

WAVESTONE

for  Microsoft

Teams Meeting : 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



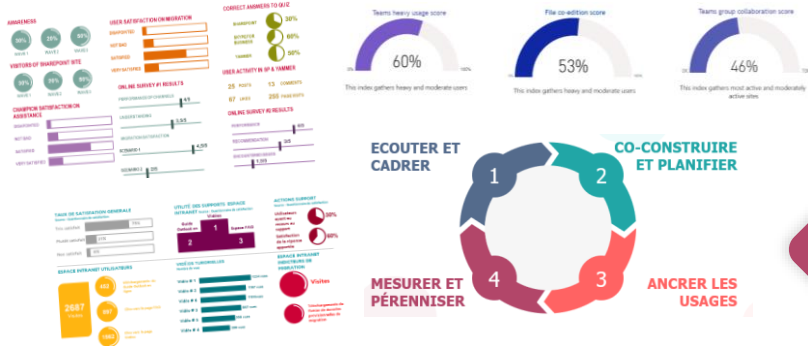
Parmi les leaders du conseil
indépendant en Europe,
n°1 en France

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

Nos accélérateurs Digital Workplace au service de nos clients

Nos méthodologies de définition de plans de conduite du changement et de mesure de l'adoption

Dashboards (Power BI, ...) de suivi des usages collaboratifs, méthodologie d'analyse, approche design thinking partant des usages des collaborateurs pour élaborer les plans de conduite du changement



Une très bonne connaissance de l'environnement O365

Avec 300 consultants spécialisés sur le Digital Workplace, Wavestone a accompagné la transformation vers O365 de beaucoup de comptes du CAC 40 en gérant la chefferie de projet technique et/ou la conduite du changement



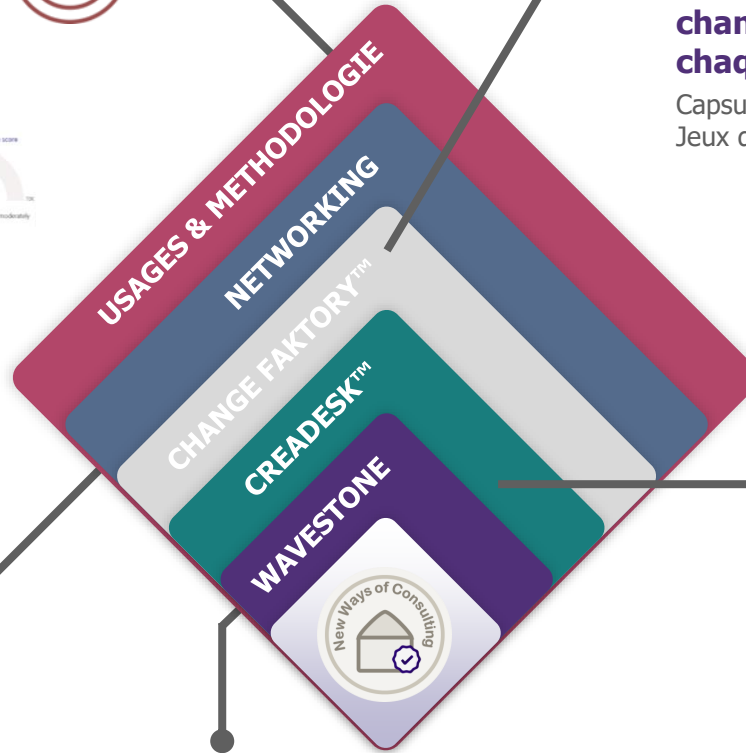
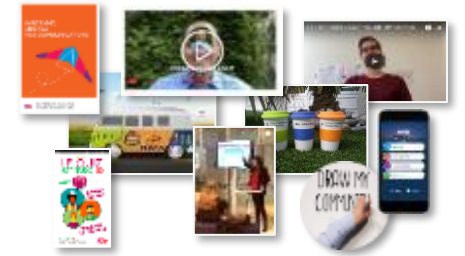
and more...



CHANGE FAKTORY WAVESTONE

Notre catalogue de formats de conduite du changement prêt à être adapté au contexte de chaque client

Capsules d'animation de formations décalées, Serious Game mobile, Jeux de plateau, MooC/CooC, infographies, vidéos...



