

WAVESTONE

for  Microsoft

Teams : les accélérateurs d'adoption Wavestone





Dans un monde où la capacité à se transformer est la clé du succès,
nous éclairons et guidons nos clients dans leurs décisions les plus stratégiques



Des clients leaders
dans leur secteur



+ 3 000 collaborateurs dans 8 pays
dont 300 consultants spécialisés en Digital Workplace

Paris | Londres | New York | Hong Kong | Singapour* | Dubaï* | São Paulo*
Luxembourg | Madrid* | Milan* | Bruxelles | Genève | Casablanca | Istanbul* | Edimbourg
Lyon | Marseille | Nantes



Parmi les leaders du conseil
indépendant en Europe,
n°1 en France



*Tu me dis, j'oublie.
Tu m'enseignes, je me souviens.
Tu m'impliques, j'apprends*

Benjamin Franklin

Quelque soit la nature du changement, notre démarche vise à créer un changement positif et sans couture de l'environnement de travail. Elle suit une **approche itérative** et **orientée utilisateur**. Ainsi, les chantiers ci-dessous s'enrichissent continuellement tout au long de notre démarche.

ECOUTER ET CADRER

- Comprendre au mieux le **contexte** des différents collaborateurs
- Définir les **objectifs** à atteindre
- Comprendre les **besoins par personae** et définir des **ébauches de parcours**

#IMMERSION #DESIGNTHINKING

MESURER ET PÉRENNISER

- Mesurer l'évolution des usages et l'impact des actions de conduite du changement afin de les **améliorer en continu**
- **Ancrer les usages dans la durée** en donnant les clés au client pour être autonome

#DASHBOARD #TRANSFERTDECONNAISSANCE



CO-CONSTRUIRE ET PLANNIFIER

- Co-construire le **plan détaillé de conduite du changement** et **de communication** en concevant des parcours cohérent pour les collaborateurs

#COCONSTRUCTION #USEREXPERIENCE

ANCRER LES USAGES

- **Produire** les livrables et supports de change
- **Tester, améliorer et déployer** le plan de conduite du changement

#ENGAGEMENT #PASSERALACTION

Une stratégie de change ciblée pour faire de Teams un réflexe collaboratif au quotidien

Teams est un service complet mais complexe. Pour être impactantes, les **actions de change** doivent être déterminées en fonction du **niveau de maturité** au global dans l'entreprise.

#ACCULTURATION

#1 Accompagner le déploiement de Teams

LE CONSTAT

Teams est un nouvel outil dans votre environnement ? Vous avez besoin d'aider vos collaborateurs à l'appréhender pour comprendre les différentes fonctionnalités et maîtriser les bases.



Notre conviction

« Accompagner les utilisateurs dans la bonne prise en main de Teams via des **webinars interactifs, des trucs et astuces, des coachings d'équipe, etc.** et en **mesurer les impacts** pour mieux les adapter en temps réel à la réalité du terrain. »

#ADOPTION

#2 Accélérer l'adoption des nouveaux usages post déploiement

LE CONSTAT

Microsoft améliore continuellement Teams et propose également des outils additionnels qui viennent renforcer son potentiel.



Notre conviction

« **Tirer parti des évolutions continues de Teams** pour aider les utilisateurs à toujours mieux maîtriser l'outil et ses usages élargis, via **des parcours personnalisés par niveau, ...** »

#TRANSFORMATION

#3 Faire tendre Teams vers un hub collaboratif

LE CONSTAT

Teams est au cœur des services O365 et se connecte avec un nombre croissant d'applications et de fonctionnalités.



