

Parallèlement à la refonte de son site web, la Fnac s'est engagée dans la mue digitale de son organisation. Via les outils Microsoft, le distributeur change sa manière de travailler.

La Fnac digitalise aussi ses méthodes de travail

LES ENJEUX

- **Gagner en agilité** avec des outils hébergés dans le cloud
- **Uniformiser les outils** pour tout le groupe
- **Optimiser les échanges et la collaboration** entre tous les employés

Septembre 2015, la Fnac sortait une toute nouvelle version de son site internet fnac.com, changeant complètement l'interface utilisateur pour s'orienter un peu plus vers l'omnicanal. En parallèle, une autre transformation digitale s'opérait au sein même de l'organisation du distributeur, avec là aussi l'objectif de casser les silos. En effet, au travers de Just Connect, la Fnac a déployé de nouveaux outils informatiques pour améliorer la gestion collaborative des projets, impliquant une refonte des méthodes et procédures de travail. « L'objectif consiste à baisser le nombre de mails et à utiliser le bon canal pour trouver la bonne information », explique Aurélie Gaffory, directrice stratégie et gouvernance IT de la Fnac. Par exemple, l'envoi d'un mail n'est plus nécessaire pour connaître une avancée sur un projet puisque, grâce au cloud, le dernier document en date sera toujours disponible en ligne.

Pour cette approche, cela suppose d'avoir de bons outils collaboratifs. « Nous avons fait une étude pour mettre en concurrence les solutions Microsoft Office 365, et Google For Work », précise Patrick Grimbaum, DSI fonctions supports de la Fnac. Les deux offres se

3876

MILLIONS D'EUROS de CA en 2015

199 magasins en France

78 magasins dans 9 pays

14 100 collaborateurs
Source : Fnac

sont révélées équivalentes, la première étant plutôt bureautique, la seconde plutôt portée vers le social. Dans la transformation digitale, nous avons identifié que notre culture se rapprochait davantage de Microsoft que de Google. Par ailleurs, la sécurisation des données et la plate-forme pour les solutions SaaS (software as a service), qui reste en Europe, nous ont davantage rassurés par rapport à l'approche de Google, qui stocke les informations dans le monde entier. »

Microsoft a accompagné la Fnac pour identifier les besoins en réalisant un audit en interne. « L'idée était de raisonner en termes d'usages et non d'outils techniques », précise Sophie Monfort, directrice des ventes retail et consumer goods pour Microsoft France Entreprise. Le projet a été initié mi-2014, et le déploiement au niveau du siège s'est finalisé un an plus tard, tandis que le volet magasin se trouve, quant à lui, toujours en cours. »

Un mail pour chaque salarié

In fine, la Fnac a adopté trois outils, installés dans un premier temps au siège, puis déployés dans les magasins : Office 365, avec la classique suite bureautique en mode cloud (Outlook, Word, Excel, Powerpoint), Yammer, le réseau social d'entreprise, et



© DENIS ALLARD/REA



Trois solutions adoptées

→ OFFICE 365

La suite Office (Outlook, Word, Excel, Powerpoint...) est un incontournable. Les employés Fnac l'utilisaient déjà mais, dans cette nouvelle version, les logiciels fonctionnent en cloud et sont accessibles depuis n'importe quel appareil (ordinateur, tablette, smartphone).

L'analyse de la Fnac

« Le réseau n'est plus saturé par l'envoi de fichier, les gens n'envoient plus que des liens pour accéder aux documents nécessaires. Le tout de façon sécurisé. »

→ YAMMER

Yammer est un réseau social d'entreprise, qui permet aux employés du groupe d'accéder aux informations diffusées par le siège, les filiales ou les magasins. Tel Facebook, les données seront partagées entre individus, services ou entités.

L'analyse de la Fnac

« Auparavant, chacun choisissait sa méthode, voire ne communiquait pas faute de disposer du bon canal. »

→ SKYPE ENTREPRISE

Mail, téléphone, discussion instantanée... Skype permet de jongler entre divers formats de communication. Passer par internet supprime – ou limite – les forfaits téléphoniques, et évite des factures lourdes, notamment pour les appels à l'étranger.

L'analyse de la Fnac

« Les interactions entre les équipes sont facilitées et plus riches. »

Skype Entreprise pour les communications. Première conséquence de l'adoption de ces outils : chaque employé devait disposer d'une adresse mail individuelle. Or en magasins, ou dans certains services, une adresse unique était utilisée. Résultat : le groupe a dû créer 14 100 nouveaux comptes ! Ainsi, à partir de son mail personnel, le salarié s'identifie sur le réseau, ce qui lui permet d'accéder à tous les outils en ligne, et de partager et d'échanger plus facilement avec ses collaborateurs. La manipulation est possible depuis n'importe quel support (PC, tablette, smartphone) tant que l'on accède à une connexion internet. « On constate d'ailleurs une accélération dans le monde de l'entreprise de l'adoption de solutions cloud », précise la responsable de Microsoft France Entreprise.

Concernant le coût, la Fnac assure qu'il demeure raisonnable, « la véritable problématique reste la conduite du changement et la façon d'intégrer ces nouvelles fonctionnalités », précise Patrick Grimbaum. De plus, c'est la première fois que les outils se révèlent plus avant-gardistes que les demandes des utilisateurs. Nous avons toute une maturité à gagner. D'ailleurs, ce projet n'a pas vraiment de date de fin car de nouveaux volets vont venir se rajouter au fil des mois et des années. »

En perpétuelle évolution

Le distributeur travaille, par exemple, sur un nouvel outil de vente et révisé son parcours vendeur. « Notre projet a été conduit par la complémentarité entre le site et les magasins, détaille Aurélie Gaffory. La solution devra permettre aux employés d'accéder à toutes les offres fnac.com et à la marketplace. Nous la testons sur tablette et vérifions la mise en œuvre dans le nouveau parcours vendeur. L'objectif de la transformation digitale consiste à travailler en mode "test & learn" pour identifier ce qui fonctionne et vite rebondir le cas échéant. Quand le projet s'inscrit dans notre cœur de métier, nous passons par un développement interne ou nous travaillons avec des start-up pour obtenir une autre expertise. » ■



« Sur la transformation digitale, notre objectif est de travailler en mode "test and learn" pour identifier ce qui fonctionne et rebondir rapidement si besoin. »

Aurélie Gaffory, directrice stratégie et gouvernance IT de la Fnac

CLOTILDE CHENEVOY