



22 novembre 2021

Comment mettre tout le monde d'accord sur la gestion des bugs?

Comment mettre tout le monde d'accord sur la gestion des bugs?

Merci à l'organisation
PTC 

Pourquoi ce sujet ?

- Questionnement sur le **slack de la communauté QA**
- **Problème commun** à toutes les organisations
- Système **innovant** et qui **fonctionne**

Qui sommes nous  ?

- **Tea** -> Escalation Manager
- **Camille** -> Lead QA

Au programme:

- Présentations
 - Lifen -> le produit, l'équipe
 - La QA chez Lifen
 - Problématique à résoudre sur la gestion des bugs
 - Mise en place de la team Fireline
 - Prenons des exemples et parlons War Room
 - Feedback des équipes
 - Q&A
-

Présentations

Lifen - Nos solutions:

aider l'ensemble des acteurs de l'écosystème de santé à soigner ensemble, en leur permettant de mobiliser les données de santé et innovations les plus pertinentes pour le soin.



Lifen Documents

Gérez l'ensemble des envois médicaux (pro et patient) électroniques x postaux



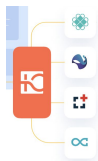
Lifen Planning

Organiser et automatiser les plannings de garde, d'astreinte et de service hospitalier.



Lifen Covid

Suivi des patients à distance.



Lifen Platform

En se connectant à Lifen Platform, les solutions de e-santé facilitent leur intégration aux établissements de santé.



Siège à Paris



Créée en 2015



161 employés

Focus:

- Tech 53 dont 13 femmes (24%)
- Product 14 dont 5 femmes
- Market - 8 dont 3 femmes
- Sales & Ops - 57 dont 21 femmes (36%)
- IT finance HR - 18 dont 9 femmes

Teams et applications:

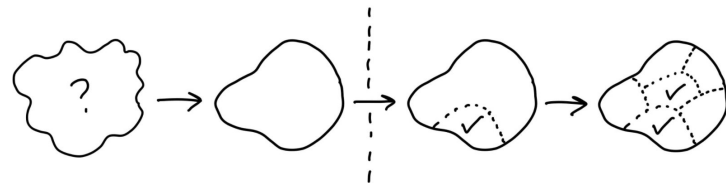
- 6 Missions team
- Une trentaine d'applications



La team Lifen



Notre méthode - ShapeUp



- Liste de **SHAPE** priorisé par rapport aux OKR
- Vote des sujets en **BETTING TABLE**
- **Cycle de 8 semaines** : 6 semaines de build et 2 semaines de cool down
- **Demo** en fin de cycle

Et le reste?

- “Petit build” géré par l’équipe pendant le cycle
- RUN (gestion des bugs) géré via la Fireline (on y vient!)

