

# Adoption des usages collaboratifs – Microsoft TEAMS

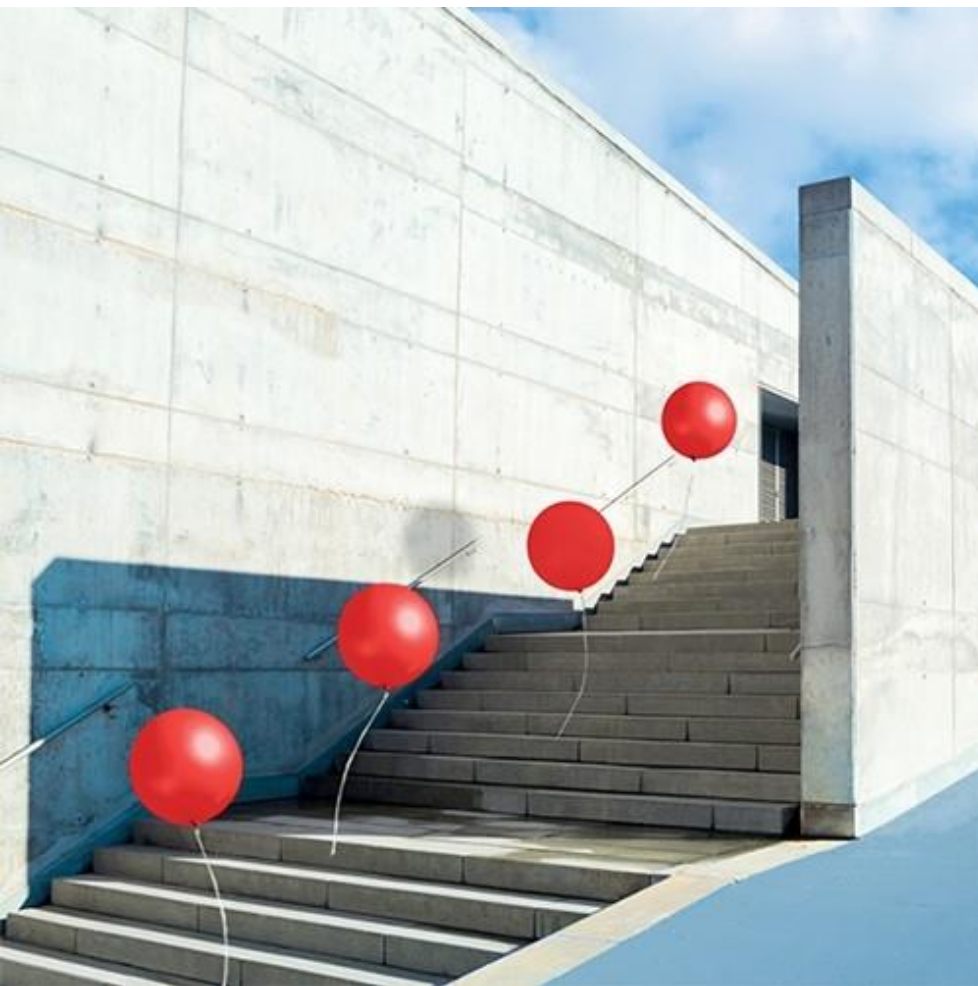


MAI 2020

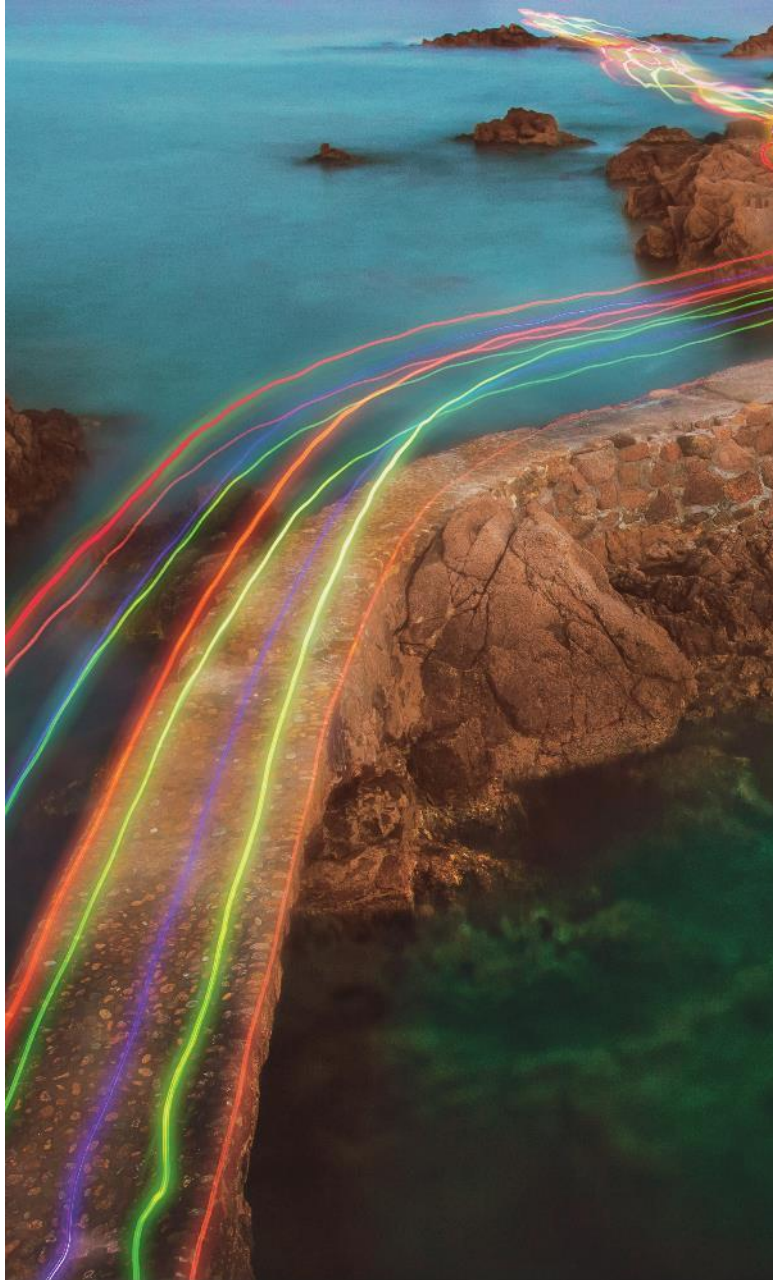
The world is how we shape it'

