dropteam

Constructeur engagé
de solutions et de services Drupal
à haute valeur stratégique

E-book

MÉTHODOLOGIE

TIERCE MAINTENANCE APPLICATIVE

2024

dropteam.fr

À propos

Depuis 2020, **le monde numérique a été confronté à une série de cyberattaques, illustrées par des statistiques frappantes**. **Selon les données de l'ANSSI, ces attaques ont augmenté de 400%**, touchant principalement les entreprises (69%), les collectivités territoriales (20%) et les établissements de santé (11%).

Pourtant, au-delà des chiffres, **les conséquences financières sont significatives, avec des pertes estimées entre 300 000€ et 400 000€ pour les entreprises touchées**.

Ces constats mettent en lumière un aspect important : **de nombreuses entreprises ne réalisent pas pleinement l'importance de la maintenance de leur présence en ligne.**

En effet, si la création d'un site web est une étape importante pour une stratégie marketing réussie, la maintenance qui suit est aussi essentielle pour augmenter la durée de vie de votre site web. Elle englobe toutes les activités visant à **garantir le bon fonctionnement continu, la performance, la sécurité d'un site web.**

De plus, dans un secteur numérique en constante croissance, **la maintenance assure une pérénnité dans la durée de vie de votre site internet mais lui permet aussi d'apporter des évolutions.**

Cela implique **une surveillance régulière, des mises à jour, des corrections d'erreurs, une optimisation des performances d'affichage, la sécurisation du site, et d'autres actions** nécessaires pour maintenir un site web dans un état optimal.

Aujourd'hui, la réussite d'une entreprise est étroitement liée à sa présence en ligne, ainsi qu'à la sécurité et à la performance de son site web.

Ces éléments sont essentiels à la pérennité et à la croissance de toute entreprise. C'est un pilier indispensable pour garantir sa pérennité et son efficacité dans le cadre d'une stratégie numérique.

La Tierce Maintenance Applicative occupe environ 80% du temps du cycle de vie de votre projet web.

% DE TEMPS DE PRODUCTION PAR TYPE DE MISSION TMA (EN MOY) :

80% d'évolution

15% de correctif

5% de prévention

% DE TEMPS PAR TYPE D'ANOMALIE CORRECTIVE :

52,7% de bug fonctionnel

25,5% de bug technique back-end

15,6% de bug Layout / design

6,2% autres

Source : Dropteam

Sommaire

01. Mise en place de la TMA

02. Cas pratique de TMA

03. Lancement du RUN Drupal

01. MISE EN PLACE
Tierce Maintenance Applicative

L’excellence dans la gestion intégrée des solutions digitales

Notre engagement envers nos clients nous a permis d'**affiner nos compétences dans la maîtrise, la maintenance et l'amélioration continue des écosystèmes numériques**.

Notre approche holistique assure une gestion efficiente de chaque étape de la TMA (maintenance corrective, préventive et évolutive). Notre expertise technique élargit votre accès à des compétences variées telles que le SEO, le design et le DevOps, pour répondre à d'autres exigences de votre stratégie digitale.

Cette solide expérience constitue la pierre angulaire de notre engagement à **garantir l’évolutivité, la pérennité et la performance de vos solutions digitales à long terme.**

Notre savoir-faire

Nous sommes fiers de notre **capacité à déployer des cycles de développement agiles, à organiser et à diriger des équipes avec efficacité, à maintenir et à actualiser en permanence les compétences de nos collaborateurs, à assurer une continuité de service ininterrompue, et à évaluer de manière objective la performance de nos prestations**.

Nous nous engageons à une **amélioration continue, à l'optimisation des coûts et à rester en tête des tendances émergentes**. Nous comprenons vos enjeux métiers et nous nous engageons à y répondre avec agilité et précision.

Un RUN alliant créativité, sécurité et technicité

Traditionnellement perçues comme des concepts contradictoires, la **créativité, la sécurité et la technicité** sont aujourd'hui des **éléments indispensables à intégrer harmonieusement**.

Notre approche repose sur des **processus rigoureux, des équipes compétentes et des méthodologies éprouvées pour garantir une maîtrise totale de votre "time to market"**. À travers notre mode opératoire de Run, nous mettons à votre disposition une diversité de profils hautement qualifiés, travaillant de concert pour atteindre nos objectifs communs : **une performance optimale au quotidien.**

Nos valeurs fondamentales

Chez Dropteam, l'**engagement, l'intégrité, la transparence et l'éthique** sont au cœur de notre culture d'entreprise depuis nos débuts.

