



Webhelp met à la disposition de ses 38 000 employés un portail intranet Powell basé sur Office 365



À PROPOS

Webhelp est un leader international de l'expérience client et de l'externalisation des processus métier. Le groupe compte plus de 38 000 employés dans près de 30 pays et plus de 100 sites. Pour mieux comprendre les attentes et les besoins du groupe, nous avons interrogé Jean-Baptiste Decaix, Chief Delivery Officer du groupe Webhelp.

Webhelp a choisi l'offre Cloud de la suite Office 365 (Outlook, Excel, Word, PPT, SharePoint, Yammer...) comme outil de communication, de collaboration, de productivité et de connaissance.

Powell Intranet nous a permis d'unifier tous ces outils et de mettre à disposition de nos Webhelpiens un portail intranet de communication, de collaboration et de gestion des connaissances. Il est puissant, facile à utiliser et accessible de partout. Nous l'avons appelé WISE.

L'ajout de Powell Intranet à O365 permet une plus grande liberté de personnalisation, d'intégration et d'unification, répondant ainsi à notre besoin de travailler ensemble dans un environnement cohérent au sein de notre groupe international.

Objectifs

Lors de la mise en œuvre de Powell Intranet, nous avons trois objectifs principaux : la collaboration, la communication et la gestion des connaissances.

- Collaboration : Doter nos 38 000 Webhelpiens d'un outil de collaboration unique accessible depuis nos 110 sites et partout en déplacement.
- Communication : fluidifier au maximum et augmenter la communication avec chaque Webhelpien et autour des priorités de Webhelp, des programmes en cours, des nouvelles des clients et des nouvelles internes.
- Gestion des connaissances : Augmenter notre capacité à créer et à partager rapidement les connaissances et les meilleures pratiques.

Grâce à sa plateforme unifiée intégrant tous les outils O365, Powell a répondu à tous ces besoins, avec une solution très adaptée pour la collaboration et la communication, et des possibilités d'amélioration pour la gestion des connaissances (tags, auteurs, recherche, ...).

Résultats

WISE a été très bien accueilli depuis son lancement par une grande partie des Webhelpiens.

Nous avons rapidement travaillé sur les retours du terrain, l'expérience de navigation et avons lancé quelques mois plus tard une deuxième version entièrement remaniée (plus simple et plus claire), plus efficace (temps de réponse en particulier) et entièrement mobile !

La refonte, le changement de plateforme et l'accès sur smartphone ont été accueillis avec enthousiasme par l'ensemble de nos collaborateurs.

Les utilisateurs apprécient particulièrement l'accès à des informations centralisées via une interface plus intuitive qu'un serveur partagé.

L'intégration avec les fonctionnalités d'O365 (IE Microsoft Forms, Groups, Flows, Power BI, etc...) est également un vrai plus qui nous permet de mettre en place des processus métiers au sein d'un outil centralisé.



QUELS SONT LES AVANTAGES DE LA SOLUTION ?

Nous sommes actuellement à la fin de la période de déploiement, couvrant désormais plus de 90% de notre population, avec un objectif de 100% à la mi-2018.

Le nombre de visiteurs uniques a fortement augmenté pour atteindre 70-80% des Webhelpiens.

Toute notre gestion de la collaboration, de la communication et de la connaissance est désormais entièrement prise en charge par WISE qui s'enrichit chaque jour de contenus frais et rapidement disponibles.



Aujourd'hui, nous avons trois priorités de développement :

1. L'extension de WISE à 100% du périmètre de Webhelp, ainsi que l'intégration de nouvelles acquisitions.
2. L'augmentation de l'audience et de l'impact sur les utilisateurs par l'ajout de contenus plus pertinents, ciblés et facilement accessibles.
3. L'amélioration continue de la plateforme en renforçant les fonctionnalités de certains modules O365 (ex : Groupes, Yammer, accès mobile, recherche de contenu) et en intégrant des innovations (ex : Teams, PowerApps, etc ...).

Nous sommes toujours à la recherche d'innovations pour soutenir le développement de Webhelp. Nous comptons beaucoup sur les équipes de Powell Intranet pour partager leur expérience des nouveaux usages, nous aider à intégrer des modules innovants et assurer encore plus de performance et de mobilité.

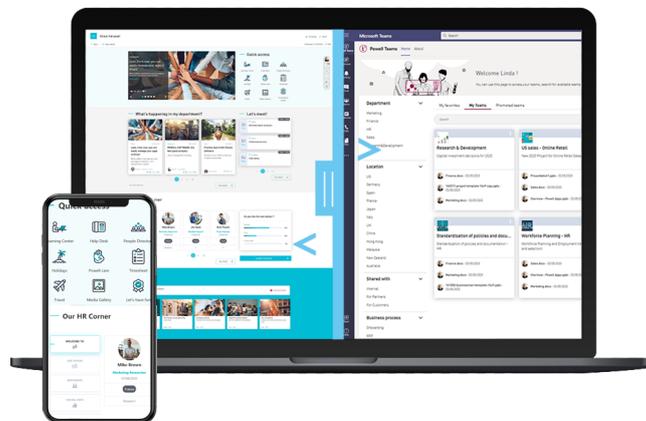
Le développement de la gestion des connaissances (référentiels, recherche et sémantique, tags, lien avec les compétences et profils des employés, etc...) est particulièrement critique pour Webhelp et sera une source de collaboration accrue et durable avec Powell Intranet.



Powell Software

A propos de Powell Software

Powell Software développe des solutions de Digital Workplace qui améliorent l'expérience des employés, en aidant les entreprises à écrire leur propre "Future of Work" en tirant parti du talent de l'ensemble de leur personnel..



À propos de Powell Intranet



Powell Intranet

L'intranet de l'entreprise, construit sur Microsoft 365, pour engager et aligner les employés.

[EN SAVOIR PLUS](#)