

CAS CLIENT

OUTILS COLLABORATIFS EN TEMPS DE CRISE : COMMENT PALLIER UNE SATURATION DES ACCÈS AU VPN ET MAINTENIR LE LIEN ENTRE VOS COLLABORATEURS ?

En bref

LE CLIENT

- **Siège social** : France
- **Secteur** : Energie
- **Collaborateurs (monde)** : +14 000 collaborateurs
- **CA 2019** : +3Mds d'euros

LA MISSION

- **Année** : 2019-2020
- **Scope** : France, USA et Reste du Monde (14 000 utilisateurs)
- **Offre** : Modern Workplace
- **Outils** : Microsoft Office 365 (Teams, Planner, Forms, OneNote) et Skype for Business.

Contexte et enjeux

Notre client est une société française du secteur de l'énergie. Le groupe est présent dans 18 pays et emploie plus de 14 000 salariés.

Au sein de l'organisation, l'attente des métiers est forte sur la **modernisation et la digitalisation des postes de travail**.

La DSI du groupe a donc décidé d'y répondre en **migrant les postes des collaborateurs sur Windows 10** et en apportant la **collaboration dans les outils** bureautiques à travers les nouveaux services **Office 365**.

Talan a été sollicité pour les aider à établir un **plan de déploiement des services Office 365** et **favoriser l'adoption de Skype for Business**.

L'un des grands enjeux de la mission était de mettre l'accent sur la **valeur ajoutée pour les métiers** des outils déployés, pour en faciliter l'adoption.

La mission générale

Parmi les outils disponibles dans Office 365, notre client a fait le choix de déployer **Planner, Forms, OneNote** et **Teams** ; mais sans les fonctionnalités meeting, audio et vidéo.

Pour ces dernières, le groupe a souhaité conserver l'outil **Skype for Business** et dynamiser son adoption par les collaborateurs l'utilisant peu.

Cette mission a été découpée en 4 chantiers majeurs :

- La **mise en perspective des besoins métiers**, pour déterminer la valeur des nouveaux services vis-à-vis de la réalité du terrain et identifier les cas d'usages métiers les plus pertinents.
- La **préparation et l'encadrement d'une phase de tests**, afin de présenter la valeur ajoutée et le bon fonctionnement des outils Office 365 dans l'entreprise.
- La **création et la consolidation d'une stratégie de déploiement global**, par la mise en cohérence des plannings et nombreux prérequis, ainsi que la mise en place d'un groupe de travail international.
- La **préparation à la conduite du changement**, par l'identification des efforts d'accompagnement nécessaires et la rédaction d'un cahier des charges.

Crise du COVID-19 : de nouvelles problématiques à gérer, rapidement.

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

Cette situation a très rapidement mis l'accent sur les limites de la configuration de Skype for Business, uniquement accessible via VPN. Nos équipes se sont mobilisées pour **chercher une solution alternative pour les fonctionnalités meeting, audio et vidéo**.

Chronologie :

- > **16/03** : Début période de confinement, beaucoup de salariés en **télétravail**.
- > **20/03** : L'accès au VPN est saturé, le COMEX remonte le **besoin urgent d'une alternative gratuite à Skype for Business**.
- > **21/03** : **Formalisation du besoin** par l'équipe *IT&Digital Advisory* de Talan Consulting.
- > **23/03** : Présentation d'une **étude des solutions répondant aux besoins**.
- > **24/03** : Recommandation validée par le COMEX.

Livrables immédiats :

- Rédaction et diffusion d'un **guide de prise en main**
- Rédaction et diffusion de la **communication de lancement**

Facteurs clés de succès

En période de crise, la réactivité est clé. Pour y parvenir, l'étape de cadrage des besoins est essentielle. Pour un outil de visioconférence, voici les questions clés à vous poser :

1. **Quels prérequis ?**
Simplicité de déploiement et d'utilisation, sécurité, ...
2. **Quelles fonctionnalités ?**
Limitations des groupes, inviter des externes, transfert de fichiers, ...
3. **Quel budget ?**
Garder en tête que les fonctionnalités avancées sont rarement gratuites.

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@talant.com