Notre conviction

« Comprendre les cas d'usages spécifiques des métiers qui peuvent être optimisés via Teams et ses connexions applicatives. Construire des **parcours d'accompagnement personnalisés** à chaque usage »



Une démarche sur mesure : Wavestone vous accompagne dans toutes les phases de vos projets, du cadrage jusqu'au déploiement

ACCULTURATION

Nos actions

- ✓ Comprendre le contexte et les habitudes de travail
- ✓ Définir et conduire une stratégie d'acculturation
- ✓ Construire et animer une communauté de champions
- ✓ Animer des ateliers d'accompagnement
- ✓ Mener des campagnes de communication

Nos livrables

- ✓ Supports d'accompagnement : guides utilisateurs, affiches, Tips and tricks, newsletters, ...
- ✓ Webinars interactifs
- ✓ Tableaux de bord de mesure de l'adoption



ADOPTION

Nos actions

- ✓ Conduire un bilan de maturité des collaborateurs pour construire des parcours adaptés à leur niveau
- ✓ Mener une veille technologique pour anticiper les nouvelles fonctionnalités de l'outil
- ✓ Réaliser des études d'opportunité sur les outils O365 liés à Teams: *Planner, Bookings, Lists...*

Nos livrables

- ✓ Questionnaire de maîtrise de Teams
- ✓ Recommandations en fonction des résultats aux questionnaire
- ✓ Newsletter de présentation des nouvelles fonctionnalités
- ✓ Parcours d'accompagnement par niveau



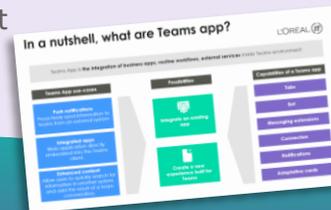
TRANSFORMATION

Nos actions

- ✓ Définir un processus pour capter les cas d'usages métiers pouvant être adressés par Teams (ateliers, etc...)
- ✓ Co-construire le parcours utilisateurs correspondant avec les outils connectés à Teams
- ✓ Définir le plan d'accompagnement à la prise de main de ces nouveaux usages

Nos livrables

- ✓ Supports d'accompagnement multi-outils : guides utilisateurs, Tips and tricks,
- ✓ Un parcours d'accompagnement par cas d'usage



Nos engagements

- ✓ **Satisfaction client : 94,5%** de nos clients sont très satisfaits de nos prestations, nous nous engageons à satisfaire nos clients avec des prestations forfaitaires nous engageant sur un résultat
- ✓ **Satisfaction utilisateurs** : Wavestone s'engage à améliorer le NPS de vos populations terrain vis-à-vis de leur environnement Digital Workplace en fixant avec vous l'objectif précis en début de prestation



Quelques unes de nos plus belles références centrée sur l'adoption de Teams



AXA

Programme Digital Workplace

Dans le cadre du cadrage stratégique du programme Workplace, mise en place d'une cellule de conduite du changement MS365. Accompagnement de 10+ entités sur la migration vers Teams, puis l'adoption des nouveaux usages et l'accueil des nouvelles fonctionnalités en continu.



Société Générale

Accompagnement à la digitalisation des usages autour du Workplace

Construction d'une structure dédiée à la Conduite du Changement et à l'Expérience Utilisateur DWP pour 80 000 collaborateurs. Conception de formats innovants, études et reportings réguliers sur les usages/besoins digitaux des collaborateurs



SNCF

Programme Digital pour Tous / Accompagnements métiers

Pilotage de l'implémentation technique et conduite du changement O365. Accompagnements métiers spécifiques. Conduite du changement et digitalisation des pratiques via une cellule de change centrale



Sanofi

Programme Digital Workplace

Stratégie de la conduite du changement. Accompagnement du top management sur Teams pour transformer les usages et mise en place de webinaires dédiés. Co-construction de tableaux de bord afin de mesurer l'adoption de Teams



Verspieren

Analyse d'impact et co-construction d'un plan de développement et de conduite du changement sur O36, en particulier pour booster l'adoption de teams, déployé pendant le confinement



L'Oréal

Programme Digital Workplace

Mise en place d'un plan de conduite du changement pour l'ouverture de Teams, construction d'une instance pour capter les nouveaux besoins utilisateurs et accompagnement à la définition d'une position groupe pour les applications dans Teams



France TV

Programme de transformation Tous.Digital

Construction d'un plan de communication et conduite du changement pour répondre aux enjeux Change mais aussi aux enjeux liés au déploiement rapide de 11 000 collaborateurs vers O365

Focus L'Oréal: Conduite d'une stratégie de change pour accompagner le déploiement de Teams au niveau groupe

Contexte

En Juin 2017, l'ITG Group a lancé un grand **projet de transformation** appelé **Digital Workplace**, avec pour ambition de *moderniser, standardiser* et *simplifier* l'**environnement de travail** du collaborateur.

