

# UNE COMPAGNIE D'ASSURANCES MISE SUR KANBAN POUR RACCOURCIR SES DÉLAIS DE LIVRAISON DE 65 %



Découvrez comment les équipes opérationnelles IT d'une compagnie d'assurances ont gagné en efficacité, en productivité et en rapidité— sans avoir à recruter.



*Avec Planview LeanKit, notre efficacité est décuplée. Désormais, nous pouvons nous concentrer sur les tâches à réaliser, ainsi que sur leur planification et leur répartition. »*

*– Patricia, responsable service d'une compagnie d'assurances européenne*

---

SECTEUR D'ACTIVITÉ : assurances // PRÉSENCE : mondiale  
DÉPARTEMENT/ÉQUIPE : Opérations IT  
EFFECTIFS : 125 000

---

une étude de cas signée

planview™ 

## RÉSULTATS



AMÉLIORATION DE  
65 % DES DÉLAIS DE  
LIVRAISON



HAUSSE DE 21 %  
DE LA PRODUCTIVITÉ



RESPECT DES SLA  
(accords de niveau de  
service) DANS 93 % DES  
DÉBOGAGES  
(Service-Level Agreement)



TAUX DE PRÉVISIBILITÉ  
DES LIVRAISONS DE 90 %

### SOURCING D'INFORMATIONS 50 % PLUS RAPIDE

En intégrant LeanKit à leur outil de gestion des demandes, les analystes et développeurs ont réduit de moitié le temps passé à chercher les informations indispensables au traitement des tickets – un facteur clé pour les améliorations ci-dessus.

### ADOPTION RAPIDE PAR LES ÉQUIPES IT

Lorsque l'équipe de maintenance a fait ses premiers pas avec LeanKit, le groupe s'était limité à 10 licences. Aujourd'hui, pas moins de 525 collaborateurs des opérations IT ont adopté Kanban et LeanKit.

### UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL TRANSFORMÉ

Culture, état d'esprit, modes de travail, motivation, collaboration... l'équipe a constaté de nombreuses améliorations qui ont transformé son environnement de travail.

## LES PRINCIPAUX ACTEURS

### Alex et Patricia

Basés au Portugal, Alex et Patricia sont responsables service de l'équipe d'exécution de la maintenance (un sous-groupe du département IT). Bien que l'intitulé de leur poste soit le même, leurs rôles diffèrent. Alex travaille sur des projets liés aux changements et à l'amélioration des outils, tout en accomplissant des missions de coaching Agile/Kanban. Patricia quant à elle se concentre sur la gestion des flux et l'amélioration des processus. Son objectif : coordonner les équipes pour une réalisation rapide et efficace des activités, sans compromis sur la qualité.



***Les outils basés sur des listes et les tableaux Kanban physiques rendaient la collaboration extrêmement difficile pour notre équipe répartie dans le monde entier. Nous ne constatons les problèmes que lorsqu'ils avaient déjà provoqué des retards. »***

### Une productivité freinée par la disparité des outils

Par nature, les opérations IT doivent gérer un flot incessant de demandes. Mais plus qu'un flot, c'est un déluge que l'équipe d'exécution de la maintenance devait affronter. Malgré toute l'énergie dépensée par ses analystes et développeurs pour traiter de nouveaux tickets chaque jour, elle cumulait un retard conséquent qui tirait ses KPI vers le bas. Pendant un temps, le taux de prévisibilité des livraisons de l'équipe est même descendu à 60 %, tandis que seulement 72 % des résolutions étaient effectuées dans les temps.

Ces piètres chiffres étaient en grande partie dus à son utilisation de trois outils différents pour le suivi des demandes : des tableaux Kanban physiques, des tableurs et des listes générées par son système de tickets. Ce mélange d'outils physiques et numériques empêchait le partage rapide des informations entre les membres de son équipe répartis à travers le monde. En outre, les analystes et développeurs étaient sujets à un context-switching important, conséquence directe d'un planning surchargé, tandis que les KPI étaient calculés selon un processus manuel particulièrement laborieux.