sopra  steria  
next

# Sommaire



- 01 INTRODUCTION**
- 02 PROMESSES DE VALEUR**
- 03 NOTRE OFFRE**

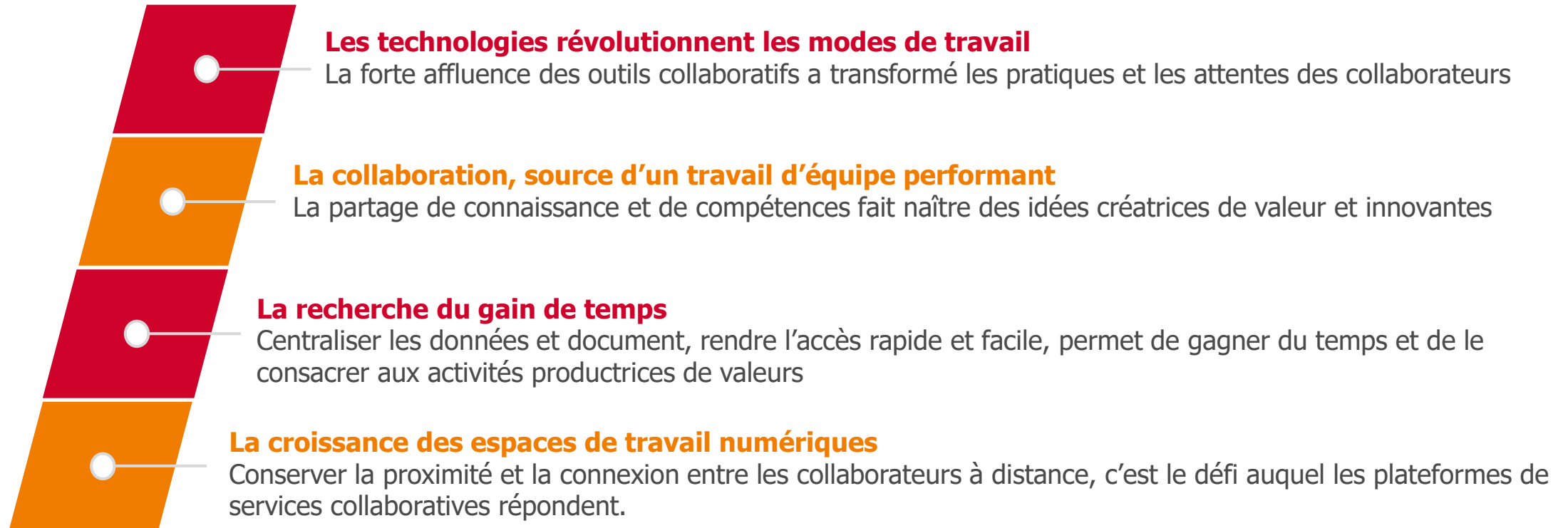


# 01

## INTRODUCTION

# Le travail collaboratif en entreprise

L'état du travail collaboratif en 2020



Le télétravail a progressé de 115 % au cours des dix dernières années, et cette tendance devrait encore s'accélérer en 2020. Selon l'étude de Barco ClickShare, plus de la moitié (53 %) des réunions impliquent aujourd'hui des participants à distance.

# De nouvelles façons de travailler en entreprise



## Citoyenne

Santé et Bien-être  
au travail

Simplifier le  
travail des  
collaborateurs,  
des managers,  
des experts RH



## A distance

Des modes de  
travail collaboratifs  
et inclusifs

Déployer des outils  
transverses et offrir une  
nouvelle expérience.



## Agile

Processus  
d'amélioration  
continue

Accompagner les  
collaborateurs dans la  
transformation digitale de  
l'entreprise et ancrer le  
changement de culture.



## Horizontale

Organisation en  
réseau, intelligence  
