



Wajax

Récit Client | juillet 2020



WAJAX SOLIDIFIE L'UNITÉ DE L'ENTREPRISE GRÂCE À UN INTRANET ENGAGEANT ET CONVIVIAL, DESSERVANT L'ENSEMBLE DE L'ENTREPRISE

*Suite à l'addition de deux entreprises et plus de 500 employés à la famille Wajax dans les deux dernières années, le groupe avait besoin de simplifier la collaboration et la communication, et promouvoir un plus grand sentiment d'appartenance. Itergy a fourni une solution intranet sur mesure, à base de **SharePoint Online**, qui incorpore des capacités de personnalisation propriétaires, contribuant aux objectifs à long terme de Wajax, et qui se sont avérées une bénédiction en temps de crise.*



Défis

- Plus de 2800 employés à 100+ sites
- Croissance rapide par acquisitions avec plus de 500 nouveaux employés dans les deux dernières années
- Informations gardées sur un serveur partagé spécifique à chaque département
- Collaboration et partage d'informations difficiles à l'externe d'une équipe, se faisant par courriel et autorisations d'accès aux fichiers

Solutions

- Migration vers Microsoft SharePoint Online
- Intranet d'entreprise avec portail de communications permettant aux départements de pousser leurs contenus facilement
- Présentation personnalisée de l'information selon les comportements et préférences de l'utilisateur
- Automatisation de processus clés grâce à Microsoft Power Platform

Résultats

- 'Trouvabilité' améliorée de contenus et de collègues
- Accès plus facile aux contenus grâce à l'automatisation et l'intégration
- Meilleur engagement à travers l'entreprise grâce au site ouvert à tous les employés
- Prêt pour une pandémie

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Fourniture de pièces et équipements

RÉGION

Canada

SITE WEB

wajax.com

L'expertise d'Itergy

- ✓ Solutions de productivité, de collaboration et de communication
- ✓ Power Platform [Power BI & Power Apps]
- ✓ Technologies Microsoft
- ✓ Gestion de l'infrastructure et infonuagique
- ✓ Sécurité infonuagique
- ✓ Gestion des identités et des accès
- ✓ Gestion de plateformes de bases de données
- ✓ Services gérés

À PROPOS DE WAJAX

Wajax est au service des plus grandes industries canadiennes depuis 1858 en tant que l'un des principaux fournisseurs de produits et de services industriels au pays. Wajax a plus de 100 succursales à travers le Canada et représente un large éventail de fabricants mondiaux de premier plan.

« Itergy a une forte expertise. Ils ont de grandes connaissances de l'informatique dorsale (du backend) et ils sont orientés vers les solutions. Leurs méthodes de diagnostic font qu'ils recommandent toujours la bonne approche. »

Daniel Tobias, Directeur, Gestion de projets et Systèmes d'information

« Le nouveau site intranet nous aide à rester connectés. Quand on a plus de 100 succursales à travers le pays, c'est un énorme avantage pour nos employés de partager leurs connaissances et expertise. Grâce à notre intranet, nos équipes peuvent rester en contact, partager les meilleures pratiques, les nouvelles et les mises à jour – ce qui permet en fin de compte de mieux servir nos clients. »

Janice Radosevic, Directeur, Marketing et Excellence en vente

LE DÉFI : FOURNIR UNE PLATEFORME CENTRALE HAUTE PERFORMANCE POUR RASSEMBLER LES EMPLOYÉS DE WAJAX

Intégrer des entreprises disparates, et s'assurer que tout le monde a les informations dont il a besoin, est difficile dans un environnement de serveurs départementaux et de lecteurs partagés. Pour rassembler les plus de 2800 employés Wajax, répartis à travers plus de 100 sites, dans le deuxième plus grand pays au monde, le Marketing a élaboré un projet d'intranet d'entreprise qui permettrait aux employés de vite trouver les personnes qu'ils voulaient contacter ainsi que les informations pertinentes à leur rôle, et en plus, d'avoir un plus grand sentiment d'appartenance à un ensemble dynamique et cohésif. Et ce, bien entendu, dans les deux langues officielles, soit le français et l'anglais.

Daniel Tobias, Directeur de Gestion de projets et des Systèmes d'information chez Wajax, était responsable de réaliser les objectifs du Marketing. Son mandat était de livrer un intranet similaire au site web de l'entreprise en termes d'aspect et de convivialité. Il devait inclure : des sites privés, réservés aux fonctions telles que les TI, les RH, les Opérations et les Ventes pour leur permettre de partager des informations internes; un site public où les contenus provenant de ces équipes pourraient être facilement partagés avec tous; et une expérience utilisateur exemplaire qui permettrait aux employés de trouver ce qu'ils cherchent sans problème, que ce soit des informations ou des personnes, et de personnaliser leur propre « page d'accueil » avec les sites qu'ils visitent le plus souvent et les sources d'informations les plus importantes pour leur travail, ainsi que d'être tenus au courant des actualités d'entreprise.