Nos accompagnements:

- Mise en place d'une **campagne de communication** globale et multicanaux
- Construction et animation d'une **communauté d'ambassadeurs**
- Création de la **documentation** orientée utilisateur
- Conduite d'une campagne de **formation** adaptée aux populations adressées (Discovery sessions avec les support IT, formations présentielle et distancielles, accompagnement des VIPs...)
- Mise en place d'actions pour garantir l'**amélioration continue** de l'outil (test des nouvelles fonctionnalités, partage des tips and tricks, participation à l'Evergreen et au TAP program)
- Anticiper les évolutions de Teams en accompagnant L'Oréal pour définir une stratégie vis-à-vis des **applications dans Teams**
- Construction de **KPIs de mesure** de l'adoption de l'outil



« Chez L'Oréal, nous voulons ce qu'il y a de mieux pour nos salariés. Microsoft Teams est la nouvelle technologie qui permet d'exprimer sa personnalité, d'apporter ses contributions et d'introduire de réelles innovations

Barbara LAVERNOS

Chief Technology and Operations Officer

Nos KPIs:

- Campagne de change mondiale auprès des **85k** collaborateurs du groupe
- Coordination dans plus de **57 pays**
- **1000+** champions dans la communauté d'ambassadeurs
- Pourcentage de Teams actifs: **66%**
- Taux d'utilisateurs utilisant Teams à bon escient: **66%**

Notre Catalogue d'UO Change : notre accélérateur pour sécuriser localement l'adoption de nouveaux usages

Afin d'enrichir les offres proposées précédemment, Wavestone met à disposition un catalogue d'UOs déclenchables « à la demande »

Ces UOs sont répartis en plusieurs catégories :

SENSIBILISATION

FORMATION

MESURE ET ADOPTION

COMMUNICATION

Quelques exemples choisis :

ANIMATION D'UNE COMMUNAUTE SC25

Permettre aux collaborateurs d'avoir un espace digital pour des **interactions plus informelles** et/ou orientées vers des **centres d'intérêt**

| AUDIENCE | COÛT | IMPACT |
|----------|------|--------|
| ● | €€ | ★★ |

Communauté

INTERVENTION EXCO / CODIR FH1

Diffuser les **nouveaux usages digitaux** au sein des Exco pour leur permettre de **découvrir de nouveaux outils/usages**, ou d'améliorer leur connaissance des services existants.

| AUDIENCE | COÛT | IMPACT |
|----------|------|--------|
| ● | €€ | ★★★★ |

Intelligence collective

WEBINAIRS 1 HEURE FW2

Correspondant aux besoins identifiés en amont, les sessions de webinaires font la **démonstration avancée d'usages** ou d'outils via Skype ou Teams

| AUDIENCE | COÛT | IMPACT |
|----------|------|--------|
| ● | € | ★★ |

#Apprentissage #Socle de connaissances

BAROMETRES DES USAGES MI7

Mesurer la **satisfaction des utilisateurs** grâce aux **indicateurs** du baromètre et évaluer l'**impact** des solutions

| AUDIENCE | COÛT | IMPACT |
|----------|------|--------|
| ● | €€ | ★★★★ |

#Impact #Satisfaction client

STANDS DIGITAUX 1/2 JOURNÉE ST2

Placés dans des lieux stratégiques, les stands digitaux gamifiés **attirent l'attention et font la promotion** d'usages, services, outils

| AUDIENCE | COÛT | IMPACT |
|----------|------|--------|
| ● | €€ | ★★ |

Sensibilisation # Visibilité



VIDEO TEMOIGNAGE CV4

Personnaliser les témoignages vidéos utilisateurs en **réalisation d'une vidéo au format ludique / innovant** (e.g. imitation d'un format télévisé)