Nous nous engageons à ne jamais compromettre ces valeurs, que ce soit dans nos décisions stratégiques, dans la satisfaction de nos clients ou dans le bien-être de nos collaborateurs.

Notre intégrité guide chacune de nos actions, renforçant ainsi notre engagement envers l'excellence et la satisfaction de nos partenaires.

01. MISE EN PLACE TMA

Méthodologie, documentation, étapes

LA MÉTHODOLOGIE

1.Kanban

Un flux d'activité continu, maîtrisé et contrôlé par le Chef de projet. La méthodologie Kanban assure une meilleure visibilité sur les développements en cours et à venir grâce aux Kanban boards, adaptés au besoin de chaque acteur.

2.Pilotage

Un point de synchronisation chaque semaine / mois d'intervention.
Une Business Review est planifiée chaque trimestre / semestre pour faire le point sur l'activité en passant en revue les indicateurs afin d'assurer l'amélioration continue.

3.Communication

Un point de contact unique est identifié d'une part chez Dropteam (pilote de production) et d'autre part chez le client (chef de projet) afin de faciliter et centraliser les échanges.

4.Maîtrise de logiciel

Un suivi budgétaire généré chaque mois au travers de rapports de consommation.

LA DOCUMENTATION

1.Confluence

L'ensemble de la documentation relative à la maintenance (analyse technique, compte rendu d'atelier, rapports mensuels...) du site web sera stocké dans un espace dédié dans Confluence.

2.JIRA

Le détail des tâches à réaliser dans le cadre de la TMA sera uniquement consigné dans des tickets JIRA pour assurer la centralisation de l'information.

3.Code

Nos développeur.euse.s commentent leurs développements afin de faciliter la maintenance de l'application pour tout nouvel intervenant sur le projet.

4.Support de formation

Des supports pour les contributeurs pourront être rédigés à la demande du client pour faciliter la prise en main du site.

étapes

AUDIT
Analyse 360°

- État des lieux technique
- Remontés d'alertes classées par niveau de criticité
- Définition de plan d'action pour mise aux normes technique

OUTILLAGE
Cadre méthodologique

- Mise en place d'un outil de gestion de projet
- Définition des rôles et responsabilités
- Mise en place des environnements de travail (développement et pré-production)
- Mise en place des processus de déploiement continue

ATELIER
Coaching Agile

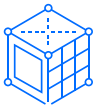
- Assurer un rappel des fondamentaux de la méthode agile Kanban (rôle et responsabilité, cérémonie...)
- Accompagner le Product Owner dans la constitution d'un backlog

PHASE DE RUN
Lancement de TMA

- Assurer la maintenance préventive, corrective et évolutive de votre site
- Respect de SLA définies

01. MISE EN PLACE TMA
JIRA au centre de la méthodologie

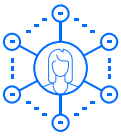
↘ UNE VISION À 360° DE VOS PROJETS



Configuration de l'outil sur mesure en fonction des besoins du client

Garantie du respect des process définis par la méthodologie choisie (Kanban)

Visibilité 360° sur l'ensemble des projets avec préconfiguration de dashboards adaptés aux besoins de chacun.



Centralisation de l'ensemble des acteurs du projet sur un seul outil

Personnalisation des droits d'accès par utilisateur

Accès à l'outil de centralisation de la documentation (Confluence) via le même compte utilisateur que JIRA.

Gestion des temps : Suivi de l'estimation et de la consommation par tâche et par profil. Visualisation des CRA.

Suivi des SLA : Visualisation par ticket du respect des engagements de Dropteam

↘ UN PROCESSUS DE SUIVI GLOBAL

PRODUCTION TECHNIQUE

Création par le pilote de production (Dropteam) de tâches techniques préventives (Analyses, Tâches préventives)