Ayant déjà travaillé avec Itergy, Daniel connaissait déjà leur niveau d'expertise et leur approche. Au cours de l'été 2018, Itergy a réalisé un **JumpStart**, une mission de découverte et de planification qui résulte en la compréhension de l'état actuel, une vision partagée de l'état désiré, et une feuille de route pour y arriver. En janvier 2019, le projet a démarré.



LA SOLUTION D'ITERGY : UNE SOLUTION SHAREPOINT SUR MESURE, ENTIÈREMENT INTÉGRÉE AVEC DES OUTILS ET DES SYSTÈMES QUI AIDENT LES GENS À TRAVAILLER MIEUX EN ÉQUIPE

Les employés qui se connectent à l'intranet atterrissent sur leur page d'accueil personnalisée, présentée dans la langue de leur choix. Ils y ont un accès rapide à leurs sites préférés : par exemple, un représentant de ventes verrait peut-être les sites des Ventes, des TI et des RH, ainsi que les sites spécifiques à sa région et à sa succursale, grâce à **l'ajout de personnalisation MyApps** d'Itergy. Il verrait également des mises à jour d'indicateurs de performance et de niveau de service aux clients provenant du Marketing, des astuces et changements provenant des TI, et des informations clés concernant la pandémie, par exemple. Ces informations sont facilement poussées vers les utilisateurs par les départements concernés, et les employés peuvent même fixer des alertes automatiques pour des mises à jour spécifiques, comme lorsque la nouvelle version d'un rapport financier est mise à disposition. Quand les employés veulent des informations plus précises, une fonction de recherche puissante passe au crible tous les contenus Wajax disponibles pour localiser ce dont ils ont besoin.

De plus, les membres d'une équipe de projet peuvent maintenant facilement accéder à des documents et y travailler en collaboration, grâce à l'intégration de SharePoint et Teams. Un département peut aussi incorporer des données pertinentes de manière aisée, grâce à l'intégration de leur site d'équipe aux autres systèmes. Par exemple, des tableaux de bord de veille montrent des données provenant du PGI (ERP) en temps réel. Une connexion au système de gestion des ressources humaines simplifie la coordination des vacances. L'intégration au logiciel de centre de services permet aux utilisateurs de profiter davantage du libre-service.

« Il y a eu des défis de taille pour incorporer le logiciel tiers qui permet le multilinguisme, commente Daniel. Alors que le logiciel fonctionnait correctement avec la version locale de SharePoint, la version en ligne diffère pas mal. L'équipe d'Itergy a pris la responsabilité de trouver le problème et de le résoudre avec le fournisseur. Ce dévouement à la tâche les sort du lot. »

RÉSULTATS : COMMUNICATION ET COLLABORATION AMÉLIORÉES, PRÊT POUR UN MOUVEMENT EN MASSE VERS LE TRAVAIL À DISTANCE

Le nouvel intranet a permis une amélioration de la compétence et de la productivité. Il est désormais plus facile de recevoir, trouver et récupérer de l'information, ainsi que de la transmettre. Par conséquent, on partage, on apprend et on accomplit plus. Il n'est pas nécessaire de créer des dossiers partagés, et il est facile d'ajouter et d'enlever des participants à un projet, ce qui simplifie le travail d'équipe.

Avoir un espace central dédié aux annonces, aux documents et aux formulaires a amélioré la gestion de la documentation, la collaboration et la communication, au sein de chaque département et à travers l'entreprise. Les départements personnalisent leurs espaces et publient à la fois du contenu destiné à un usage interne et pour toute l'entreprise afin de fournir l'information la plus pertinente, selon les besoins de leurs utilisateurs.

Un sondage réalisé auprès de tous les employés de Wajax a noté que l'impact le plus positif est l'amélioration de la communication et la collaboration. Celle-ci découle d'une plus grande connaissance de la stratégie et des attentes de croissance, facilitée par une meilleure communication de haut en bas.

« Nous avons une meilleure communication et collaboration, renchérit Daniel. Et si ce n'était pas en place aujourd'hui, ce serait un gros problème. Nous n'avions pas anticipé que nos gens auraient à travailler de la maison, et ce nouvel intranet à base de SharePoint, qui est complètement intégré avec Teams et Microsoft 365, l'a facilité. »