comme Tuleap est un atout précieux, qui permet de mettre progressivement en place une solution sur mesure qui s'adapte au mieux aux besoins spécifiques de notre entreprise et facilite le travail quotidien. ”



KATHLEEN GUDMUDSEN
Software Developer chez PCC



MEGAN MADDOCKS
Project Manager chez PCC

Le défi : jongler entre différents outils dans un environnement de travail en pleine expansion

Au début de son activité, PCC comptait un effectif global de 10 à 15 personnes et la communication orale suffisait pour tenir informer tout le monde des nouvelles de l'entreprise, de l'organisation du travail, des projets et développements en cours, des releases de produits logiciels ou même encore des mesures à prendre en aval.

Lorsqu'il s'agissait de formaliser les informations, les collaborateurs s'appuyaient sur différents outils:

- Bugzilla, la solution principale pour tout ce qui concerne les activités de développement et les éléments tels que la liste des bugs, le code, les fonctionnalités ou les user story.
- Les wikis internes qu'ils ont créés et hébergés. Le principal défi consistait à suivre en permanence le travail et les demandes des clients et à maintenir ces wikis manuellement à jour.

Gestion initiale de la communication et du partage d'informations au sein de l'entreprise



Augmentation du nombre de collaborateurs
(jusqu'à 100)



Augmentation du nombre de clients
(jusqu'à 250)



Une organisation trop complexe à gérer pour les 3 personnes en charge de l'information et les mises à jour.

Bien qu'ils disposent d'une plateforme logicielle de help desk pour gérer les tickets et travailler directement avec les clients, ils avaient l'habitude de tout signaler dans leur wikis internes, des bugs aux ajustements, afin de partager ouvertement les informations au sein de l'entreprise.

Mais très vite, tous ces facteurs ont montré que PCC était arrivé à un tournant décisif : **la recherche d'une nouvelle solution était plus que jamais nécessaire pour aider à favoriser et à maintenir une nouvelle approche organisationnelle pour une meilleure gestion de projet.**

Le besoin impérieux d'optimiser les processus internes pour gagner en efficacité

Face à ces difficultés, PCC était très investi dans la recherche d'un outil centralisé qui leur permettrait une collaboration à l'échelle de l'entreprise. **De cette manière, PCC s'assurait de ne pas voir ses résultats impacté, mais évitait également :**



Des risques de plus en plus élevés de perte de données sensibles, puisque la communication et le partage d'informations dépendaient essentiellement de l'attention des collaborateurs et de grands efforts pour suivre le rythme de ce qui se passait à tous les niveaux.



Une perte de garantie de traçabilité et de transparence totales à travers l'entreprise



Un manque de coordination à travers l'entreprise, ce qui nuisait à l'efficacité de la gestion de projet et à la productivité des équipes.



Des difficultés de traçabilité de bout en bout, de la planification de la feuille de route au déploiement en passant par le développement.



Une perte de temps, due à la génération manuelle de documents, en particulier pour le management des releases.

En un mot, PCC a dû prendre des mesures et opter pour un outil centralisé capable de répondre à ses besoins et à ses exigences, non seulement en termes de gestion de projet optimisée à l'échelle de l'entreprise, mais aussi en termes d'atouts stratégiques pour eux.

En effet, pour être plus précis, la solution logicielle à adopter devait remplir au moins deux critères de manière non négociable : fournir une large suite d'outils hautement fonctionnels mais aussi une option d'auto-hébergement afin de garantir le respect de leurs normes de confidentialité et de sécurité.

Comment Tuleap a aidé PCC à relever ses défis ?

Les trois principaux changements que Tuleap a aidé à introduire

1. Amélioration de l'organisation interne et de la gestion de projet

Une organisation du travail mieux structurée a été implémentée et de nombreuses équipes multi-métiers ont progressivement travaillé avec **Tuleap comme outil central** (développeurs, analystes d'affaires, gestionnaires de projet ou encore équipe de mise en œuvre de nouveaux clients ... pour n'en citer que quelques-uns).

PCC a réussi en quelques mois à mettre au point un mode de fonctionnement personnalisé, principalement inspiré de Scrum et SAFe, mais pas avec une approche traditionnelle.

Plus comprendre plus en détail :

- Chez PCC, la **méthodologie Scrum** est essentiellement utilisée par les équipes de développement, de livraison et de management des releases. Par exemple, ces dernières décomposent le programme en petites user stories à partir desquelles elles créent et organisent des tâches pour mieux répondre au besoin réel. Elles organisent des réunions quotidiennes ou bihebdomadaires afin de se tenir informées de l'avancement du projet, et mettent en place des releases régulières.
- L'entreprise a également commencé à utiliser **SAFe** et la terminologie SAFe (notion de Value Streams, soit « Chaînes de Valeur » par exemple), afin de cadrer leur travail. Le fait que les équipes de l'entreprise emploient la terminologie SAFe est un moyen pour elles de mieux se comprendre, mais permet aussi à quiconque de mieux saisir le fonctionnement et la structure organisationnelle de PCC. Ainsi, l'ensemble de l'entreprise est constitué de 9 Chaîne de Valeur, chacune dépendante des domaines du produit et organisée autour de la fourniture de valeur à leurs clients.