La QA chez Lifen - Service team



Aujourd'hui



Dans les prochaines semaines

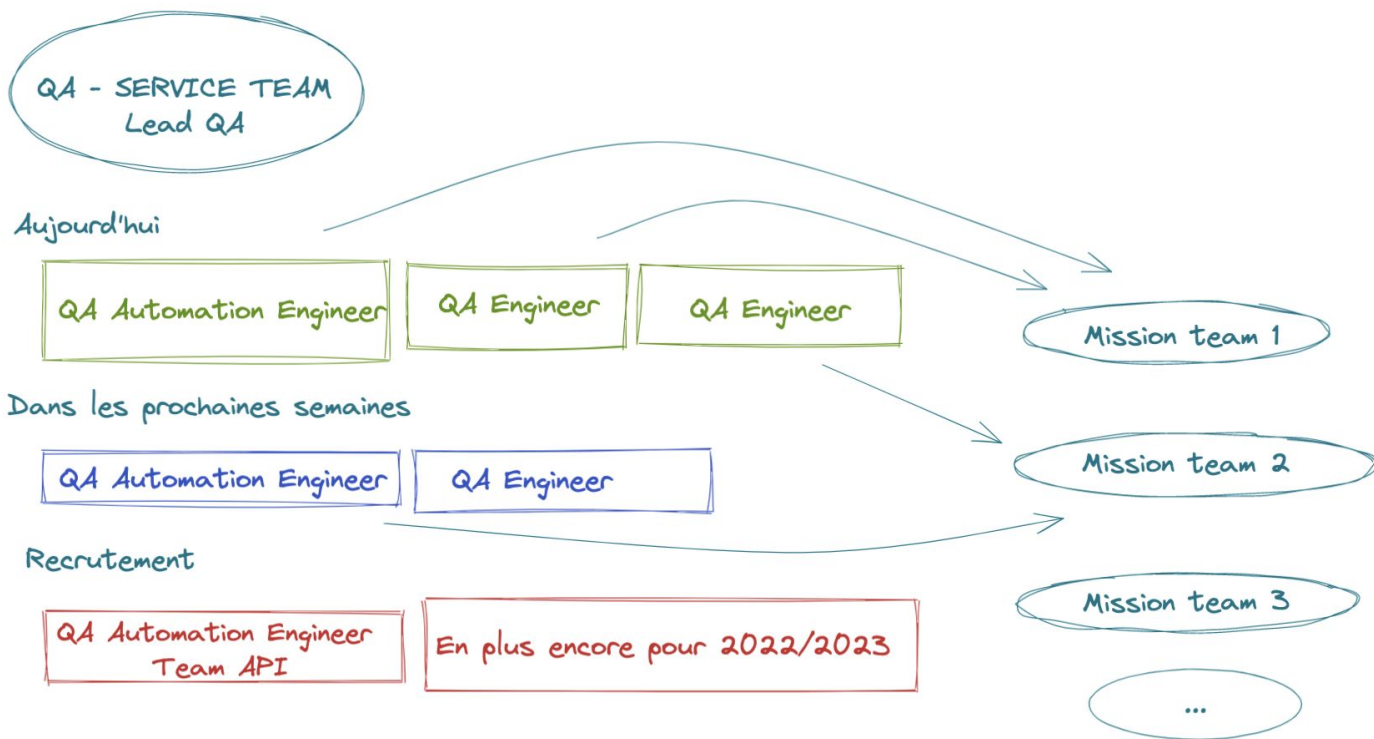


Recrutement



La QA chez Lifen

-> Service team intégrée dans les features teams

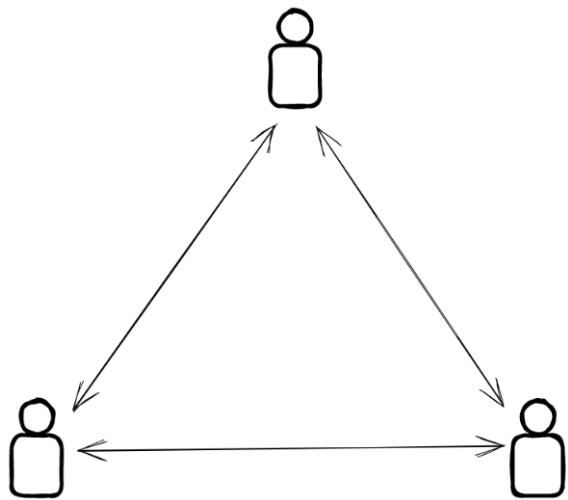


La qualité chez Lifen - les difficultés

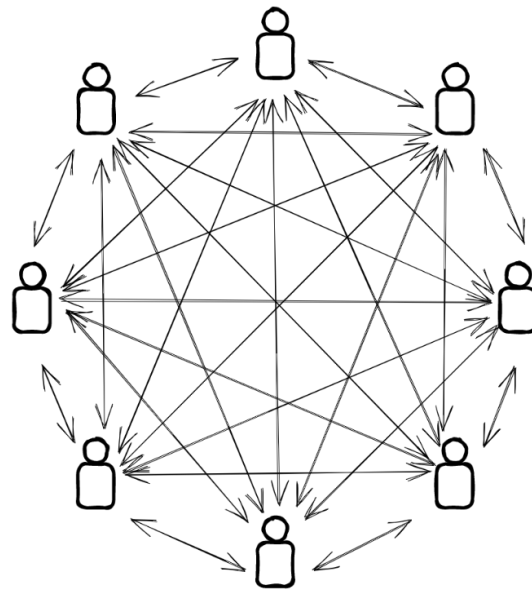
- Pas encore de QA dans toutes les missions teams (ou pas assez)
- Conséquences: tous les **sujets “QA” ne sont pas uniformes** au sein de toutes les équipes: shift left testing, automatisation de test, release management
- On a toujours de bugs ! Surtout ceux **difficiles à prévoir**:
 - **Système de santé** complexe
 - Faire face à des **setup particuliers** (vieux SI, utilisateurs pas technophile)
 - Se mettre **à la place de l'utilisateur** qui est médecin ou secrétaire médical
 - **Connexion avec les autres outils** des professionnels de santé