BACKLOG

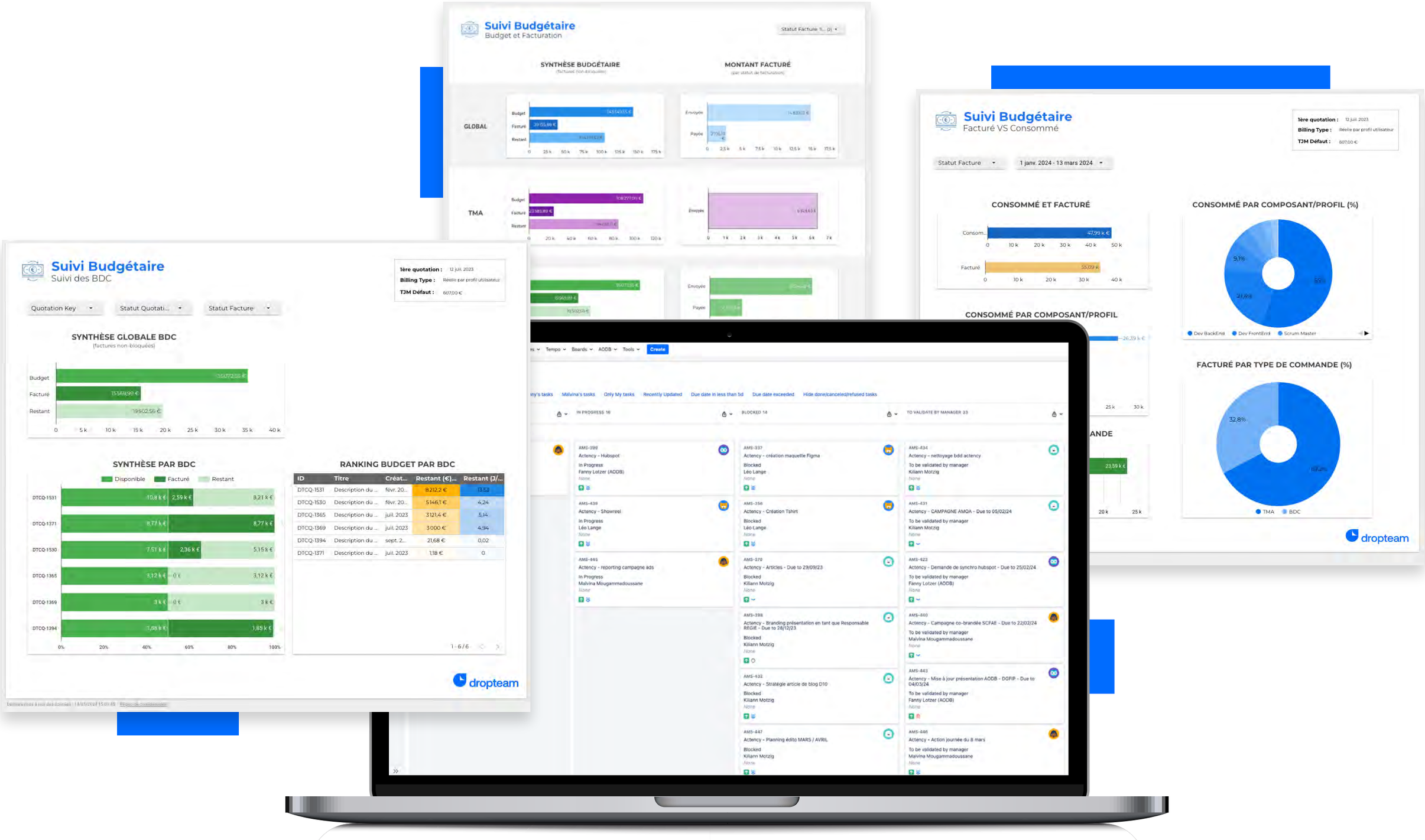
Centralisation de l'ensemble des besoins (User Stories), découpés en tâches techniques (Tâches de production) et anomalies constatées (Tâches de retour)

GESTION QUOTIDIENNE

Centralisation de l'ensemble des anomalies de production priorisées (Tâches correctives)

