

xpand it

CASO DE SUCESSO

 Auchan

Otimização de processos com Jira

A jornada da Auchan





A Auchan é uma superfície comercial de origem francesa com foco mundial, dedicada ao retalho alimentar e outros bens de consumo diário. Reconhecida por ser parte responsável de mudanças ativas e conscientes é, até hoje, considerada uma referência na sua área de atuação.

Desde 1970 que a Auchan tem presença em Portugal, e é conhecida pela sua excelência, simplificando a vida quotidiana dos seus clientes com um crescimento exponencial e sustentável da sua oferta com produtos exclusivos.

Desafio

O departamento DSI - Departamento de Sistemas de Informação - da Auchan Retail Portugal tem a responsabilidade de gestão do portefólio dos projetos da Direção, a definição e implementação das guidelines e metodologias de gestão de projetos tendo em conta o alinhamento da gestão estratégica da organização e necessidades específicas das Direções de Negócio, e é responsável igualmente pela elaboração dos reports mensais dos projetos para as mesmas.

Este departamento já utilizava, no seu dia-a-dia, uma ferramenta de gestão de projetos que continha algumas funcionalidades básicas. Paralelamente, contava com uma guideline de gestão de projetos com diferentes metodologias e templates, que devido à sua extensão e complexidade, acabava, na maioria das vezes, por não ser cumprida.

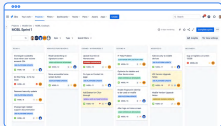
Por essa razão, existia uma dificuldade em entregar projetos dentro dos timings previstos, as guidelines não eram cumpridas e a ferramenta de gestão de projetos não tinha o nível de adoção suposto.

Por outro lado, existia alguma dificuldade em obter informação relativa ao portefólio que estivesse atualizada e centralizada, informação esta que era imprescindível para a elaboração de reports mensais apresentados às diferentes Direções de Negócio. Também pelo facto de a ferramenta não suprir todas as necessidades da Auchan para uma gestão eficaz dos seus projetos, o recurso ao Excel era uma realidade, sendo utilizada enquanto ferramenta centralizadora de informação.

Solução

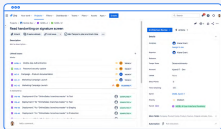
A grande motivação da Auchan era conseguir encontrar uma forma de trabalho eficiente que lhes permitisse ganhar foco na entrega e qualidade dos projetos, otimizar fluxos de trabalho, criar novos processos e garantir que as guidelines eram cumpridas, sendo o objetivo final implementar uma solução com capacidade elevada de adaptação por forma a sustentar uma nova metodologia de colaboração mais ágil e eficaz, transversal às diferentes equipas.

Assim, após diferentes análises, a ferramenta escolhida foi o Jira, da Atlassian. A Auchan solicitou o apoio da equipa da Xpand IT para implementar uma solução colaborativa que conseguisse colmatar as necessidades que a DSI apresentava. No que toca a funcionalidades de gestão de projetos, à necessidade de dar visibilidade completa das diferentes tarefas em curso e dos seus diferentes estados, bem como à articulação entre diferentes equipas, estas eram algumas das funcionalidades que tinham de ser implementadas. Desta forma, seria possível otimizar fluxos de trabalho e garantir uma melhor gestão de tempo e de recursos.



Board de projeto

- Possibilidade de visualizar as tarefas em board, com seus diferentes estados de desenvolvimento;
- O board de trabalho reflete os fluxos de trabalho personalizados, com as tarefas centralizadas numa única ferramenta, com os respetivos assignees.



Exatidão de detalhes de tarefa

- Descrição e detalhes das diferentes tarefas a realizar, permitindo as informações necessárias para a equipa conseguir gerir o seu trabalho;
- Possibilidade de verificar a interligação a outras tarefas e respetivas interdependências.

Por outro lado, era fundamental que a solução implementada com o Jira fosse capaz de fornecer uma visão global do portefólio de projetos agrupado por áreas, bem como uma visão de Gantt chart com todas as tarefas em curso de diferentes projetos.

O objetivo foi, em primeira instância, fazer uma análise dos processos existentes na DSI, identificando ineficiências e oportunidades de melhoria. A equipa da Xpand IT colaborou com a Auchan no sentido de estabelecer quais eram os processos essenciais e entender as necessidades específicas das equipas para, em conjunto, fazer o mapeamento dos diferentes workflows e compreender pain points concretos e, conseqüentemente, conseguir fazer uma tradução dessas metodologias de trabalho para o Jira.

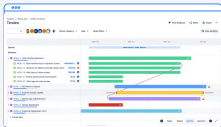
Assim, percebendo as necessidades específicas da organização e das equipas, foi possível para a Xpand IT elaborar uma arquitetura de processos, alinhada com os objetivos organizacionais, e definir um template específico de gestão de trabalho para que todas as equipas trabalhassem da mesma forma.