CREADESK

Une structure dédiée au développement de l'innovation au travers de démarches d'intelligence collective et de co-construction

Une équipe d'experts en animation, créativité et conduite de POC. des espaces dédiés dans notre bureau parisien.



Plus que du conseil, nos propres retours d'expérience à partager

Nouveaux locaux AIR, Great Place To Work 2019, O365 Wavestone Workplace, SEQUOIA Social Learning, The Idea 2017, Coworking@Wavestone, etc.



*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**

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



CO-CONSTRUIRE ET PLANIFIER

- Co-construire le **plan détaillé de conduite du changement** et **de communication** en s'appuyant sur les parcours collaborateurs

ANCRER LES USAGES

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



Notre constat: 3 niveaux de maturité sur Teams Meeting

Les précédentes années ont été marquées par la nécessité pour les équipes de transformer la majorité de leurs réunions au format digital. Teams Meeting est devenu un service clé au bureau (Teams Rooms, ...) et en mobilité (Partage d'écran, ...).

#ACULTURATION

#1

Accompagner le déploiement de Teams Meeting

CONSTAT

Déploiement de **Teams Meeting** avec l'héritage d'un écosystème d'outils historiques (Zoom, Skype, Webex etc.)



Notre conviction

« Avant de gérer **une transition vers Teams Meeting**, il est essentiel de **comprendre l'écosystème et les usages actuels** de manière à embarquer les collaborateurs de manière ciblée, fluide et efficace, sans couture. Il y a un besoin d'acculturation sur les usages basiques avant de pouvoir en aborder des plus complexes. »

#ADOPTION

#2

Booster l'adoption post déploiement

CONSTAT

Une arrivée rapide de **Teams Meeting**, des collaborateurs perdus, incertains des usages que permet ou non l'outil (réunion avec des externes ? Salles de réunions ? etc.)



Notre conviction

« Rassurer l'ensemble des collaborateurs, les **remettre sur un pied d'égalité** dans les usages basiques de **Teams Meeting** permettra de démocratiser et systématiser son usage. Un diagnostic des disparités est nécessaire pour créer des actions de change adaptées à la maturité. »

#TRANSFORMATION

#3

Accélérer et pérenniser des nouveaux usages en réunion

CONSTAT

Un besoin de transformation : de nouvelles fonctionnalités **Teams Meeting** permettant l'émergence de nouveaux usages, une expérience complète à travers l'installation dans les locaux de **Teams Meeting Rooms**, de Surface Hubs et de Collaboration bars



Notre conviction

« Afin de transformer profondément et durablement les usages grâce aux fonctionnalités (breakout rooms, Proximity beaconing) etc., **communiquer sur l'expérience complète** en jonglant entre laptop, smartphone, web et **Teams Meeting Rooms**. »



Notre proposition: un plan d'action et des livrables adaptés pour booster l'adoption de Teams Meeting en fonction de votre maturité

ACCULTURATION

Nos actions

- ✓ Atelier de définition du plan d'accompagnement au déploiement
- ✓ Création des livrables de communication et de training

Nos livrables

- ✓ Plan d'accompagnement au changement
- ✓ Livrable de communication type (transition guides, starter kit, fond d'écran etc.)
- ✓ Dashboard d'adoption Teams Meeting

ADOPTION

Nos actions

- ✓ Enquêtes terrain d'évaluation de la maturité des usages
- ✓ Atelier de définition des objectifs d'usage basiques et de leur adoption
- ✓ Atelier de définition du plan d'adoption de remise a niveau des collaborateurs

Nos livrables

- ✓ Questionnaire de maturité et analyse des résultats
- ✓ Coachings digitaux
- ✓ Classrooms virtuelles ciblées Teams Meeting
- ✓ Newsletters récurrentes, partage de tips & tricks présentant les nouvelles fonctionnalités

TRANSFORMATION

Nos actions

- ✓ Atelier de définition des cas d'usage poussés et des objectifs d'adoption
- ✓ Atelier de définition du plan d'adoption d'accélération et de pérennisation des usages
- ✓ Création des livrables de communication et de training

Nos livrables

- ✓ Parcours d'accompagnement par cas d'usages
- ✓ Matériel de communication à intégrer aux salles physiques (totem, fond d'écran etc.)



