

FAIRE DE L'INTRANET UN RÉEL SOUTIEN BUSINESS ET UN OUTIL DE COMMUNICATION PUISSANT POUR LES EQUIPES TERRAIN



À PROPOS

Depuis plus de 30 ans Carrefour Voyages est un expert des voyages avec 500 conseillers répartis en France sur plus de 137 points de vente,

Concrètement, Carrefour Voyages c'est plus de 10 000 offres au meilleur prix du marché, des séjours 100% remboursables, une gamme sur mesure "Made by Carrefour et 97% clients satisfaits par leur voyage quelque soit leur parcours d'achat (agence, web ou VAD)

LE PROJET

Avant même le contexte de crise, Carrefour Voyages avait amorcé une **transformation digitale** globale pour optimiser ses processus opérationnels. La communication interne a naturellement embrayé le pas parce que dans notre métier de conseiller voyage, il est de **notre responsabilité de délivrer l'information en temps réel** auprès de nos agences, puis de nos clients, ce qui fait de la circulation fluide et rapide de l'information un enjeu.

DÉFIS

La crise sanitaire a accentué cet enjeu. Nos équipes terrain sont face au client et la recherche d'information la plus immédiate est une réelle aide à la vente et à la prise de décision.

Le défi était de **mettre rapidement en place un portail interne** avec une interface intuitive, une expérience de consultation et de contribution simple pour en faire un média interne incontournable remplaçant l'ancien intranet de 30 ans.

LE CHOIX DE POWELL INTRANET

Notre portail Intranet « Wikiss » basé sur la technologie Powell Intranet répondait à l'ensemble de nos critères, et nous l'avons construit avec les équipes d'Expertime en **seulement 2 mois en total remote**.

OBJECTIFS

1
Digitaliser la communication

Digitaliser, centraliser et simplifier la communication

2
Connecter les agences

Mettre en place un portail inclusif et fédérateur

3
Excellence opérationnelle

Optimiser les processus opérationnels des agences

4
Accroître la satisfaction client

Faire de l'Intranet une réelle aide à la vente et à la prise de décision.

POUR LES EQUIPES TERRAIN DANS LES AGENCES

DIGITALISER ET CENTRALISER L'INFORMATION

Nous croulions sous une **quantité phénoménale d'informations dispersées, sans parler des mises à jour successives**. A fortiori dans notre métier, il est compliqué pour nos agents de tout savoir dans les moindres détails. Powell Intranet a permis un accès aux informations des destinations de voyage de façon simple, structurée, détaillée et immédiate ; également de partager des informations de la direction et des directions transverses.

ALIGNER, ANIMER ET SUPPORTER LES ÉQUIPES

Powell Intranet nous a permis d'aligner et **piloter les équipes de façon plus engageante** en communiquant efficacement des lignes directrices, des priorités ou encore des programmes. La solution nous a permis d'avoir des alertes live sur des informations urgentes et des notifications utiles. Les équipes avaient un accès simplifié aux informations nécessaires à leur métier terrain, notamment dans l'aide à la vente et à la décision ou encore la mise en place du merchandising.

SIMPLIFIER L'EXPERIENCE

La simplicité de l'outil collée à l'acuité de l'information et à la mise en place d'un plan d'accompagnement efficace ont été un gage de succès et de prise en main pour des équipes terrain qui ne sont pas habituées à ces usages. **La fluidité d'exécution**, la simplicité pour les contributeurs et les utilisateurs et le design de l'interface ont aussi été des facteurs déterminants dans le succès du portail. Avec Powell Intranet, il n'y a pas besoin d'être expert en digital.



« Nous sommes passés d'une transmission de l'information interpersonnelle à une circulation de l'information interservices organisée, garantissant une information juste et officielle pour tous, et un service rendu au client de qualité »

Laurence Bastet

Directrice du Projet & Communication Interne

Carrefour Voyages



BÉNÉFICES POUR LES AGENCES

- L'information structurée et délivrée en temps réel
- Alignement et animation des équipes
- Un vrai support pour le business des équipes terrain
- La modernisation des processus opérationnels
- Plus d'engagement grâce à une culture inclusive
- Une adoption simple et rapide

BÉNÉFICES POUR L'IT

- Le déploiement d'un Intranet clé en main
- La fiabilité de la disponibilité du service
- Une personnalisation simple et rapide
- Une intégration avec le CRM

LE CHOIX DU PARTENAIRE EXPERTIME

Depuis 18 ans, les équipes [Expertime](#) n'ont cessé de challenger et de proposer à leurs clients le meilleur des technologies Microsoft. Expertime se positionne en expert de l'innovation applicative et du conseil sur les solutions DevApps, Data & Intelligence Artificielle en environnement Azure et Office 365.

UN PARTENAIRE À L'ÉCOUTE ET ENGAGÉ

Un des facteurs clés du projet a été la **co-construction tripartite** avec les contributeurs, la direction du projet et notre partenaire Expertime. Ensemble, nous avons défini l'expression des besoins des différents services, mis à plat les fonctionnalités techniques et échangé sur le champs des possibles. Ensemble, nous avons reformulé et customiser des propositions pour s'assurer que tout matche, et puis live ! Expertime a aidé à faire de ce projet **une belle aventure en redonnant du souffle** à l'équipe projet d'abord puis à tout le réseau ensuite pour nous permettre de travailler tous ensemble à distance sereinement, le tout dans un délai mini.

UNE EXPÉRIENCE SUR MESURE

Nous avons initié une **démarche servicielle** à tous les niveaux de l'entreprise en créant des comités d'écoute ce qui a abouti à un **service utilisateur** - webinar d'initiation, relais de proximité identifiés en région ou via des happy users, boîte mail dédiée - et un **service contributeur** - kit technique de contribution, charte éditoriale... L'outil est vivant et c'est le nôtre !



« Notre stratégie s'est appuyée sur 2 axes :

- *D'une part l'expérience client, identifier à quel insight doit-on répondre ?*
- *La stratégie des petits pas avec des actions à impact immédiat »*



ÊTRE ACCOMPAGNÉ PAR
EXPERTIME ÇA A ÉTÉ

- La mise en place d'un portail Intranet complet en 2 mois
- Un gage de performance assuré par leur professionnalisme
- Une expertise qui a servi nos objectifs
- Une écoute fine et une réelle disponibilité



Antoine Le Carpentier
Practice Lead – Digital
Workplace

[Le contacter](#)

RÉSULTATS



Powell Software

+82%

D'employés ont le sentiment d'être rattachés à leur entreprise à distance

Les utilisateurs en parlent

- « Un outil collaboratif qui permet de centraliser l'information est sécurisé les contenus »
- « Le produit Powell est efficace et permet une contribution simple pour les équipes »

Facteurs clés de succès pour le client

- L'interface simple, intuitive et le design et ses templates engageants
- Le moteur de recherche performant
- La fiabilité de l'outil et sa disponibilité – la seule technologie jamais en panne
- Le choix du partenaire pour la qualité de son accompagnement

+81%

D'adoption sur le portail Intranet déployé chez Carrefour Voyages

8



Carrefour Voyages recommande Powell Software à 8 sur 10.