De facto, uma das maiores vantagens na implementação desta solução foi precisamente o facto de as equipas conseguirem encontrar um método mais coeso de organização. Ainda que as equipas sejam diferentes - equipas tão distintas quanto ERP, front-office, digital, entre outras - e que tenham processos e workflows distintos, estas encontraram no Jira uma ferramenta que lhes permite customizar funcionalidades consoante as suas necessidades específicas, mas centralizando e interligando todos os projetos.

Adicionalmente, outro elemento que esta solução permitiu foi a comunicação mais ágil e eficaz entre diferentes áreas, especialmente em projetos transversais à organização. Com a implementação do Jira passou a ser possível garantir que todas as equipas, fundamentais ao desenvolvimento dos projetos, fossem enquadradas no planeamento das diferentes tarefas e envolvidas nos timings corretos, por forma a evitar incumprimentos. Assim, o departamento de DSI passou a tirar partido do Kanban board que agrupa os projetos por áreas e consegue, de uma forma visual, entender quais são os projetos em curso, quais são as dependências entre equipas e qual o estado de progresso de diferentes projetos.

Ultrapassada uma fase em que a solução foi implementada, era importante garantir não só a adoção da ferramenta, mas também a evolução e manutenção da solução com customizações. Por um lado, a adoção do Jira era essencial e, como tal, a equipa da Xpand IT acompanhou a Auchan em algumas sessões de formação, cujo foco era assegurar que os utilizadores conseguissem tirar o maior partido da ferramenta.

Adicionalmente, e enfatizando a necessidade da ferramenta se ir adaptando às necessidades contínuas do departamento, foram também surgindo necessidades adicionais de suporte e de customizações após implementação da solução. O departamento de DSI encontrou no Jira uma solução que se adapta às suas metodologias de trabalho e que, com foco na melhoria contínua, empodera estas equipas a entregar os projetos com a qualidade esperada.



Timeline de projeto

- Capacidade de visualizar, em modo Timeline, as diferentes tarefas e subtarefas associadas a um dado projeto;
- Visibilidade direta de verificar interdependências e interligações entre tarefas.



Dashboard de projeto de desenvolvimento

- Criação de dashboards personalizados para diferentes equipes;
- Capacidade de, num único ponto, consultar informações relevantes de um dado projeto que possibilitem a tomada de decisão informada.

Paralelamente às necessidades do departamento de DSI, a equipa da Xpand IT mapeou e implementou um workflow interno para a equipa de Digital. Este fluxo queria garantir e reproduzir as rotinas diárias da equipa, para garantir uma organização dos seus processos de trabalho. Assim, o workflow tinha de mapear diferentes fases: identificação das necessidades da equipa de Digital (correções no website ou aplicações; novos desenvolvimentos para os canais digitais; novas features, etc.) a serem comunicadas à equipa de Desenvolvimento, para que esta última conseguisse realizar as estimativas e respetivo planeamento das diferentes iniciativas, desenvolvimento e respetivos testes e passagem a produção.

No final de cada sprint de trabalho, era igualmente necessário que a equipa conseguisse colocar a informação completa no Confluence, para que tudo estivesse corretamente documentado. O processo, além de complexo e com diferentes passos, implicava que várias equipas internas e parceiros externos à Auchan tivessem acesso à informação numa única ferramenta. Desta forma, o workflow tinha de ser montado de tal maneira que as diferentes equipas acessem apenas à informação que necessitavam, respeitando os diferentes níveis de segurança.

Tecnologia

Jira Software

O Jira Software é uma ferramenta de gestão de projetos e acompanhamento de tarefas. Com esta ferramenta, equipas e utilizadores de vários tipos, podem atribuir tarefas, controlar tempos de execução e colaborar em tempo real.

Benefícios

- **Centralização e visibilidade dos projetos:** uma visão abrangente permite monitorizar, planejar e adaptar em tempo real o progresso de cada projeto, identificando atrasos e corrigindo-os;
- **Colaboração entre equipas:** trabalhar em colaboração permite uma maior dinâmica de diferentes equipas, agilizando fluxos de trabalho;
- **Automatização e personalização de processos:** simplificação de processos repetitivos, personalizando-os consoante as necessidades de cada equipa;
- **Análises detalhadas e reports:** a capacidade de obter relatórios e métricas é essencial para extrair insights, identificar áreas de melhoria e sustentar a tomada de decisão.

Com a implementação do Jira e o apoio da Xpand IT para adaptar a ferramenta de acordo com as nossas necessidades, conseguimos centralizar a informação num único local e ganhámos a capacidade de entregar os projetos de uma forma fácil, ágil e descomplicada. O Jira passou a ser uma ferramenta de trabalho diária, indispensável na contínua adaptação dos nossos processos e metodologias, o que reflete a maturidade do nosso trabalho.

Patrícia Almeida

Head of PMO

Auchan Retail Portugal

xpand it

xpand-it.com

Sede: Portugal
Alemanha . Reino Unido . Suécia