Patricia, responsable service de l'entreprise, résume la situation ainsi : « Les outils basés sur des listes et les tableaux Kanban physiques rendaient la collaboration extrêmement difficile pour notre équipe répartie dans le monde entier. Nous ne constatons les problèmes que lorsqu'ils avaient déjà provoqué des retards. » En clair, les responsables ne bénéficiaient souvent d'aucun signe avant-coureur des problèmes ou des goulets d'étranglement. Ils n'en avaient connaissance qu'une fois que l'information leur avait été remontée, avec pour conséquence un allongement des délais d'exécution.

« Nous avons besoin d'un outil Kanban numérique qui nous permettrait de communiquer et de collaborer facilement, mais aussi de détecter et de résoudre les problèmes rapidement », raconte Alex. Leurs deux principaux objectifs ? Gagner en efficacité et trouver un meilleur moyen de gérer leur backlog de tickets, avec en point de mire une satisfaction plus rapide des besoins des clients.

#### RÉCAPITULATIF DES BESOINS

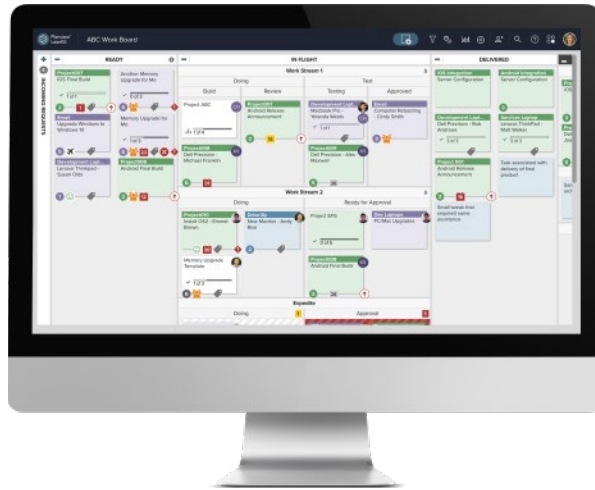
- Visualiser le volume et le flux entrant de tickets
- Partager des informations rapidement et facilement avec les analystes et les développeurs des différents sites
- Étendre et parfaire ses pratiques Kanban à travers ses équipes distribuées
- Générer des KPI automatiques en temps réel
- Bénéficier d'indicateurs avancés sur les risques et les problèmes



*Face aux autres outils, Planview LeanKit s'est clairement distingué par sa flexibilité et la conception de ses tableaux Kanban. »*



**Affichage de tableau principal de Planview LeanKit**



### TABLEAU KANBAN

Il illustre le processus suivi par l'équipe pour la réalisation des activités, permettant à chacun de visualiser qui travaille sur quoi et de connaître l'avancement de chaque activité dans le processus.

### CARTE KANBAN

Elle représente un élément de travail (c'est-à-dire un projet, une tâche ou toute autre activité) que les membres d'équipe déplacent sur leur tableau pour en indiquer la progression et utilisent pour signaler d'éventuels problèmes.

### LOGICIEL KANBAN

Système en ligne de tableaux, cartes et rapports automatiques servant à visualiser les activités, gérer le workflow et améliorer les processus en continu.

## Visualisation des activités et intégration des outils

Alex et Patricia cherchaient un système compatible avec les principes Lean/Kanban qu'ils venaient d'adopter. La flexibilité et les fonctionnalités Kanban avancées offertes par Planview LeanKit les ont définitivement convaincus.

« Face aux autres outils, LeanKit s'est clairement distingué par sa flexibilité et la conception de ses tableaux Kanban », explique Alex. Le système de files horizontales a permis à l'équipe de recréer facilement ses tableaux physiques et ce, sans l'intervention d'un développeur pour créer le tableau ou le modifier.

Depuis que LeanKit est intégré au système de gestion des demandes, les analystes et développeurs de tous les sites mondiaux disposent d'une vue unique sur le backlog de tickets et tous les tickets en cours de traitement. Fini les longues recherches dans les listes pour savoir qui travaille sur quoi ou pour connaître l'état d'avancement des tickets. Il leur suffit de relier l'ID de la carte LeanKit à la demande dans l'outil de gestion des tickets et d'observer le mouvement des cartes sur le tableau pour suivre la progression des tickets.