collective

Permettre aux salariés  
d'accéder à l'information de  
façon directe tout en  
communiquant de pair à  
pair.



## Apprenante

Expérimentation,  
leadership  
appréciatif,  
communication  
positive

Faciliter la communication  
interne, les échanges et la  
collaboration avec un  
management visuel.

**13%**

Des employés disent  
être "**engagés**" dans  
leur travail

**28%**

Du temps passé à **gérer  
ses emails**

**47%**

Du **temps passé en  
réunion** n'est pas productif

**X5**

Performance d'équipe

**x2**

**D'équipes** par rapport à  
5ans en arrière

**30x/heure**

Vérifications de la  
messagerie





# 02

## PROMESSES DE VALEUR

# TEAMS POUR LE SERVICE RH

## Marque employeur et rétention des talents



53% des DRH estiment que l'amélioration de l'expérience salarié est une priorité pour 2020

Baromètre des DRH, Groupe RH&M et ABV Group

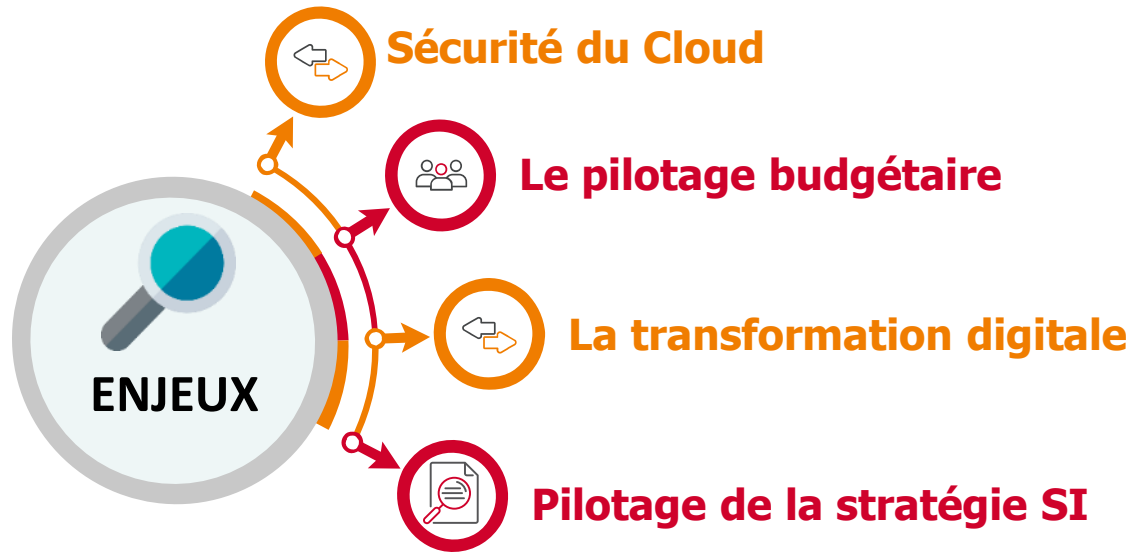
## Microsoft Teams participe activement au renforcement de la marque employeur et à l'amélioration de la Qualité de Vie au Travail.

