



# Prix GRAAL 2016

Comment le projet Service Assurance Enablement a permis à nos analystes d'affaires de maximiser leur impact stratégique

Patrice Bourgeois  
Marco Desbiens  
Mai 2017

# Ordre du jour

---

1 TELUS au Québec

2 GRAAL 2016

3 Notre évolution

4 Notre futur



# TELUS au Québec

Une entreprise née à Rimouski il y a près de **90 ans** et qui se distingue par ses innovations, la qualité de son service à la clientèle personnalisé et son engagement social. Une histoire maintenant portée par une équipe de près de **6000 membres au Québec**.



**TELUS Québec nommée Grande entreprise de l'année 2014**

par la Fédération des chambres de commerce du Québec (Mercuriades)



**2 milliards seront investis au Québec d'ici 2020**

pour bâtir le Québec de demain et poursuivre le virage numérique



**TELUS nommée Entreprise philanthropique la plus remarquable au Québec en 2012**

par l'Association des professionnels en philanthropie – Chapitre du Québec



**TELUS est la société de télécommunications la plus recommandée au Québec**

dans les marchés Affaires et Consommateurs



# SAETQ – Prix GRAAL 2016

---



## Problème d'affaires :

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



## Objectif d'affaires :

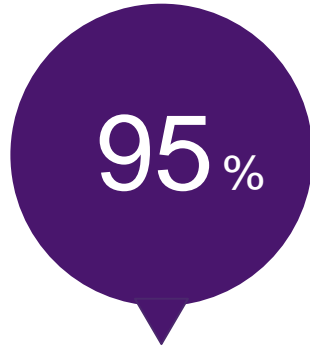
Offrir aux techniciens du Québec une technologie de pointe qui consolide toutes les données nécessaires dans une **même interface**



# Les retombées

---

Productivité



taux d'usage  
de l'outil

Proactivité



taux de résolution  
au premier appel

Profitabilité



taux de dépêches  
répétées

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

# Les défis

---



Équipes  
délocalisées



Urgence de  
remplacer les  
systèmes



Complexité  
du projet



Gestion du  
changement



Approche  
traditionnelle  
et Agile

# Notre leadership

L'agilité au cœur de notre transformation et de nos actions



- Implication soutenue et haut niveau d'engagement
- Communication suivie avec les parties prenantes



- Rigueur et structure dans l'exécution
- Méthode de priorisation continue
- Livraison incrémentale et création de valeur



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

# Notre évolution

---



Partage de connaissances



Partage de composantes



Gestion des exigences



Priorisation continue



Flexibilité



Réutilisation



Familiarisation et coaching



Adoption des meilleures pratiques





# Notre futur

---



Gestion de programmes  
Agile



Gestion de processus  
omnicanal



Architecture  
d'entreprise



Intelligence  
d'affaires

Grâce à ces succès, l'analyste d'affaires joue un rôle central et de plus en plus important dans la réalisation de nos stratégies.



# Questions?

---

le futur est simple.