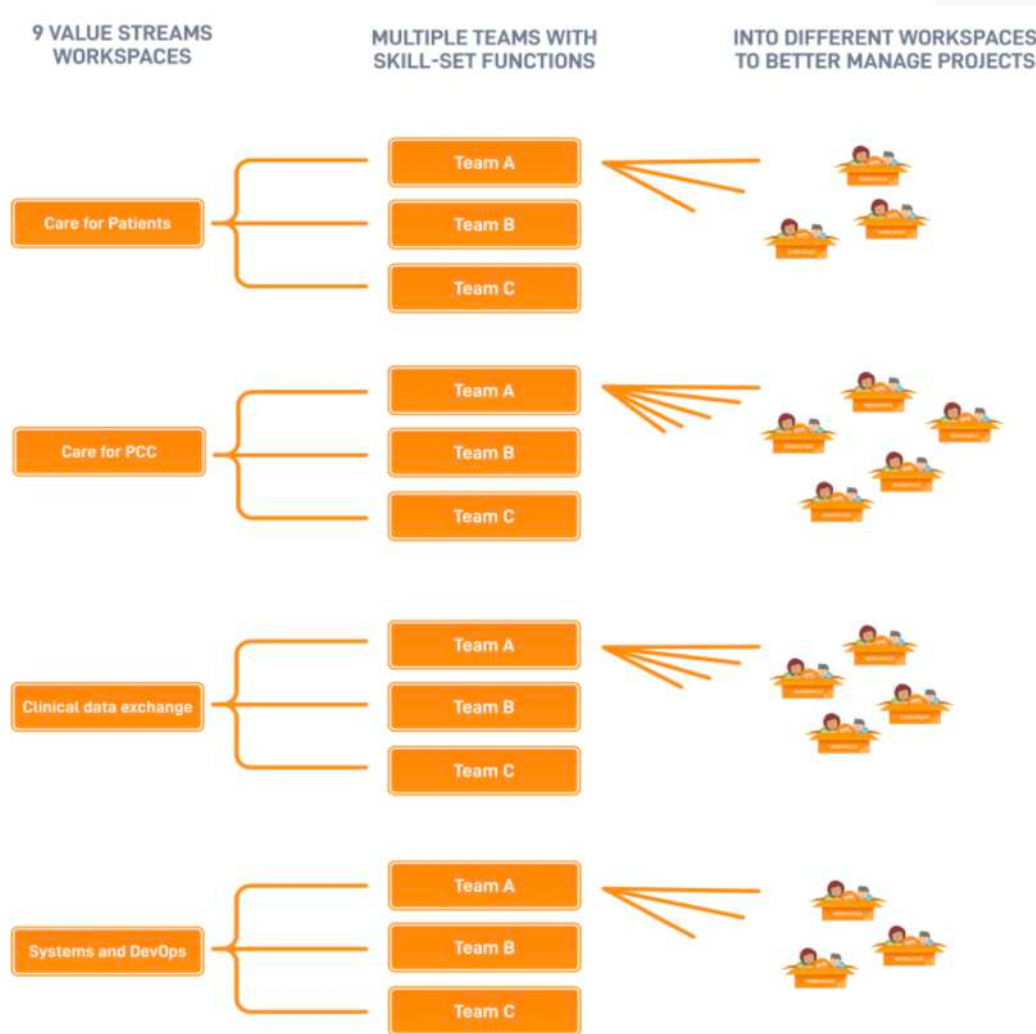
On retrouve ensuite au sein de chaque Chaîne de Valeur spécifique, un éventail de compétence qui rassemblent plusieurs équipes (comme la R&D, le marketing, les finances, etc) qui, à leur tour, sont réparties dans différents espaces de travail pour mieux gérer tous ces parallèles.

Concernant les méthodes de travail, les Chaîne de Valeur mettent principalement en place leur feuille de route et incluent des fonctions de développement et de soutien. En d'autres termes, **les équipes sont libres de s'organiser au sein du realease cycle afin de fournir les résultats escomptés**, pour autant qu'elles respectent la cadence des publications de l'entreprise (fixée à quatre par an), et le plan stratégique global de l'entreprise.

Pour donner un exemple de leur organisation inspirée de Scrum avec Tuleap : les Chaînes de Valeur qui ont des équipes de livraison utilisent les méthodologies Scrum pour fonctionner, en organisant des cérémonies Scrum par le biais de réunions quotidiennes ou bihebdomadaires. En parallèle, les collaborateurs ont mis en place une réunion interne des parties prenantes qui équivaut à la revue de sprint, dont le but est de revoir la portée stratégique, la conception et éventuellement présenter le travail effectué aux personnes de toutes les Chaînes de Valeur.