Problématique à résoudre sur la gestion des bugs

Lifen - Une startup en pleine croissance

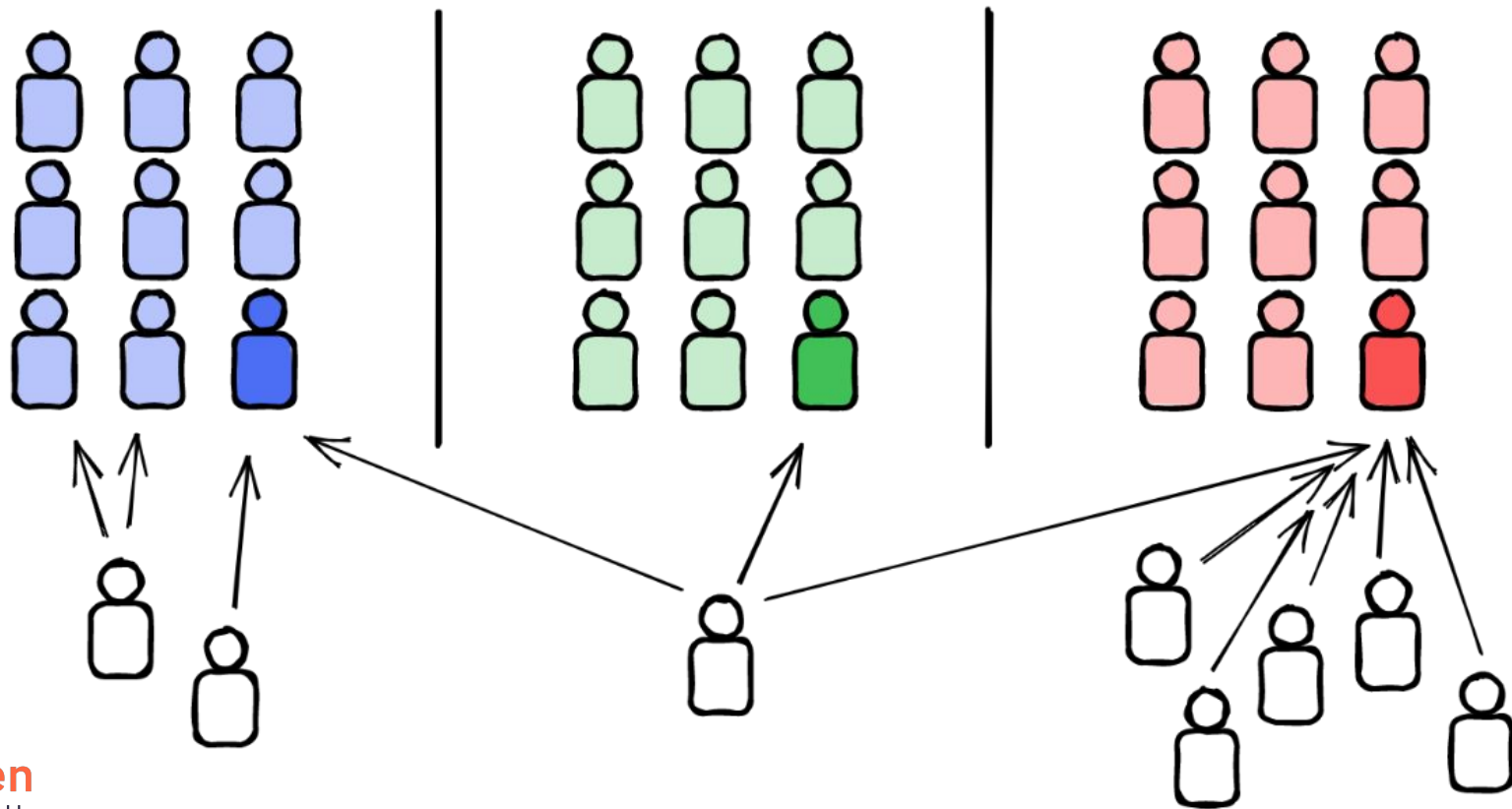


2015

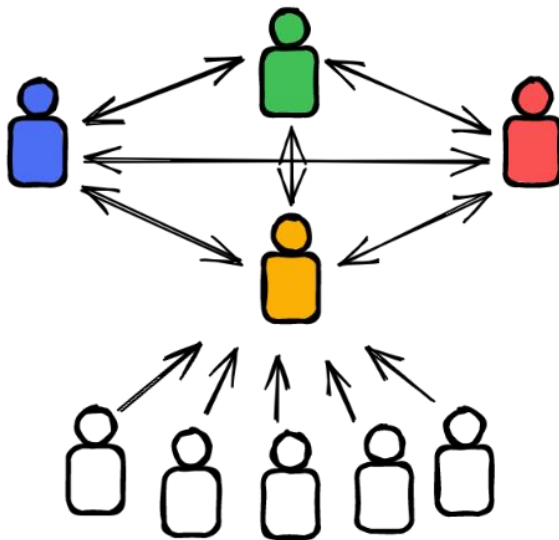
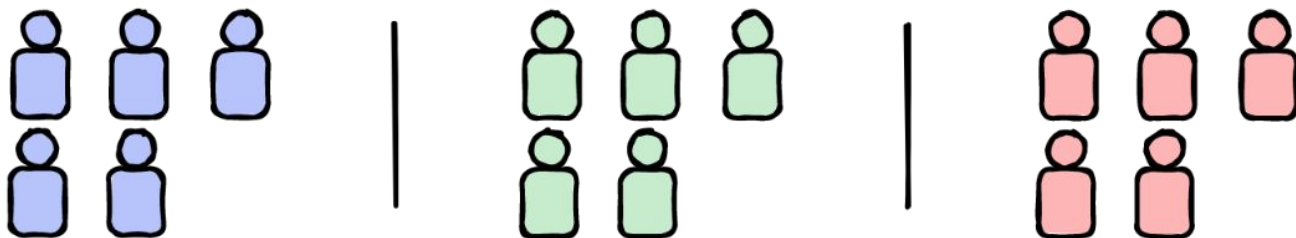