| AUDIENCE | COÛT | IMPACT |
|----------|------|--------|
| ● | €€ | ★★★★ |

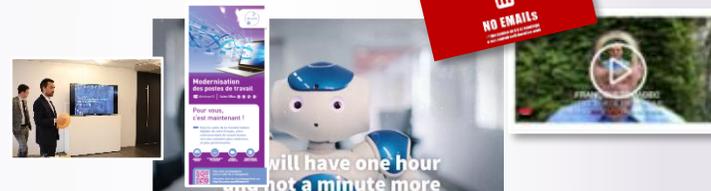
Visibilité # Promotion des usages # Immersion

VIDEO MICRO-TROTTOIR CV3

Sonder les collaborateurs sur leurs perceptions de leur environnement. Récolter à chaud les **points positifs, les points de douleur, les bonnes idées**.

| AUDIENCE | COÛT | IMPACT |
|----------|------|--------|
| ● | €€ | ★★ |

#Visibilité #Retours utilisateurs



L'ensemble des UO, leurs descriptions et leurs prix sont rassemblés dans la version complète du catalogue



WAVESTONE

Rémi TANIWAKI
Senior Manager

M +33 (0)7 62 67 65 82
remi.taniwaki@wavestone.com

Emilie DURAND
Manager

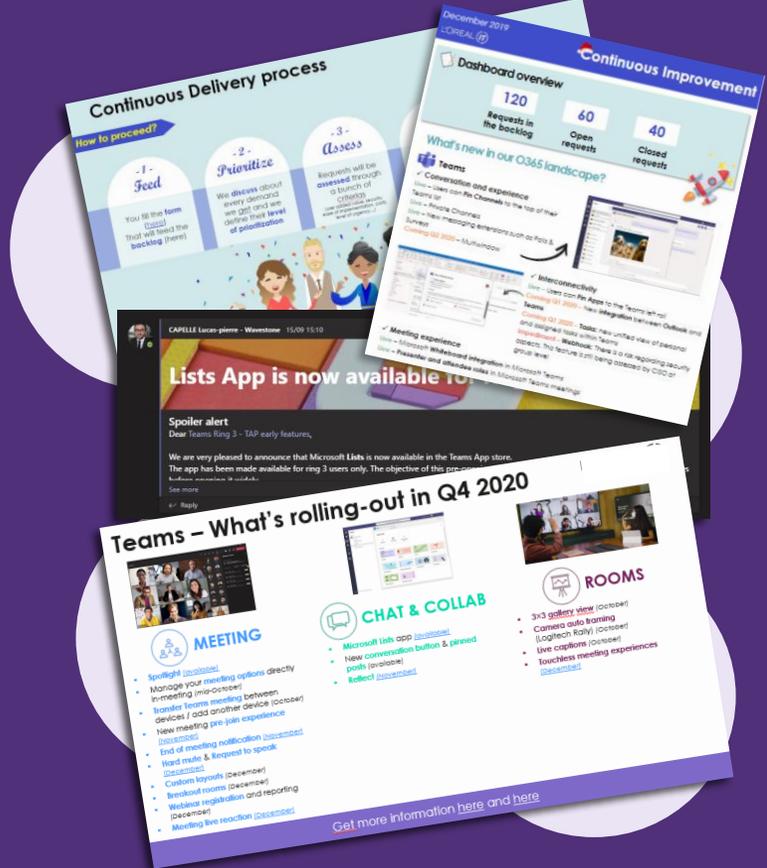
M +33 (0)6 20 53 57 79
emilie.durand@wavestone.com

Une démarche sur mesure: Nos exemples de livrables par niveau de maturité

ACCULTURATION



ADOPTION



TRANSFORMATION



Accompagnement au changement dans le cadre du déploiement de Teams

Contexte et Objectifs

Volonté du top management de faire de Teams l'outil incontournable de la collaboration

Déploiement mondial avec une organisation par pays (country Teams Leaders : responsable du déploiement dans leur pays)