“ Grâce à Tuleap, l'automatisation, la transparence et la réduction du travail manuel ont été formidables. Et jusqu'à présent, il est possible d'évaluer que l'efficacité de la gestion de projet a déjà doublé en moyenne. ”

■ Megan Maddocks, Project Manager chez PCC



1 espace de travail « d'entreprise » :

Qui sert à partager des informations autour de la vie de l'entreprise PCC et à communiquer dans les deux sens. En effet, les informations générales comme la newsletter ou les releases notes sont partagées à toutes les Chaînes de Valeur, mais il est tout à fait possible pour une équipe en particulier de communiquer avec l'ensemble de l'entreprise. C'est également cet « espace de travail entreprise » qui permet de consulter les tableaux de bord de chaque Chaîne de Valeur.



9 Espace de travail « Chaîne de Valeur », comme :

- Care for Patients = se concentrer sur la capacité des clients à fournir des soins cliniques.
- Systems Team = se concentre sur le DevOps et les infrastructures
- Échange de données cliniques = focus sur l'interopérabilité des données
- Care for PCC = accent sur les dossiers de santé électroniques et les fonctions administratives



Plusieurs espaces de travail en équipe :

- Pour les logiciels et les équipes de R&D : planification scrum, outils de développement logiciel.
- Pour les équipes de livraison ou management des releases : feuille de route des produits, wikis etc.
- Pour les chefs de projet et les équipes RH : gestion de projet au quotidien avec des tableaux kanban visuels.
- Pour les améliorations internes de Tuleap : modifications de la mise en page, amélioration du flux de travail et des processus.



2. Nouveaux processus et flux de travail automatisés

Une gestion de projet optimisée s'accompagne de processus améliorés. En effet, PCC a recadré son mode de fonctionnement, notamment en matière de documentation. Ils ont mis en place de nouveaux flux de travail automatisés pour les aider à suivre plus rapidement chaque activité interne et externe stratégique de l'entreprise, afin de minimiser progressivement les frais généraux de suivi.

" Nous avons automatisé beaucoup de processus, notamment la génération de rapports et leur mise à jour régulière. De plus, disposer d'un outil hautement personnalisable comme Tuleap est un atout précieux, qui permet de mettre progressivement en place une solution sur mesure qui s'adapte au mieux aux besoins spécifiques de notre entreprise et facilite le travail quotidien. » explique Megan Maddocks, Project Manager chez PCC.

Kathleen Gudmudsen, Software Developer chez PCC, relève de son côté les avantages procurés par l'interface : *«Tuleap change la donne, notamment pour l'équipe chargée des releases. Et personnellement, pouvoir juste cliquer sur une user story sur le commit Git et voir facilement tout ce qui a éventuellement changé, c'est énorme en tant que développeur !»*

“ Tuleap élimine une grande partie du travail manuel et nous permet de nous concentrer sur l'essentiel. C'est une victoire. ”

■ Megan Maddocks, Project Manager chez PCC

3. Une transition vers un seul outil de communication partagé

Une autre amélioration majeure a été réalisée au niveau de la communication. **Chez PCC, les tableaux de bord de Tuleap sont désormais plus largement exploités.** Une fois que les collaborateurs connectés à Tuleap, ils atterrissent sur une sorte d'interface "d'accueil" où ils peuvent trouver toutes les informations souhaitées, présentées dans différents formats : graphiques, chronologies, calendriers de sortie et même tableaux de programmes spécifiques aux sorties (avec users stories, bugs, etc.). En outre, ils peuvent naviguer à travers plusieurs onglets pour accéder à l'espace de travail qu'ils souhaitent (même s'il ne s'agit pas de celui de leur équipe de projet) afin d'obtenir un aperçu supplémentaire de l'activité d'autres secteurs d'activité.

De plus, ils disposent également d'onglets dédiés à la communication à l'échelle de l'entreprise (c'est-à-dire les bulletins d'information ou encore les notes de mise à jour de Tuleap !) où chaque équipe peut créer et suivre différents types de nouvelles.

Tuleap est en fait devenu le seul endroit où tout le personnel de PCC se réunit et est définitivement impliqué à la fois via des espaces de travail spécifiques aux projets d'équipe et via des espaces de travail plus généraux partagés par l'ensemble de l'entreprise.

“ Tuleap facilite le travail, il est plus rapide d'obtenir l'information et il apporte de la précision. Si les choses ne sont plus à jour, si elles ne sont pas actualisées, les gens n'ont plus confiance. Le fait d'avoir une seule source

| Kathleen Gudmudsen, Software Developer chez PCC.



www.tuleap.org