Les formations comme le processus d'intégration des nouveaux arrivants sont **fluidifiés** (visionnage vidéo, partage de fichiers). Les **liens**, les échanges et la collaboration au sein d'une équipe sont favorisés. Teams est un moyen de communication descendante et ascendante permettant de véhiculer les valeurs de l'entreprise. La **proximité** est conservée même à distance (Home Office, Flex Office, etc.) grâce aux options de communication proposées.

Teams prolonge l'expérience digitale en tirant son ergonomie des applications privées et gagne en **attractivité** auprès des nouvelles générations en répondant à leurs exigences d'expérience utilisateur.



# TEAMS POUR LA DSI



« 78 % des outils sont dans le cloud et sont mis en place sans prévenir la DSI par manque de support à la stratégie métier de la DSI. »  
Étude digital marketing, 2018



Microsoft Teams est une **plateforme de service collaborative renforçant les capacités SI.**

En **centralisant les besoins** de service, les collaborateurs ont accès à un large panel sur ce **canal sécurisé** (RGPD, sécurité du cloud, ...). L'usage des applications non suffisamment sécurisées et considérées comme du Shadow IT peut être ainsi évité (WhatsApp, Trello, Zoom, etc.).

Teams propose une alternative à un **panel de services** traditionnels du SI (partage de fichiers, visioconférence, téléphonie, messagerie instantanée). Le décommissionnement de ces applications participe à une urbanisation du SI et permet une réduction du besoin d'achat, de provisionnement, de maintenance et de gestion des coûts pour la DSI.





# TEAMS POUR LES EMPLOYÉS DE TERRAIN (usine, point de vente, personnel de santé...)



« 63 % (France) veulent accroître l'efficacité opérationnelle en automatisant les tâches manuelles (13 % citent l'intégration des solutions existantes)  
Source : S. Terrey, Directrice Rédaction Smart DSI

## Microsoft Teams accélère la digitalisation des opérations sur le terrain.

Teams participe à l'**efficacité et la réactivité** des équipes terrain par **ses capacités et fonctionnalités de communication instantanée**. L'information circule plus vite, les dossiers sont accessibles en un clic, un collaborateur obtient des réponses à ses questions dans la minute.

Teams permet le **pilotage à distance** en offrant une **expérience mobile d'interactions** telles que la gestion de planning, la détection d'anomalies, la saisie d'information en temps réel, (Power Apps, Shift).

**Teams limite les tâches administratives** chronophages et permet in fine une **valorisation des compétences** des collaborateurs.




# TEAMS POUR LES DIRECTIONS METIER



« L'utilisation de nouveaux outils collaboratifs est une source de différenciation et de performance »

Source : Gilles Lavalou, Président NQI



A l'aide de Power Platform une entreprise peut **optimiser ses processus** en automatisant les tâches chronophages et ainsi **gagner en productivité** (Power Automate). Elle peut également prendre des décisions en créant des analyses des données (Power BI) ou encore créer des applications répondant aux besoins de son organisation, sans expertise (Power Apps).

Les directions métier ont la possibilité via les fonctionnalités principales de **communiquer et rester proche de leurs équipes** (appels téléphoniques, les conversations instantanées, les dossiers ou le calendrier synchronisés automatiquement jusqu'à l'enregistrement des réunions)




# TEAMS POUR LA COMMUNICATION INTERNE



«Bien communiquer en interne : la clé de la (sur)vie des entreprises post-Covid19 »

Source : JDN



**Microsoft Teams permet de répondre aux objectifs de la stratégie de communication interne des entreprises.** La communication est renforcée par la possibilité d'obtenir facilement des retours collaborateurs, favorisant la participation. Ainsi l'alignement des différents unités d'une entreprise est fluidifié.