02. CAS PRATIQUE

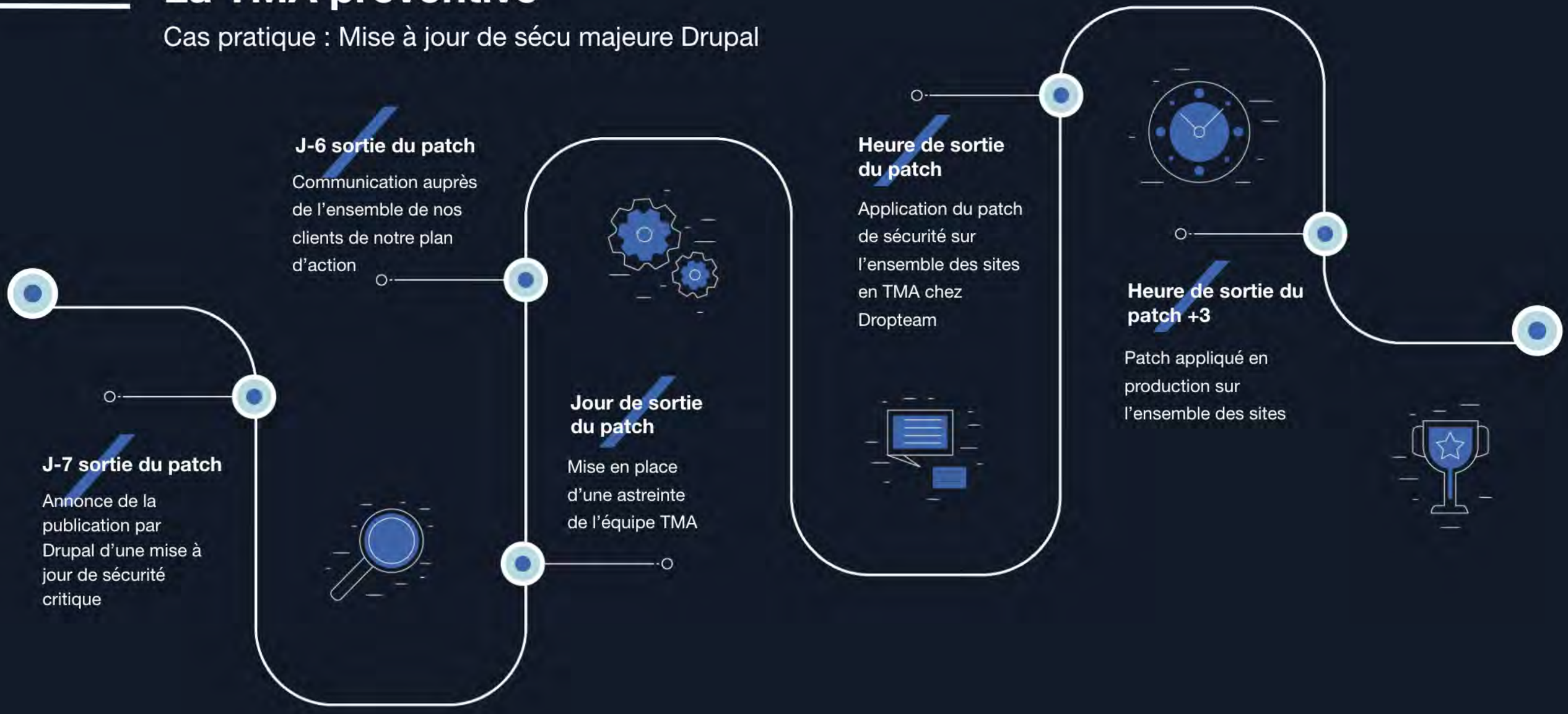
Kanban Board & Dashboard trimestriel (BR)



02. CAS PRATIQUE

La TMA préventive

Cas pratique : Mise à jour de sécu majeure Drupal



J-7 sortie du patch

Annonce de la publication par Drupal d'une mise à jour de sécurité critique

J-6 sortie du patch

Communication auprès de l'ensemble de nos clients de notre plan d'action

Jour de sortie du patch

Mise en place d'une astreinte de l'équipe TMA

Heure de sortie du patch

Application du patch de sécurité sur l'ensemble des sites en TMA chez Dropteam

Heure de sortie du patch +3

Patch appliqué en production sur l'ensemble des sites

02. CAS PRATIQUE

Réalisation d'une demande d'évolution

JIRA

Demande

Le PO crée une demande d'évolution dans Jira.

JIRA

Prise en charge

Le pilote de production analyse et estime le temps nécessaire à la réalisation de l'évolution. Il attribue le ticket au développeur le plus pertinent.

ENVIRONNEMENT DE DÉVELOPPEMENT

Réalisation

Développement de l'évolution par l'équipe Dropteam. L'équipe teste et valide son travail avant envoi pour validation au pilote de production.

