



Gestion des études de terrain sur l'avenir de l'alimentation

Evernote a aidé Migros à collecter des recherches et à développer la vision d'une nouvelle expérience de restauration sur place et à emporter en magasin. Tout au long du projet, l'équipe a utilisé Evernote comme un hub de connaissances pour faire le point. La disponibilité de l'application sur plusieurs plates-formes a facilité le travail à distance et les études sur le terrain. En outre, les fonctionnalités de collaboration d'Evernote ont permis de réduire le nombre d'outils nécessaires à la gestion du projet, un vrai gain de temps pour l'équipe.

« Evernote nous a permis de travailler plus vite. Nous avons rassemblé de nombreuses informations en un laps de temps très court. Je ne connais aucune autre application qui m'offre autant de flexibilité et de valeur durable. »

Sandro Bedin | Directeur de la gastronomie, Fédération des coopératives Migros

La nécessité d'avoir un outil collaboratif de gestion des informations

La nécessité d'avoir un outil collaboratif de gestion des informations

En tant que responsable du département Gastronomie de Migros, Sandro Bedin a pour mission d'aiguiser les appétits. Il unit les efforts de dix coopératives régionales dans une vision singulière : proposer un assortiment de plats et boissons, garder des temps d'attente raisonnables, créer une atmosphère décontractée et inclusive, et superviser la formation marketing font partie des responsabilités de Sandro. L'un de ses derniers projets était de constituer une équipe de 20 personnes avec l'objectif de rassembler les études de terrain et de développer de nouveaux concepts pour les Restaurants et Take Away Migros. Les nouvelles recommandations devaient s'adapter à l'évolution des tendances et des comportements en matière de consommation alimentaire.

Les projets comme celui-ci, qui ont un impact à grande échelle, comportent de nombreuses variables. Dans le cas de Migros, il fallait gérer 300 Restaurants et Take Away dans toute la Suisse. Même la première phase du projet, à savoir rassembler des études et former des observations, a nécessité une importante réunion de lancement, puis plusieurs réunions de synchronisation, des présentations PowerPoint et de nombreuses discussions. Sandro voulait éviter les écueils les plus courants de la gestion des informations. « Les germes des bonnes idées ne doivent pas être éparpillés dans des diapositives, des SMS et des emails », a pensé Sandro. Il avait besoin d'un espace central unique pour stocker toutes les idées de son équipe. Cela étant, stocker les informations au même endroit n'était pas suffisant. Il fallait aussi que chaque membre de l'équipe puisse discuter ouvertement et facilement des recherches, observations et idées, aussi bien avec l'équipe qu'avec des intervenants externes.

MIGROS

La Fédération des coopératives Migros, plus connue sous le nom de Migros, est le plus grand supermarché, distributeur et employeur en Suisse. Ses restaurants en magasin et ses Take Away en font l'un des principaux fournisseurs de produits gastronomiques du pays.

Industrie

Vente au détail

Taille de l'entreprise

Plus que 100 000 employés

S'il existe pléthore de logiciels et applications individuels pour le stockage, la communication et la gestion de projets, utiliser de trop nombreux outils est complexe et inefficace. Insatisfait de la gamme d'outils de travail à sa disposition, Sandro s'est intéressé à Evernote. Comme il trouvait l'application utile pour gérer ses projets personnels, il a décidé de parler d'Evernote Business à son équipe.

« Les germes des bonnes idées ne doivent pas être éparpillés dans des diapositives, des SMS et des emails. »

L'éléphant Evernote entre en piste

La plupart des collègues de Sandro ne connaissaient pas Evernote Business comme espace de travail et de collaboration en équipe. Il leur a donc expliqué les bases : comment se connecter, créer des notes et ajouter des informations. « Ça a été assez facile », dit-il en repensant à l'intégration. « Je n'ai pas eu à configurer des paramètres inutiles. Nous avons fixé quelques règles de base, puis nous nous sommes mis au travail. »

Tout capturer rapidement

Pour la première phase du projet, les membres de l'équipe devaient collecter des idées et interroger des clients dans toute la Suisse. Ils ont demandé aux participants de donner leur avis et de contribuer à l'amélioration des nouvelles idées pour les Restaurants et Take Away Migros. Ces études ont pris diverses formes (enregistrements audio, textes, photos de tableau blanc...), qui ont toutes été enregistrées dans Evernote.