*Par rapport aux tableurs et aux outils basés sur les listes, Planview LeanKit simplifie grandement l'organisation du travail en fonction des priorités et des urgences. »*

### Détection et résolution rapides des problèmes

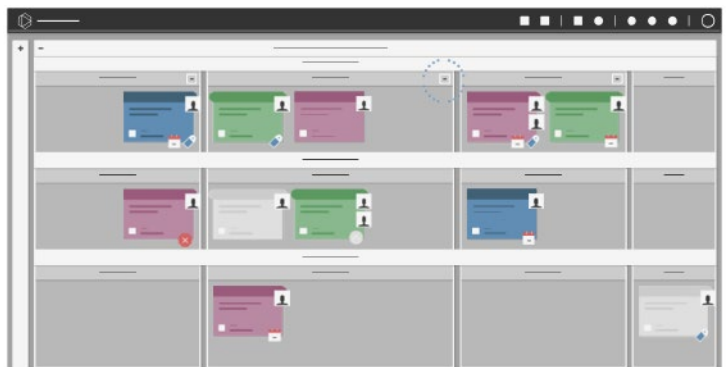
En cas de problème, les analystes et développeurs utilisent l'icône de blocage pour marquer les cartes au point mort ou qui risquent de ne pas respecter leurs engagements SLA. Qu'il s'agisse d'un ticket, d'un bug ou d'une annonce, toute l'équipe est au courant de la situation. Ainsi, les responsables comme Alex et Patricia sont informés en amont des problèmes et goulets d'étranglement au lieu d'être pris au dépourvu.

Avant LeanKit, les plannings et les priorités n'étaient définis qu'une fois par jour. D'après Patricia, le processus s'avérait « particulièrement long », puisqu'il fallait télécharger et comparer de multiples listes. « Par rapport aux tableurs et aux outils basés sur les listes, Planview LeanKit simplifie grandement l'organisation du travail en fonction des priorités et des urgences », explique-t-elle.

Entre une visualisation du workflow allant du backlog aux archives et des icônes indiquant les catégories de service, les responsables peuvent revoir les priorités plusieurs fois par jour, en toute flexibilité. Ensemble, la planification agile et les limites du travail en cours (WIP) mettent l'accent sur les activités d'importance requérant toute l'attention des analystes et développeurs. Nul besoin pour les membres d'équipe de tenter vainement de joindre leurs responsables, et inversement : un coup d'œil rapide au tableau LeanKit suffit.



**UNE LIMITE DE TRAVAIL EN COURS (WIP)** désigne une contrainte appliquée à certaines parties d'un workflow (par ex., une file ou une étape de processus dans un tableau Kanban) ou à un workflow tout entier. Elle prévient les goulets d'étranglement susceptibles d'entraver le flux des activités à travers le système.





*Toute l'équipe peut se concentrer sur les tâches à réaliser, ainsi que sur leur planification et leur répartition. Notre efficacité s'en trouve décuplée. »*

### Utilisation de Planview LeanKit

En associant LeanKit à des pratiques Kanban en maturation constante, l'équipe d'exécution de la maintenance a énormément gagné en efficacité, en productivité et en rapidité – sans effectuer le moindre recrutement. « Toute l'équipe peut se concentrer sur les tâches à réaliser, ainsi que sur leur planification et leur répartition. Notre efficacité s'en trouve décuplée », souligne Patricia.

La visibilité sur le travail de chacun et l'utilisation de limites WIP pour réguler le volume d'activités en cours à un instant t ont permis à l'équipe non seulement de raccourcir ses temps de cycle moyens, mais aussi de renforcer sa stabilité. Les analystes et développeurs déploient davantage d'améliorations avec des délais, une portée et une qualité plus prévisibles, augmentant ainsi la valeur offerte à leurs clients.