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 centrées sur l'adoption de Teams Meeting

150 000
Change programme
Cellule de change

80 000
Change program

AXA

Programme Digital Workplace

Dans la continuité du déploiement de Teams et de la mise en place d'actions visant à booster l'appropriation de l'outil, la cellule d'Adoption a proposé aux collaborateurs de découvrir à travers des actions et du contenu ludique « Comment animer efficacement une réunion à distance ? »

- Construction **du parcours utilisateur** « *Organiser un meeting avec Teams Meeting à AXA* »: avant, pendant, après
- Construction **d'une matrice des types de réunions** en se basant sur des observations terrain
- Construction **d'un questionnaire utilisateur** pour identifier le type de réunion qui correspond à ses attentes
- Construction **d'un espace sur le site SharePoint** Digital Workplace « *Comment animer une réunion à distance efficacement ?* »

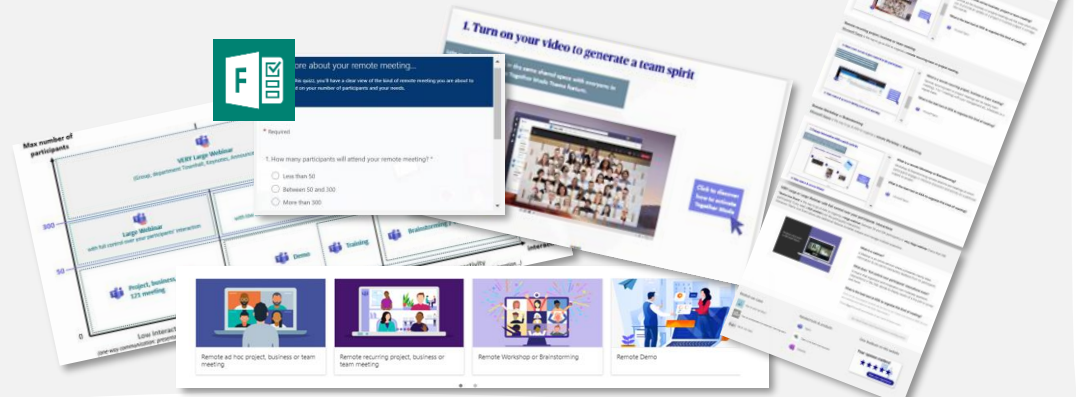


L'OREAL

Programme Digital Workplace

Dans le cadre des décommissionnements de WebEx et de Skype chez L'Oréal, Wavestone a accompagné le déploiement et l'adoption de Teams Meeting auprès de 80 000 collaborateurs

- Définition de la **stratégie du déploiement** et de la **conduite du changement** avec le département Employee Experience et les relais locaux
- Production **d'assets de communication** : flyers, pins, tips, starter kits...
- **Animation de webinaires** en collaboration avec les équipes tech et les équipes de communication globale
- Construction de **transition guides** « *WebEx vers Teams meeting* » et « *Skype vers Teams Meeting* »
- Prolongement de l'expérience Teams Meeting dans les salles de réunions avec le lancement de **Teams Rooms** sur des campus (flyers, totems dans les salles etc.)





Retour d'expérience : booster l'adoption de Teams meeting grâce à la construction d'un cas d'usage: « Comment animer efficacement une réunion à distance ? »

Identifier les pain-points...

- Les collaborateurs tentent souvent de répliquer leurs réunions physiques à distance
- Ils se sentent dépassés et ne savent pas quels outils utiliser
- Ils repoussent infiniment les réunions qu'ils pensent ne pas être capable d'animer à distance

Pour construire une démarche...