2017

2018 : Run géré par équipe

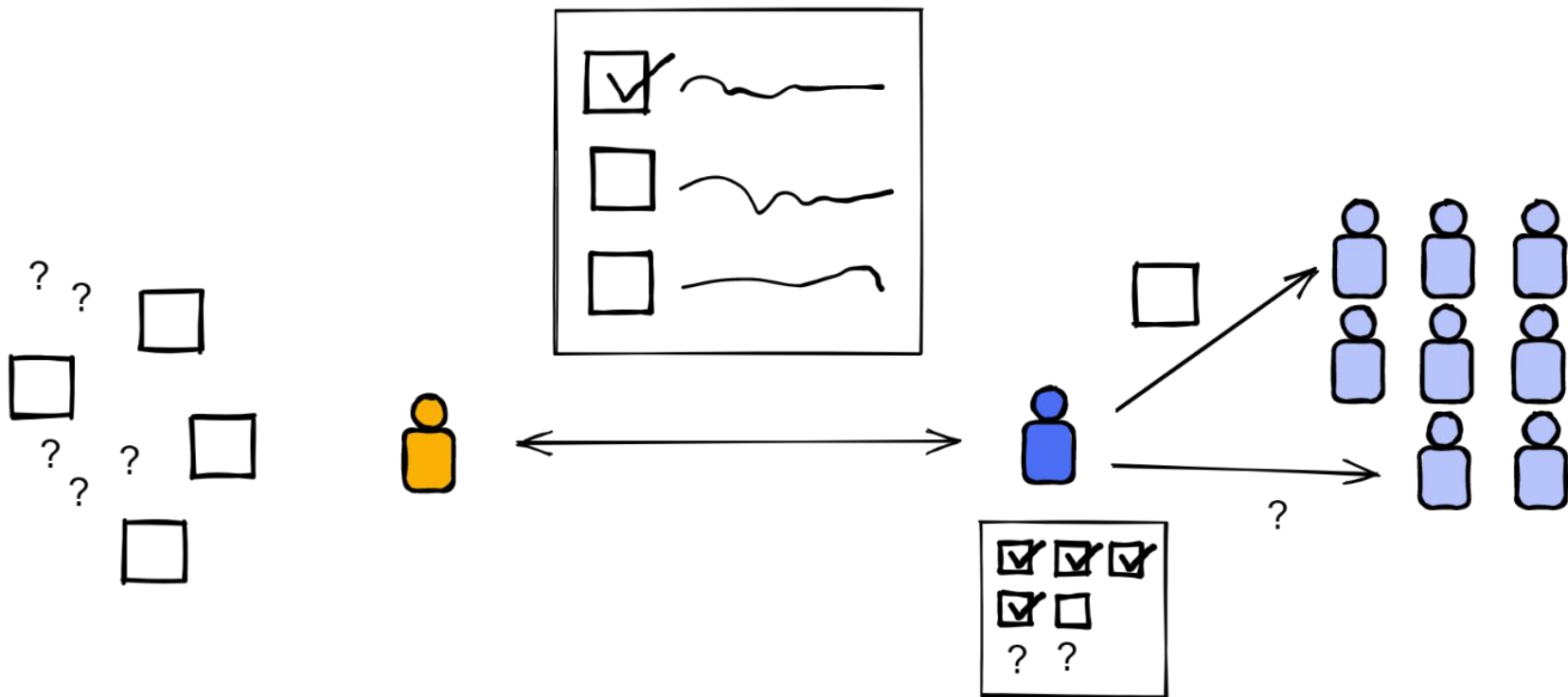


2020/21 : Mise en place de la Fireline



Organisation de la Fireline

Dispatch de demandes et questions



Communication dans la Fireline

- **Zoom** : Weekly et Daily
- **Slack** : Chan Fireline et @Fireline-team
- **Jira** : Slack est pour la communication, les demandes et bugs passent par Jira (tag fireline, fireline_*missionteam*...)
- **Notion** : CR Weekly + documentation process

Type de demandes traitées



bug



assistance (*“Est-ce que c’est normal que...”*)



incident



fix sécurité



améliorations pour réduire , ,  et 

Criticité des demandes / SLA



Highest => Option War Room



High



Medium



Low

Planning de la Fireline

Semaine	Week 1	Week 2	Week 3	Week 4
Mission Team A	Jean-Jacques	Jean-Yves	Jean-Claude	Jean-Jean
Mission Team B	Brigitte	Brigitte	Janine	Janine
Mission Team C	Yves	Yves	Yves	Yves

Planning de la Fireline: Rôle de la QA

- **Pas encore de QA dédié** à la team Fireline
- **Chaque Fireliner gère le fix et sa MEP** selon le fonctionnement/ **release management** de sa mission team
 - Si QA dans la mission team, le fireliner travail étroitement avec lui également pour tester le fix et le MEP

De manière générale:

- QA garde un oeil sur le flux entrant des cartes BUG
 - Il peut aider **à identifier le bug** plus rapidement par ses connaissances métier
 - Surtout **après les MEP** afin de pouvoir réagir rapidement s'il identifie un lien avec la MEP