La solution est nativement multi-devices. L'expérience utilisateur est fortement travaillée pour favoriser un accès pour tous, à tout moment, peu importe l'endroit, l'appareil ou la maîtrise des outils informatiques. Les messages sont reçus et parfaitement intégrés par les **bons destinataires et au moment opportun.**

**Un déploiement est réussi grâce à l'adaptation des cas d'usages appropriés.**

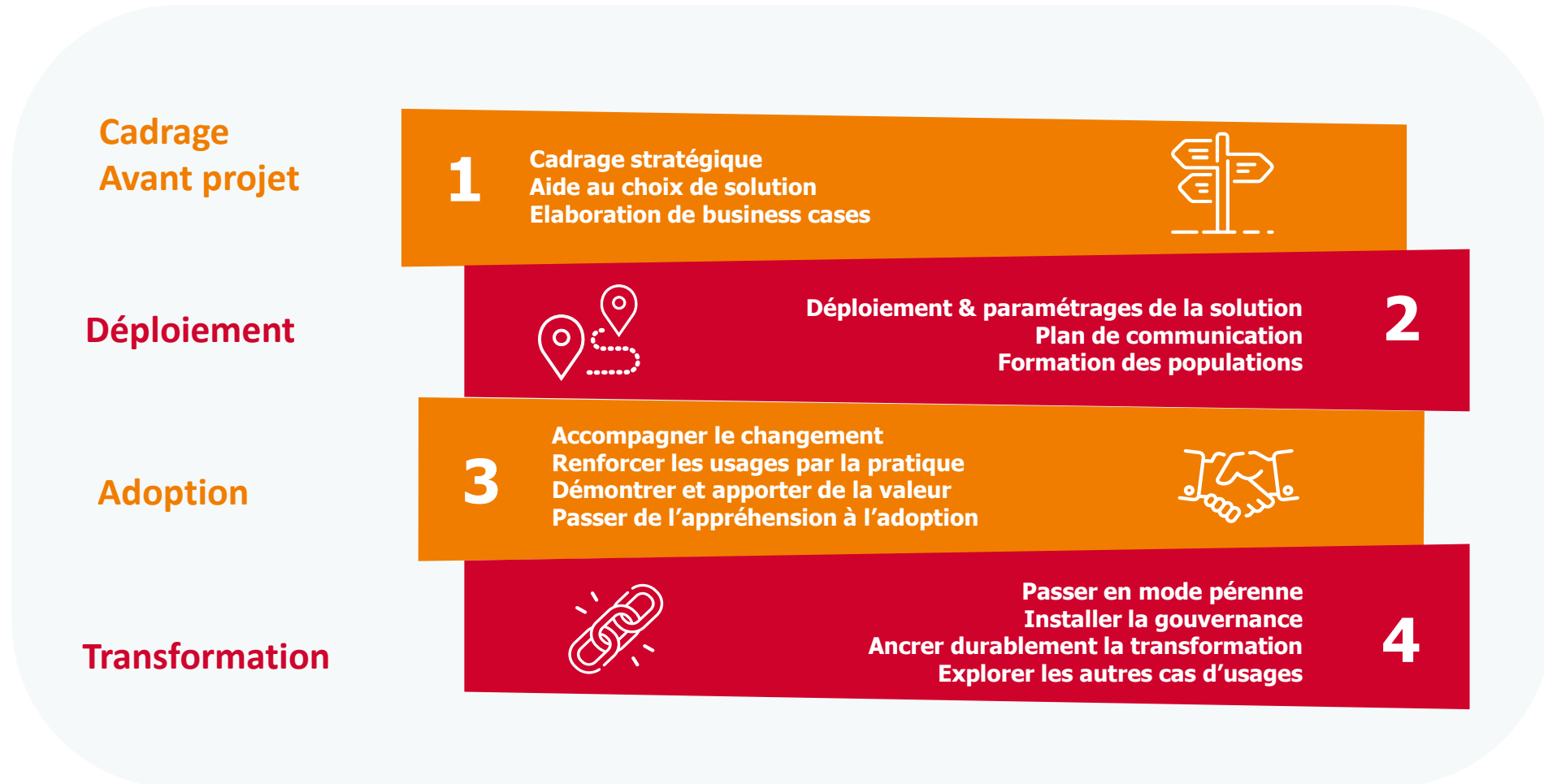




# 03

## NOTRE OFFRE

# Un projet de déploiement de Teams en 4 étapes





# Cadrer le périmètre du projet Teams

Nous vous accompagnons pour définir le périmètre dans lequel s'inscrit Teams. Cadrer le besoin permet de cibler les attentes vis-à-vis de ce service et ainsi définir les indicateurs de succès.