Le format des recherches ou l'appareil utilisé n'avait pas d'importance. Grâce à la disponibilité d'Evernote sur le Web et sur la plupart des ordinateurs de bureau et plates-formes mobiles, tout le monde pouvait se connecter et voir les mêmes informations.

Travailler n'importe où

Evernote a permis à Sandro et à son équipe d'accéder à leurs recherches partout et à tout moment. Avant, l'équipe utilisait des logiciels pré-installés sur des appareils de travail, mais ces outils ne fonctionnaient pas correctement en dehors du bureau, ce qui posait problème pour le travail sur le terrain. Sandro avait besoin d'une solution pour faciliter le travail mobile. Il a découvert qu'en se connectant à Evernote via un navigateur Web, il pouvait accéder aux recherches de l'équipe n'importe où. Un détail qui a toute son importance, car la phase de collecte d'informations du projet a eu lieu dans des Restaurants et Take Away Migros en Suisse alémanique, romande et italienne.

« Je n'ai pas eu à configurer des paramètres inutiles. Nous avons fixé quelques règles de base, puis nous nous sommes mis au travail. »

Un hub de connaissances

Généralement, dans une équipe, chacun stocke les informations dans son espace. Cela crée souvent des problèmes de transparence. Avec Evernote Business, Sandro et son équipe se sont attaqués à ce problème en se tenant informés. Chaque employé a d'abord créé son espace de travail, par exemple « Carnet de notes d'Alicia ». Ensuite, Sandro a configuré des carnets de notes Business thématiques auxquels toute l'équipe pouvait contribuer. Par exemple, un carnet de notes intitulé « L'homme et l'espace » était consacré à la recherche sur les comportements d'achat. Un autre carnet, intitulé « Marque et image », comprenait des informations décrivant les sentiments des clients pour la marque Migros et ses concurrents. Un troisième carnet, « Tendances intéressantes », contenait des études, des rapports et des liens vers des vidéos axés sur la gastronomie. Enfin, un carnet de notes « Divers » abritait toutes les informations qui ne rentraient pas dans les catégories précédentes.

En conservant toutes les données des recherches dans Evernote, l'équipe a pu avoir des discussions franches sur les détails du projet. En tant que responsable du projet et administrateur Evernote Business, Sandro avait également un aperçu de tous les carnets de notes créés par son équipe. Il a pu réorganiser les informations, modifier et améliorer les notes pour les présentations, et même exporter le contenu de carnets de notes pour partager des observations avec différents intervenants.

Un outil, de nombreuses fonctionnalités

L'équipe s'est également séparée des logiciels extérieurs qu'elle utilisait auparavant, notamment Excel et PowerPoint. Comme Evernote facilite la création de tableaux et de présentations dans une seule application, les tâches simples comme le partage, les discussions et la collaboration peuvent facilement être gérées dans un seul outil.

Numérique et analogique

Une fois la phase de recherche terminée, l'équipe a organisé trois jours d'ateliers pour présenter ses conclusions. Toutes les recherches et idées du carnet de notes « Tendances » ont été imprimées et publiées sur un mur de 4 x 4 m. Armée de post-its, d'autocollants et de marqueurs, l'équipe s'est ensuite mise au travail : les besoins et comportements courants des consommateurs ont été identifiés et regroupés, les idées concurrentes ont été abordées et notées, et tous les concepts des ateliers ont été améliorés, clairement définis et imprimés dans un manuel de concepts résumant les conclusions du projet.

« Sans l'application, le coût de la gestion du projet et les frais auraient été beaucoup plus élevés, car nous avons besoin de collecter de très nombreuses informations. »

Pour Sandro, Evernote a simplifié le travail sur le terrain et a permis d'arriver au résultat final. « Sans l'application, le coût de la gestion du projet et les frais auraient été beaucoup plus élevés, car nous avons besoin de collecter de très nombreuses informations », explique-t-il. Evernote a réduit le nombre d'outils nécessaires à la collecte d'informations et au partage d'idées. En outre, l'équipe a pu réaliser un suivi de l'ensemble du processus et a placé la barre plus haut pour les futurs projets. Tous les supports utilisés pour les entretiens sont maintenant stockés dans un seul espace et sont accessibles à tout moment.

« Nous n'aurions pas pu créer le manuel de concepts final comme nous l'avons fait sans Evernote. L'application nous a permis de travailler plus vite. Nous avons rassemblé de nombreuses informations en un laps de temps très court. Je ne