Stratégie et étapes de mise en œuvre

- / S'appuyer sur le top management (sponsors) et des ambassadeurs (champions) pour promouvoir l'adoption
- / 3 pilotes pour valider les cas d'usage et adapter les supports de change (IT Pilot, Business Pilot, Country Pilot)
- / Phase amont (4 mois) : production des contenus de change, identification et brief des champions et sponsors, création des dashboards de déploiement, formation du support
- / Phase « run » (1,5 mois par pays) : déploiement mondial (roadmap par zone)
- / Cellule de change dédiée (20 personnes) : production de contenus

Livrables clés

- / Stratégie de déploiement Teams global (présente toute la gouvernance mise en place et la stratégie pays par pays)
- / « Teams Country Status » : suivi de l'adoption et du programme de change Teams (PowerBi)
- / « Teams Knowledge Base » : à destination des supports L1 pour préparer aux questions et incidents connus
- / Les bonnes pratiques sur Teams & les 10 règles d'or Teams
- / « Teams Quick Start User Guide » : un guide utilisateur complet
- / Reverse mentoring kit



Exemples de formats

/ Résultats ou éléments clés

/ Ressources Change : 20 collaborateurs

/ Taux d'adoption 5 mois après déploiement : 30%

/ Durée de chaque phase:

- Préparation des supports : 4 mois
- Formations des relais : 1 semaine avant déploiement
- Déploiement : 1 mois

Accompagnement au changement dans le cadre du déploiement de O365

Contexte et Objectifs

France TV a lancé en 2018 un programme de transformation « Tous.Digital » qui s’est accompagné d’un volet collaboratif et social à destination des collaborateurs.

Dans le cadre de l’évolution des outils de communication et de collaboration pour ses collaborateurs, France TV a travaillé avec Microsoft à un plan de déploiement initialement de la messagerie qui a fini par s’étendre à un bouquet de services O365 plus étoffé.

Dans ce cadre, Wavestone accompagne sur T3 et T4 2020, France TV dans la conduite de changement auprès des 11 000 collaborateurs.

Approches et livrables

- / Construction d’un plan de communication et conduite du changement pour répondre aux enjeux Change mais aussi aux enjeux liés au déploiement rapide, tout en positionnant le projet O365 par rapport aux initiatives digitales, outils et dispositifs existants
- / Mise à disposition d’un socle de ressources et d’actions de conduite du changement sur les usages génériques pour l’ensemble des collaborateurs en s’intégrant avec les outils existants (Mes Services Digitaux, Pick & Start, LMS, ...)
- / Accompagnement des collaborateurs lors du déploiement grâce à des communications amont, en cours et post-déploiement, des animations de webinaires et coaching, une mise à disposition d’une plateforme d’accompagnement (tutos, vidéos...)
- / Identification des populations, cas d’usages, irritants spécifiques aux métiers ou aux fonctions de France Télévision et construction des matériels adaptés à ces personae
- / Dynamisation et outillage de réseau des relais locaux existant (ex. assistantes, techniciens...)
- / Mesure de la satisfaction liée aux actions de communication et d’accompagnement au changement



Exemples de formats

/ Résultats ou éléments clés

/ 11 000 collaborateurs migrés sous Office 365

/ 200 webinaires (4,5/5 de satisfaction)

/ Accompagnement également adressé en DOM-TOM

/ 100 sessions de coaching (4,9/5 de satisfaction)

Accompagnement à la digitalisation des usages autour du Workplace

Contexte et Objectifs

L'entité DWS/CCU a en charge les activités de **Change Management** autour du Digital Workplace, et a pour but d'accompagner les utilisateurs finaux et de promouvoir les produits et services digitaux. L'équipe CCU est aujourd'hui organisée en 6 streams : **School, UX & Platform, Network, Communication, Assistance & Support et Watch.**