Activités

Analyse

Projection

Elaboration des business cases

Illustrations

Notre méthodologie pour la phase de cadrage

01

Etat des lieux

Identification des problèmes rencontrés

Evaluation de la maturité digitale

Modélisation de l'existant, des usages métier et des points de douleurs

02

Scenarii

Analyse des besoins et des populations

Proposition de scenarii

Scénarii établis sur la base des problèmes identifiés et de la maturité digitale évaluée

03

Définition de la promesse de valeur

04

Plan de déploiement

Planification des étapes clés du déploiement :

- Lancement
- Formation à l'outil
- Pilotage et communication
- Suivi des indicateurs

# Déployer Teams auprès des utilisateurs

Une équipe Sopra Steria Next, détenant une expertise de Microsoft Teams, vous accompagne au déploiement de l'outil en mettant à votre disposition une méthodologie adaptée à votre organisation (paramétrage, communication et formation).

Activités

## Déploiement et paramétrage de Teams

Lancement du plan de déploiement établi lors du cadrage

- Assurer le démarrage de Teams auprès de tous les utilisateurs
- Définir le support de proximité
- Diffuser les tutoriels Teams

## Plan de communication

Donner de la visibilité, partager la vision et les usages

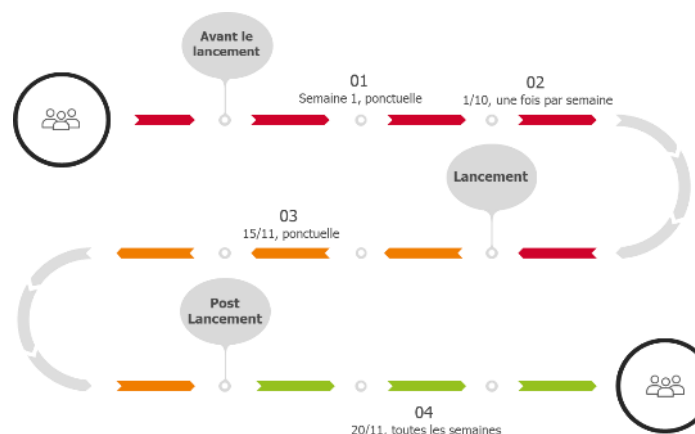
- Définir et lancer le plan de communication avant le lancement de l'outil, pendant et post-lancement
- Cibler les audiences

## Formation des collaborateurs

Formation à l'outil de tous les collaborateurs

- Prise en main de l'outil
- Sensibilisation aux nouveaux usages métier
- Coacher les collaborateurs à l'aide des cas d'usages

Illustrations



# S'assurer de l'adoption de Teams par les utilisateurs

Une équipe Sopra Steria Next vous propose une approche sur-mesure avec des étapes complémentaires et successives pour générer l'adoption de Teams par l'ensemble de votre organisation.

Activités

## Accompagner au changement

Définir des actions d'accompagnement, de pilotage et de pérennisation :

- Définir les rôles clés et les responsabilités de chacun pour une adoption réussie
- Elaborer un suivi du planning de communication
- Elaborer un suivi des formations
- Animer une communauté autour de Teams, guider les collaborateurs

## Renforcer les usages par la pratique et apporter de la valeur

Insuffler les usages et pratiques métiers associés :

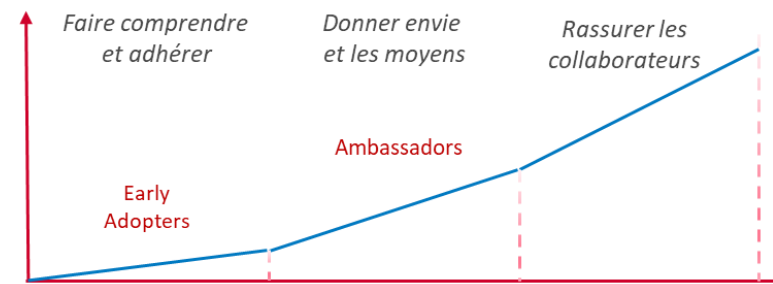
- Communiquer sur les cas d'usage, éditer des documents en simultané, partager des idées, capitaliser sur les savoirs...
- Organiser le premier Retour d'expérience
- Booster l'adoption en développant un écosystème digital autour de Teams : quel outil pour quel usage?