AMÉLIORATION DE 65 % DES DÉLAIS DE LIVRAISON  
(délais de résolution des bugs)

HAUSSE DE 21 % DE LA PRODUCTIVITÉ  
(rendement par rapport aux ressources engagées)

RESPECT DES SLA DANS 93 % DES DÉBOGAGES – CONTRE  
72 % AUPARAVANT  
(taux de résolutions effectuées dans les temps)

TAUX DE PRÉVISIBILITÉ DES LIVRAISONS DE 90 % – CONTRE  
60 % AUPARAVANT  
(nombre moyen de bugs prioritaires résolus en quatre jours)



.....

***Planview LeanKit ajoute un aspect vraiment ludique à notre travail. Les équipes sont motivées et responsabilisées, car tout le monde peut voir ce que chacun fait. »***

## Transformation de l'environnement de travail

Pour l'équipe d'exécution de la maintenance, les résultats matériels obtenus ne représentent que la face visible de la transformation. Alex et Patricia font également état d'importantes retombées immatérielles sur l'état d'esprit, la culture et les modes de travail de l'équipe. Par exemple :

- Une meilleure collaboration au sein des équipes transverses
- Une approche proactive, plutôt que réactive, du travail
- Une meilleure cohésion des équipes internationales
- Une concentration améliorée grâce à une réduction du multitâche
- Des équipes plus motivées et plus autonomes

Ces changements contribuent à transformer l'environnement de travail des analystes et développeurs. Patricia est formelle sur ce point : « Planview LeanKit ajoute un aspect vraiment ludique à notre travail. Les équipes sont motivées et responsabilisées, car tout le monde peut voir ce que chacun fait. »

### SOURCING D'INFORMATIONS 50 % PLUS RAPIDE

En intégrant LeanKit à leur outil de gestion des demandes, les analystes et développeurs ont réduit de moitié le temps passé à chercher les informations indispensables au traitement des tickets – un facteur clé pour l'amélioration de la productivité, de la prévisibilité, des délais et taux de résolution.

### ADOPTION RAPIDE PAR LES ÉQUIPES IT

Lorsque l'équipe de maintenance a fait ses premiers pas avec LeanKit en 2014, elle s'était limitée à 10 utilisateurs. Aujourd'hui, pas moins de 525 collaborateurs du département IT ont adopté Kanban et LeanKit.



*« Selon moi, ce que nous avons accompli, n'importe quelle équipe peut l'appliquer à ses propres processus de façon à apprendre, progresser et gagner en efficacité. »*

### Perspectives

Dès le départ, Alex et Patricia savaient que l'outil Planview LeanKit pourrait évoluer au fil de la maturation de leurs pratiques Kanban. Leur première mission a consisté à améliorer leur efficacité et la gestion de leur backlog de tickets, deux défis relevés haut la main grâce aux possibilités de visualisation et aux fonctionnalités Kanban de LeanKit. Maintenant que les changements apportés ont permis de stabiliser les KPI à des niveaux élevés, ils comptent bien se pencher sur la génération automatique d'indicateurs et de rapports de LeanKit pour poursuivre leurs efforts d'amélioration continue de leurs processus.

Pour Alex et Patricia, leur équipe n'est pas la seule à pouvoir profiter des avantages du binôme LeanKit/Kanban dans la durée. D'autres fonctions IT et métiers ont également tout à y gagner. Patricia de conclure : « Selon moi, ce que nous avons accompli, n'importe quelle équipe peut l'appliquer à ses propres processus de façon à apprendre, progresser et gagner en efficacité. »

### PLUS D'INFOS SUR PLANVIEW LEANKIT

Leader des outils Kanban d'entreprise, Planview LeanKit permet aux organisations de visualiser leurs activités, d'optimiser leurs processus et d'accélérer la création de valeur. Du développement logiciel aux opérations IT, en passant par le DevOps et les flux de valeur étendus, plus de 50 000 équipes de tous horizons font confiance à Planview LeanKit pour appliquer les principes Lean-Agile dans leurs missions au quotidien.



Découvrez LeanKit par vous-même.  
Demandez votre **ESSAI GRATUIT**.

[planview.com/fr/products-solutions/products/leankit/](https://planview.com/fr/products-solutions/products/leankit/)