PREPROD

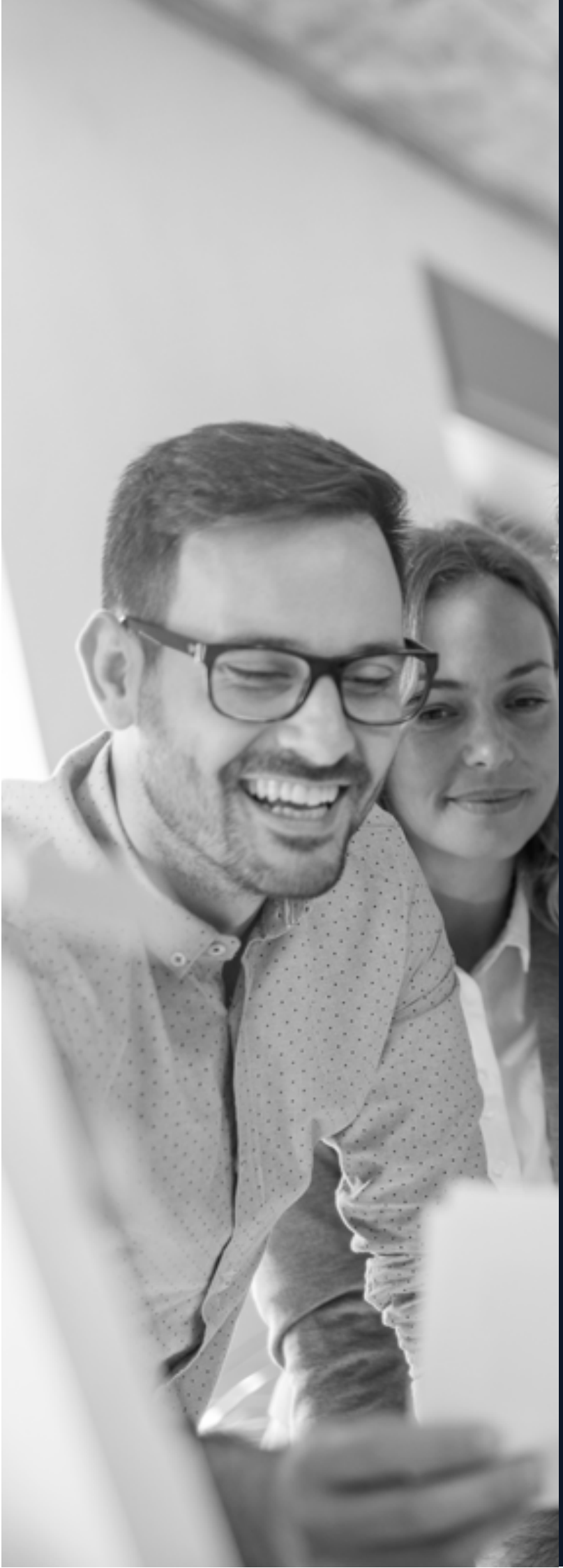
Validation

Déploiement sur l'environnement de préproduction. Validation par le PO.

PRODUCTION

MEP

Mise en production, validation finale du PO.



Maintenance préventive

Assurer la pérennité des sites en les maintenant scrupuleusement à jour, en cherchant à anticiper au maximum les possibles anomalies et en monitorant leur fonctionnement.

Maintenance corrective

Correction d'anomalies en production. Un besoin correctif sera toujours prioritaire sur toute autre action. Dropteam s'engage à respecter des SLA de prise en compte de l'anomalie selon le degré de criticité de celle-ci.

Maintenance évolutive

Apporter de la valeur à vos sites au travers d'une bande passante évolutive en fonction des besoins du client.

03. LANCEMENT DU RUN
Les typologies de maintenance

LA TMA PRÉVENTIVE

1.Mise à jour de sécurité

Suivi et application des patchs de sécurité, avec mise en place automatique d'astreintes en cas de faille critique avérée.

2.Analyse des logs

Suivi de l'historique des erreurs et avertissements remontés dans les logs de chaque applicatif (Drupal, ...) afin d'assurer la santé de chaque site.

3.Monitoring (optionnel)

Mise en place d'outils de suivi de la santé des sites selon plusieurs axes : disponibilité, performance, suivi des applicatifs, fonctionnalités (à la demande).

4.Analyse spécifique et veille

Focus et analyses menés en amont afin d'identifier d'éventuelles problématiques. (Ex : End of Life de Drupal 9 / Nouvelle réglementation RGPD / Fin des cookies tiers dans Chrome)

LA TMA CORRECTIVE

1.Anomalie bloquante

Suivi et application des patchs de sécurité, avec mise en place automatique d'astreintes en cas de faille critique avérée.

2.Anomalie majeure

Suivi de l'historique des erreurs et avertissements remontés dans les logs de chaque applicatif (Drupal, ...) afin d'assurer la santé de chaque site.