Planning Fireline : Dos and Don'ts

- **Mise en place** : Commencer avec équipe(s) très sollicitées
- Mettre **un junior / un nouvel arrivant** dans la Fireline => Oui, mais avec un Daily ou autre accompagnement (compter entre 1,2 et 1,5 personnes selon expérience)
- **Prendre des décisions produit ?** => Build, c'est pour la team Produit

Prenons des exemples

Bugs high

Contexte: Plusieurs utilisateurs remontent un dysfonctionnement dans la fonctionnalité de groupement de document de l'application d'envoi de documents.

1. 1 carte **BUG JIRA** pour tous les remontés - cartes liées entre elles
2. Escalation Manager attribue les cartes au fireliner en charge de l'application d'envoi de document (dev front ici) et l'informe de la priorité
3. Fireliner - dev front investigate le bug mais constate qu'une erreur de l'API provoque le bug
 - Travail **conjointement** avec le Fireliner API pour identifier si l'origine du bug via de l'API ou de l'app front
4. Quand le fix est en production: **fermeture des cartes JIRA et partage d'information avec le support afin qu'ils puissent prévenir les utilisateurs concernés**

🔥🔥🔥 Bug Highest -> Ouverture War Room

Contexte: Plusieurs utilisateurs d'un CHU contactent le support car ils ont une page de chargement infini à l'ouverture de l'application

1. 1 carte **BUG JIRA** pour tous les remontés.
1. Escalation Manager décide l'ouverture de la **"War room"** -> Post dans le channel slack dédié:

J'ouvre une War Room au sujet du problème de page de chargement infini pour les utilisateurs du CHU de Trucmuche. Ping @Warrios (= tous les tech lead) + @business-warrios (= tous les business lead)

2. Escalation manager **coordonne** les communications et s'assure que le sujet est bien pris en charge coté tech et coté communication business
3. Quand le fix est en production: **fermeture** de la War Room et rédaction d'un **post mortem**

Feedback des “Fireliners”

“Ca permet vraiment de libérer du focus time pour de la R&D!!”

Product Manager

“Pour moi l'indicateur que ça fonctionne bien c'est que **j'entends peu parler des soucis de run**, ou de loin (sauf si je suis appelé en renfort sur un sujet spécifique). Ça permet de bien **se concentrer sur le build**, le gros point fort à mon avis :)”

Dev

“Plus focus, plus de communication avec les autres teams, au passage on peut cleaner des petites dettes techniques, amélioration du monitoring”

Dev - Fireliner régulier

”

Étant au support en première ligne face aux utilisateurs, le fait d'avoir une première réponse rapide est déterminant dans la satisfaction du suivi de leurs problèmes, même si la réponse définitive arrive plus tard, les utilisateurs soulignent régulièrement la réactivité de nos équipes, et je pense que la fireline y contribue beaucoup

Support

“J'adore la fireline, les devs en build ne sont plus du tout sollicités et ne sont **plus exposés au stress des bugs urgents**. Je dirais même que ça me manque de ne plus en faire !”

Dev

“Super fan de l'organisation en fireline!”



“Bravo à Téa et à tous les fireliners”

“Une super Initiative menée d'une main de maître par Tea !!!”

Conclusion

- Système qui nous convient mais à adapter selon l'organisation de vos équipes
- Comme toute organisation d'équipe: à faire évoluer dans le temps selon les besoins
- Par exemple, dans l'article expliquant la Fireline -> le dev est directement au support, chez Lifen nous gardons les deux métiers "à part"

Article sur la Fireline:

<https://blog.serenacapital.com/its-time-to-switch-from-basic-technical-support-to-intelligent-swarming-4ebb58768b>

👉 **Pub : 50 Millions € levés en Série C la semaine dernière ! ✨**

-> <https://jobs.lever.co/lifen>



**Soigner mieux
en soignant ensemble**

www.lifen.fr/soigner-ensemble