

CAS CLIENT

COMMENT LA MISE EN OEUVRE D'OUTILS COLLABORATIFS A PERMIS À UN LEADER EUROPÉEN DU BTP DE MAINTENIR SON ACTIVITÉ EN PÉRIODE DE CRISE ?

En bref

LE CLIENT

- **Siège social** : France
- **Secteur** : BTP
- **Collaborateurs (monde)** : +70.000 collaborateurs
- **CA 2018** : +15Mds d'euros

LA MISSION

- **Année** : 2019-2020
- **Scope** : 2 entités du client en France (9 régions, 300 utilisateurs)
- **Offre** : Modern Workplace
- **Outils déployés** : Microsoft Office 365 (dont Teams, Planner, Sharepoint)

Contexte et enjeux

Notre client, un acteur majeur européen du BTP, souhaitait mettre en place de nouveaux outils pour :

- **faciliter le travail et la collaboration** de ses employés ;
- **harmoniser les pratiques** au niveau national tout en respectant certaines spécificités régionales.

Le sujet concerne deux entités du groupe (environ 300 employés) sur 9 régions. Le projet est porté par la direction métier France, réalisé et accompagné par la DSI.

Jusque là, les équipes de notre client utilisaient une configuration répandue mais **pas optimisée** pour la collaboration et la productivité des opérationnels :

- Connexion VPN
- Disques réseaux partagés
- Pack office

En cas de crise, cette infrastructure risquait de ne pas tenir.

La mission

L'objectif de cette mission était donc :

- d'assurer le **déploiement et la mise en œuvre des outils collaboratifs** choisis (développements spécifiques sur les outils Microsoft Office 365)
- d'**accompagner les équipes dans cette migration** et de les former pour assurer une adoption rapide des nouveaux outils

Suite au pilote, le sujet, débuté en juin 2019 comporte 3 phases :

1. **Cadrage du besoin** : identification et intégration des spécificités régionales.
2. Réalisation des **développements**.
3. **Déploiements et formations** par région.

Pendant la première phase, et pour assurer l'**adéquation des fonctionnalités outil avec les besoins métiers**, les équipes Talan ont travaillé

conjointement avec la DSI et des interlocuteurs métiers.

La région Île-de-France puis 5 autres ont ensuite été déployées sur les **outils Microsoft Office 365** dont **SharePoint**, **Teams** et **Planner**.

L'adoption des outils et la montée en compétences rapide des équipes a été assurée grâce à :

- la **mise en place d'une "banque d'information"** en ligne regroupant des tutoriels sur toutes les fonctionnalités ;
- la **formation des opérationnels** ;
- la création d'un **réseau d'ambassadeurs** qui fait le relais avec les opérationnels et favorise le partage des problèmes et solutions à l'ensemble de la communauté.

Ces trois piliers permettent de limiter le nombre d'interlocuteurs métiers et d'assurer un **accompagnement haut de gamme ultra-réactif**.

Les résultats dans le contexte inattendu de crise du COVID-19

La **crise du COVID-19 en mars 2020** a très rapidement bouleversé les habitudes de travail des employés des deux entités en introduisant du jour en lendemain le **télétravail de longue durée pour tous**.

Celui-ci a très rapidement mis l'accent sur les "défauts" de l'ancienne infrastructure, qui concerne 3 régions :

- **VPN saturé** : accès aux outils très compliqué
- **Accès aux ressources** pas toujours

disponibles

- **Support à distance complexe** ou impossible

Les collaborateurs sur ces régions ont dû travailler dans des **conditions dégradées**. Ainsi, l'une des régions a souhaité basculer plus tôt que prévu vers la nouvelle formule et a pu le faire en **seulement une journée**.

Les facteurs clés de succès

#HUMAIN

Assurer la disponibilité du support et capitaliser sur les compétences des personnes qui accompagnent pour qu'elle puisse répondre avec précision et pertinence aux demandes des métiers.

#OUTILS

Il est important de déployer des outils de collaborations sécurisés et accessibles depuis n'importe quel outil et lieu. Ceux-ci permettent aux utilisateurs de travailler dans des conditions non dégradées où qu'ils soient et au support d'intervenir auprès des utilisateurs, même à distance.

#SOUPLESSE

Le déploiement et la mise en oeuvre doivent pouvoir se faire à distance dans de bonnes conditions (même si la présence physique est un vrai plus et doit toujours être privilégiée lorsque cela est possible). En cas de crise, les équipes doivent être en capacité de monter en charge rapidement pour déployer en avance des populations qui n'étaient pas prévues.

Modern Workplace : Comment adapter vos environnements de travail aux nouveaux usages ?

Nos équipes se mobilisent et sont à votre écoute pour échanger sur vos problématiques "Modern Workplace".

N'hésitez pas à nous contacter : modernworkplace@talan.com