



Contexte

BNP Paribas Wealth Management a lancé en 2019 un programme de modernisation de ses environnements de travail. Cela couvrait :

- un déménagement vers des locaux reconditionnés afin de favoriser le FlexOffice,
- une évolution des ressources techniques (postes de travail, nouvelles versions de Windows et Office, visioconférence, softphonie) afin de proposer des nouveaux usages.



Intervention

d²X est intervenue pour :

- le support de proximité sur les nouvelles fonctionnalités apportées pour le nouveau poste de travail,
- l'organisation de séances de sensibilisation aux nouveaux usages,
- la rédaction de booklets,
- l'accompagnement des Top Managers et VIPs dans l'utilisation des nouveaux outils Windows 10 dans une démarche de Reverse Mentoring.



Enjeux

- amener des populations peu techniques (ingénieurs patrimoniaux, conseillers en grande fortune, VIP, etc..) vers des outils digitaux
- faciliter l'appropriation des nouveaux espaces FlexOffice
- augmenter le niveau de mobilité des utilisateurs.



Bénéfices

- 97% de taux de satisfaction suite à l'accompagnement pendant le déménagement dans les nouveaux locaux FlexOffice grâce à la mise en place d'ambassadeurs et de formations aux nouveaux outils pendant la pause déjeuner (DigiLunchs),
- appropriation des nouveaux usages (Softphonie, Conférences Skype, OneNote, ...) suite à l'accompagnement en One to One.