3.Anomalie mineure

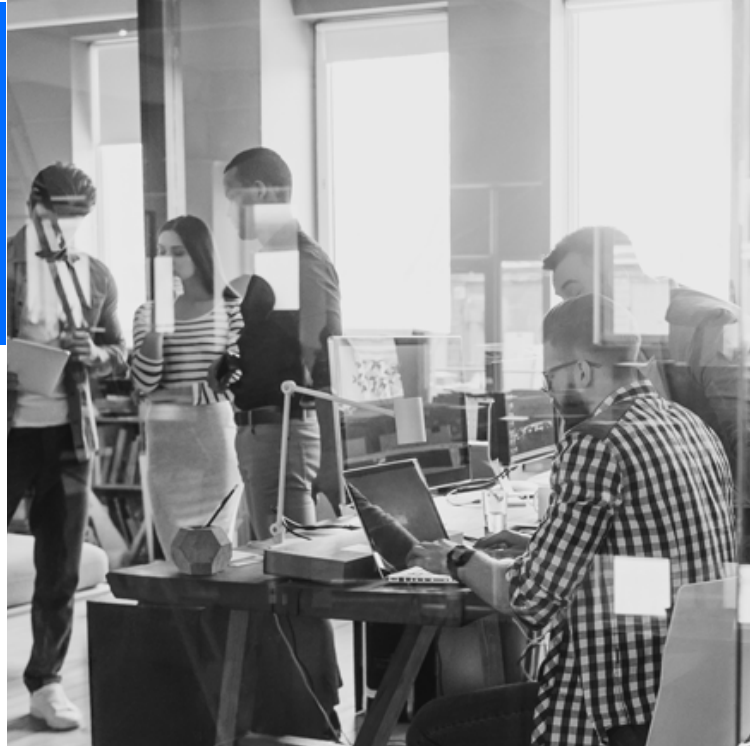
Mise en place d'outils de suivi de la santé des sites selon plusieurs axes : disponibilité, performance, suivi des applicatifs, fonctionnalités (à la demande).

4.Priorisation

Focus et analyses menés en amont afin d'identifier d'éventuelles problématiques. (Ex : End of Life de Drupal 9 / Nouvelle réglementation RGPD / Fin des cookies tiers dans Chrome)

DROPTEAM

Constructeur N°1 de Digital Desk Drupal en France



DropTeam s'engage depuis plus de dix ans à perfectionner son expertise dans la technologie Drupal, dans le but de proposer une **gestion externalisée complète et rigoureuse des écosystèmes digitaux** de nos clients.

Notre approche met l'accent **sur la transparence, la centralisation de la gestion et la réduction des coûts, tout en visant à industrialiser la production pour une efficacité accrue.**

En adoptant une **approche agile**, **nous nous spécialisons dans :**

- **La gestion de parc Web**
- **La maintenance applicative**
- **Le conseil technique**
- **La formation**
- **L'industrialisation de la production web**
- **L'organisation et le pilotage de la production web**.

Avec une maîtrise couvrant **Drupal, les technologies Front JS et le DevOps**, nous nous engageons à soutenir nos clients dans la définition et la réalisation de leurs **objectifs stratégiques, organisationnels et opérationnels**.

Ce qui nous différencie, c'est notre capacité à **combiner une expertise technique de pointe avec une méthodologie éprouvée prônant la transparence et le suivi de l'engagement, basé sur des KPIs factuels tout en assurant une implication totale de nos équipes dans chaque projet.**

La recette du succès d'un projet web est **un savant mélange entre maîtrise technique, méthodologie et relation de confiance.**

Ce qui nous a naturellement conduits à la **création d'un concept novateur de prestation de services à 360 degrés : le Digital Desk.**

Notre méthodologie **Digital Desk, validée par le Ministère de la Recherche**, nous permet d'**externaliser la gestion spécialisée des parcs digitaux** de nos clients, tout en garantissant **un pilotage fiable d'un projet web, grâce à des indicateurs de performance partagés.**

En utilisant cette approche intégrée, nous sommes en mesure de **rationaliser les processus et d'optimiser l'efficacité globale de nos interventions**, offrant ainsi un **ROI éprouvé, une optimisation des coûts de maintenance, une évolutivité accrue, une autonomisation des équipes de contribution...**

En résumé, notre agence web se positionne comme un **partenaire de confiance**, **engagé à accompagner ses clients** à chaque étape de leur transformation numérique, en fournissant **des solutions sur mesure, innovantes et efficaces**.

dropteam

BESOIN D'UN PARTENAIRE POUR VOTRE TMA ?

Prendre RDV •

CONTACT

dropteam.fr