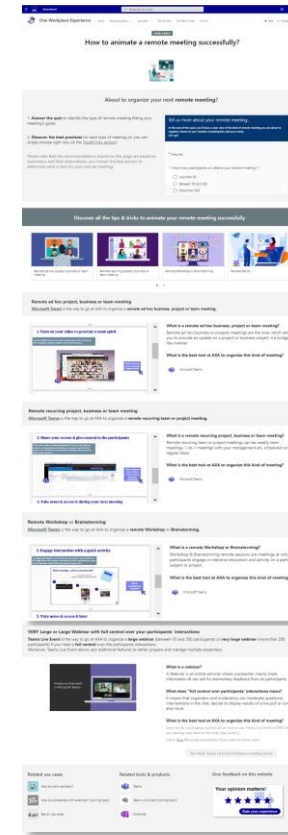
01 Construire une matrice des types de réunions en se basant sur des observations terrain.

02 Proposer aux collaborateurs un questionnaire pour identifier le type de réunion qui correspond à ses attentes.

03 Offrir des conseils et astuces associés à chaque type de réunion et une recommandation sur l'outil à privilégier.

04 Donner la possibilité aux collaborateurs de construire le parcours complet de leurs participants grâce aux outils AXA.

Et aboutir sur un cas d'usage...



Une page dédiée sur le site SharePoint du programme One Workplace permettant aux collaborateurs d'avoir **une réponse clé en main** à la question : « Comment animer efficacement une réunion à distance ? »

Cette page sera en constante évolution en fonction des retours utilisateurs et de nouvelles fonctionnalités présentées par Microsoft.

- Nos KPIs:**
- > **700+** visiteurs uniques par mois sur le site du programme pour consulter les cas d'usages et fiches pratiques
 - > Teams est le sujet populaire avec une moyenne de **50** téléchargements par mois de nos kit et guides utilisateurs
 - > Verbatims:
 - > « *J'aime vraiment ce site, très pratique!* »
 - > « *un espace auquel on a envie de se référer, astuces très concrètes. Bravo pour la clarté de l'information.* »

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

wavestone.com
@wavestone_

Nos exemples de livrables par niveau de maturité

ACCULTURATION



Plan d'accompagnement au changement
Livrable de communication type (transition guides, starter kit, fond d'écran etc.)*

ADOPTION



Questionnaire de maturité
Coaching Digital du top management
Dashboard d'adoption Teams Meeting*

TRANSFORMATION



Classrooms virtuelles ciblées Teams Meeting
Newsletters récurrentes, partage de tips & tricks
présentant les nouvelles fonctionnalités
Matériel de communication à intégrer aux salles
physiques (totem, fond d'écran etc.)*

*Consultez notre catalogue change pour d'avantage d'actions et de livrables

Développer une gamme mondiale de services Teams Rooms

Contexte et Objectif

Avec Microsoft Teams devenant un standard de groupe pour discuter, se rencontrer et collaborer, L'Oréal a souhaité mettre en place une ligne de service Teams Rooms pour compléter l'offre de Digital Workplace et garantir la meilleure expérience de réunion aux utilisateurs, quel que soit leur emplacement. En s'appuyant sur notre position de pilotage opérationnel au sein du programme de transformation Digital Workplace et sur notre expertise Teams, Wavestone a été le partenaire naturel pour accompagner L'Oréal IT dans la réalisation de cet objectif.

Approche et livrables

- / Retour d'information et collecte des besoins auprès des représentants nationaux de L'Oréal IT et Expérience Employé
- / Demande d'informations auprès des principaux fournisseurs de solutions MTR (Crestron, HP, Jabra, Lenovo, Logitech, Poly, Yealink)
- / Preuve de concept / tests techniques sur des solutions MTR présélectionnées et validation matérielle
- / Formalisation de la documentation Service Line et du catalogue associé
- / De plus, expérimentation et adoption du nouveau service de surveillance MTR Premium, avec exécution de sessions de formation pour les TI locaux



Une seule ambition: étendre l'expérience de réunion Teams aux salles de réunion, pour que chaque minute passée dans une réunion compte!

Résultats et éléments clefs

- / 280 salles d'équipes déployées en moins de 6 mois
- / Couverture mondiale (EMEA, APAC, AMER, en plus de FR / IDF)
- / Teams Rooms déployée en vitrine au sein du nouveau siège social «Le Loft»
- / Interopérabilité avec les salles de visioconférence via le service OBS