## Passer de l'appréhension à l'adoption

Motiver et rassurer les collaborateurs par la création d'un réseau d'ambassadeurs :

- Accompagner à la prise en main de Teams en animant des présentations
- Faire grandir la communauté avec des partages de bonnes pratiques
- Motiver par le réseau des ambassadeurs

Illustrations



Modèle de montée en maturité et d'adoption progressif

# Des rôles clés pour une adoption réussie



## Sponsors exécutifs

Impulse la volonté de changer et partage la vision avec tout le groupe



## Equipe projet + conduite du changement

Coordonne le déploiement, l'adoption et la communication



## Middle management

Sont les relais de la vision, fédèrent et suscitent l'enthousiasme dans leurs équipes



## Ambassadeurs et utilisateurs finaux

Les ambassadeurs supportent la communauté des utilisateurs

**Executive Sponsor** communique la vision dans laquelle s'inscrit le projet Teams

**Success Owner** s'assure de l'atteinte des objectifs fixés par l'adoption de Teams

**Ambassadeurs** aident à évangéliser sur Teams et gérer les objections du projet Teams

**Responsable de projet** supervise le lancement de Teams et le process de déploiement et d'adoption du projet

**Responsable de formation** gère le programme de formation et/ou les ressources pour une bonne adoption et compréhension des gains métiers

**Chefs de service (métiers)** Identifient la façon dont les équipes utiliseront Teams et encouragent l'implication des utilisateurs

**Responsable de la communication** supervise les communications à l'échelle de l'entreprise

**Responsable RH** intègre le projet de transformation dans les processus RH et gère le contenu

**Spécialiste informatique** supervise tous les aspects techniques du déploiement de Teams



# Un écosystème actionnable pour booster l'adoption

## eLearning / training

Proposez à vos utilisateurs une série de webinaires afin qu'ils appréhendent au mieux les outils et les cas d'usages.

*Mandarine academy / Pluralsight*



## Gouvernance

Gouverner le cycle de vie de vos Teams.  
Déléguer la gouvernance et l'administration de votre tenant

*Powell / CoreView*



## Expérience utilisateur

Assurer le conversationnel 24/24 avec vos utilisateurs avec un chatbot pour répondre à leurs questions.

*Konverso*



## Migration de données

Migrer vos données depuis votre système de fichier, vos drive. Migrer vos emails avec nos partenaires migration.

*BitTitan / AvePoint*





# Pérenniser et ancrer les nouveaux usages Teams

Les usages et les pratiques sont transformés au travers de l'utilisation du nouvel outil Teams. L'accompagnement proposé vous aide à ancrer dans la durée ces nouveaux modes opératoires.

Activités

## Installer la gouvernance

Piloter l'appropriation des nouveaux usages sur Teams

- Mettre en place des KPI pour quantifier les gains apportés : temps, qualité, coût...
- Suivre la maturation des nouveaux usages Teams
- Gérer les communautés & animer la communication, réseau ambassadeurs



## Ancrer durablement la transformation

Ancrer sur la durée l'utilisation de Teams dans les usages

- Donner de la visibilité : célébrer les succès des phases de déploiement et d'adoption, partager les bonnes pratiques au sein de communautés
- Former et accompagner
- Intégrer Teams dans la trajectoire d'évolution du SI

## Explorer de nouveaux cas d'usages

Observation de l'évolution des pratiques de Teams

- Prise en compte des feedbacks ambassadeurs
- Formalisation et mise en pratique de nouveaux cas d'usages

Illustrations

### #Communication interne

- Augmentation du taux de lecture des communications
- Amélioration de l'engagement des employés (ex échanges sur les canaux officiels)

### #Support/service

- Réduction du temps de traitement des demandes usagers
- Diminution du nombre d'incidents de sécurité informatique



Atelier pratiques



Formation managers



Facteurs clés de succès du déploiement

# Merci.

---



Texte sur plusieurs lignes.