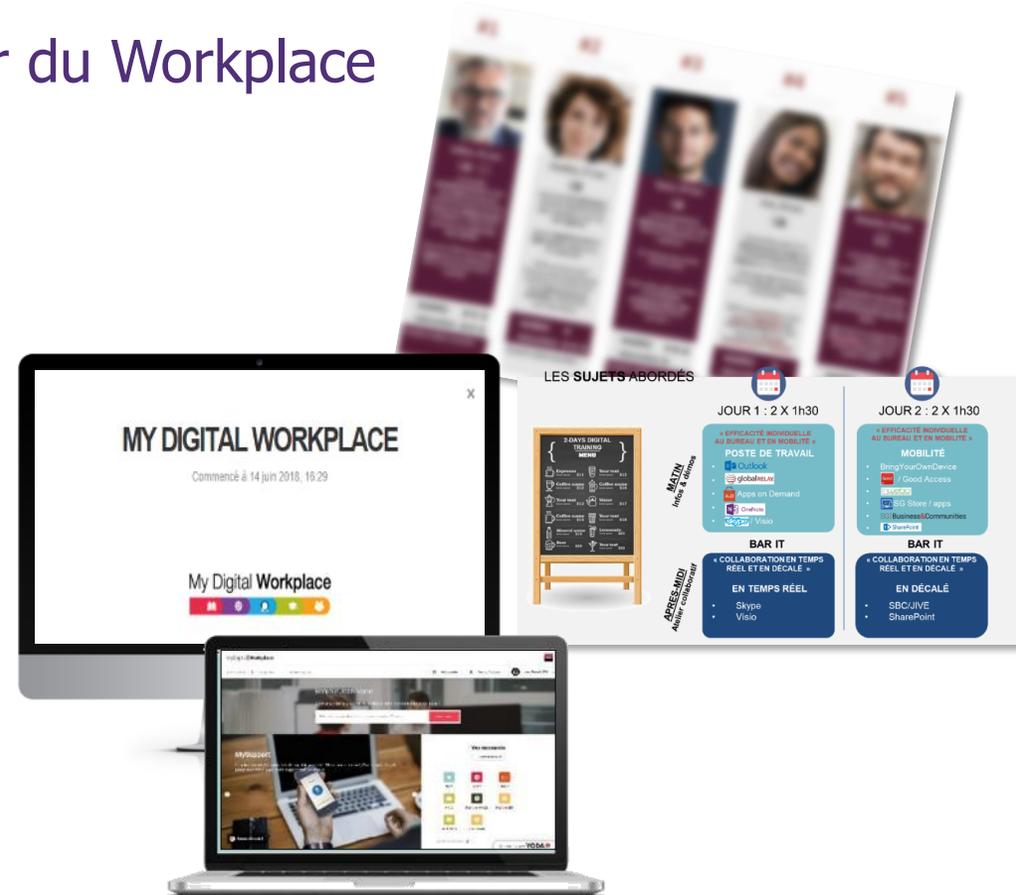
La prestation Assistance Technique Groupée consiste à un ensemble de tâches cohérentes, dont l'objectif global est de permettre aux utilisateurs de connaître, comprendre, apprendre, poser des questions, partager des usages ainsi que recevoir des informations globales et opérationnelles sur leur **Digital Workplace**, et d'accompagner au jour le jour les projets qui apportent des évolutions visibles par l'utilisateur.

Approches et livrables

Nous accompagnons le pôle CCU dans toutes les initiatives servant aux objectifs suivants :

- / Être d'avantage **connectés aux métiers** pour mieux les conseiller
- / Passer à l'échelle et optimiser l'impact de nos actions de conduite du changement
- / Optimiser le **Net Promoter Score** (NPS) du change et du Digital Workplace en général
- / Incarner l'exemplarité à travers la marque et notre maîtrise de l'environnement DW SG
- / Assurer **la cohérence globale** de l'ensemble des initiatives liées au Digital Workplace
- / Contribuer à faire **baisser le nombre de tickets au support**

Tout en accompagnant opérationnellement les projets et les actions de conduite du changement au jour le jour : veille, animation du showroom, animation de la communauté, réalisation des articles du catalogue d'accompagnement (floorwalking, vidéo, stand, événementiel, etc...)



Exemples de formats

- / 20 sessions de formation multi-sujets sur 2 mois réalisées avec un NPS global de 54
- / Accompagnement de plus de 25 projets
- / 8 jours de Floorwalking, 5 Digital Training Paths, ...

- / Etudes et reportings réguliers sur les usages/besoins digitaux des collaborateurs
- / Réalisation d'actions de Communication et de Change auprès des 150 000 collaborateurs

Conception et animation de nouveaux formats de formation sur les usages et outils collaboratifs

Contexte et Objectifs

Dans le cadre du programme **Digital4All**, le département « User Experience » de la DSI du Groupe a souhaité revoir l'approche de montée en compétences des collaborateurs aux nouveaux outils de collaboration et du digital. La Société Générale a fait appel à Wavestone pour l'accompagner dans :

- / La conception et la promotion d'un plan de montée en compétences sur la population GTS sur les outils et les nouveaux usages digitaux intégrant des formats innovants en rupture
- / La réalisation d'un pilote de ce nouveau plan sur une cible de 500 collaborateurs sur le thème « Skype 4 Business »
- / L'industrialisation de la démarche aux outils collaboratifs dans le cadre du **déménagement** de 5500 collaborateurs vers le nouveau smart campus « les Dunes ».

Approches et livrables

- / **Élaboration de formats courts & innovants** sur les outils & usages digitaux à destination des **métiers du Groupe** et des **utilisateurs** : « permis de Skype », « Coaching VIP one2one », « Open Space Invaders », « Intervention », « Sur Mesure »...
- / **Test de ces format en mode pilotes** autour de « Lync / Skype 4 Business » : 500 collaborateurs formés en moins de 2 mois, sélection des plus performants et préparation à l'industrialisation
- / Mise en place pour le change « Les Dunes » **de la démarche sur 7 sujets** (Visio / Skype / Tableau Blanc Interactif / Application SmartCampus / Position de travail / Jive (RSE) / Réunion numérique)
 - > Elaborées en **collaboration avec les champions digitaux locaux**
 - > **Animées sous forme de 7 stands** combinant **pédagogie** et **gamification**, afin de sécuriser une maîtrise basique et stimuler les collaborateurs.

- / Note globale de satisfaction du pilote Digital Up : 4,6/5
- / 81% de taux d'acceptation des *Coachings VIP one2one* au niveau ExCo
- / Observation d'une progression "virale" de l'utilisation des outils digitaux suite aux sessions
- / Un format Stand très apprécié (150 participants par stand par jour)



Exemples de formats

DIGITAL UP

Exemples de livrables : Prise en main Teams

1. Campagne de mails sur les usages de Teams



2. Communication bonnes pratiques sur Teams

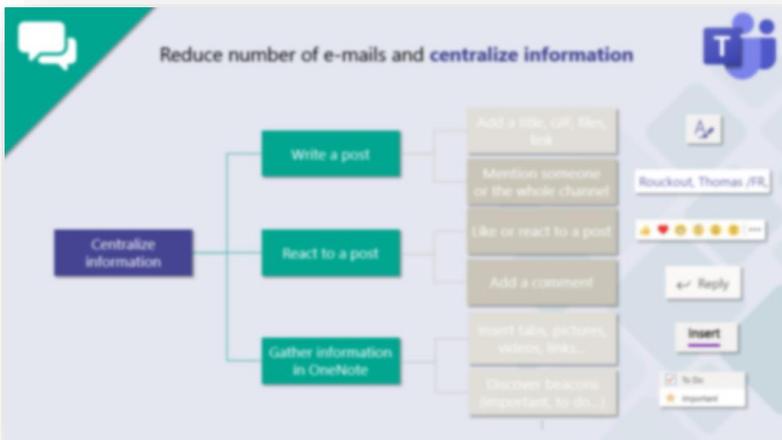
3. Webinars



Exemples de livrables : booster les usages de Teams



1. Support de la masterclass pour booster les usages



2. Booklet envoyé aux participants suite à la masterclass



3. « Journey helper » : assistant permettant aux utilisateurs de se repérer dans leur expérience

