PUBLIC

# Chalhoub Group : se concentrer sur l’expérience collaborateur pour offrir un service client exceptionnel

Le retailer d’articles de luxe Chalhoub Group attribue son succès à son service client cinq étoiles. Pour réussir sa transformation de retailer traditionnel en retailer hybride, et pouvoir ainsi offrir des expériences de luxe à des clients partout dans le monde, Chalhoub Group a placé ses collaborateurs au centre de sa transformation. Le service de l’entreprise en charge de l’expérience collaborateur peut, grâce aux solutions SAP®, **combiner les données relatives aux expériences collaborateurs et les données RH opérationnelles,** pour gagner en visibilité, identifier les domaines à améliorer et axer la culture d’entreprise sur l’implication des collaborateurs, en leur octroyant tous les moyens nécessaires pour offrir un service client exceptionnel.

Chalhoub Group, Dubai, Émirats arabes unis. Utilisation autorisée.

# Optimisation des expériences collaborateurs grâce aux solutions SAP®

**Avant : des défis et des opportunités**
- S'assurer que les collaborateurs de première ligne disposent de tous les moyens nécessaires pour offrir un service client exceptionnel.
- Renforcer l'autonomie des collaborateurs pour faciliter la transition d'un modèle de retailer traditionnel à un modèle de retailer hybride.
- Écouter les collaborateurs et mettre à profit leurs contributions pour orienter les prises de décisions stratégiques.
- Passer la fonction RH au numérique et créer une interface fluide entre les collaborateurs et les RH.

**Pourquoi SAP ?**
- Combinaison possible de données opérationnelles provenant des solutions SAP® SuccessFactors® et de données relatives aux expériences des collaborateurs, provenant des solutions de gestion de l'expérience SAP.
- Vaste portefeuille de solutions capables d'offrir une puissante visibilité et des données en temps réel tout en limitant les efforts manuels.
- Accès à un vaste ensemble d'applications via l'écosystème de partenaires SAP, pour faciliter le déploiement de nouvelles solutions innovantes.

**Après : des résultats axés sur la valeur**
- Écoute assurée de chaque collaborateur, avec, à la clé, des opportunités d'amélioration pour l'entreprise.
- Autonomisation des responsables, qui peuvent agir de manière ciblée pour résoudre les problèmes liés à l'expérience collaborateur.
- Lacunes comblées en matière d'expérience grâce aux solutions des partenaires SAP, qui offrent aux collaborateurs l'opportunité de suivre des micro-formations sur le terrain et permettent aux candidats de transmettre des vidéos d'entretiens.
- Visibilité accrue, qui permet au service en charge de l'expérience collaborateur de prendre des décisions basées sur les données.
- Transition vers un modèle de retailer hybride facilitée, avec des collaborateurs occupant toujours une place centrale dans les activités.
- Travail administratif facilité pour les collaborateurs grâce aux libres-services et outils mobiles numériques remarquablement intuitifs de SAP SuccessFactors Human Experience Management Suite (SAP SuccessFactors HXM Suite).

CHALHOUB GROUP

« Des collaborateurs satisfaits et engagés se surpasseront pour offrir des expériences d'achat supérieures. Avec les solutions SAP SuccessFactors et de gestion de l'expérience de SAP, nous sommes **certains d'entendre les avis des collaborateurs** et de leur fournir les technologies requises pour offrir une expérience optimisée. »

Wassim Eid, responsable des ressources humaines, Chalhoub Group

**100 %**

des interactions des collaborateurs avec les RH sont maintenant numériques

**24 h/24 et 7 j/7**

Accès en temps réel aux données relatives à l'expérience collaborateur et aux données RH opérationnelles

SAP SuccessFactors

**Chalhoub Group**
Dubaï, Émirats arabes unis
www.chalhoubgroup.com

**Secteur d'activité**
Retail

**Produits et services**
Mode, cadeaux et produits de beauté de luxe

**Effectif**
12 000

**Solutions à la une**
SAP SuccessFactors HXM Suite et solution SAP Qualtrics® Employee Lifecycle

THE BEST RUN SAP®

# Une transformation de l’entreprise centrée sur les collaborateurs

Fondé en 1955, Chalhoub Group compte plus de 60 années d’expérience en matière de retail de luxe et de marketing. Pendant toutes ces années, l’entreprise s’est attachée à offrir un service client d’exception, ce qui lui a permis de s’étendre à travers 14 pays du Moyen-Orient.

La croissance du tourisme sur les marchés clés tels que Dubaï offre à Chalhoub Group de formidables opportunités commerciales auprès de centaines de milliers de visiteurs du monde entier.

Pour offrir à tous les acheteurs (locaux et internationaux) des expériences clients incomparables, Chalhoub Group sait que sa force de vente professionnelle et hautement qualifiée constitue un atout majeur. Environ 75 % des 12 000 collaborateurs occupent des rôles de première ligne, en lien direct avec les clients et, en tant qu’entreprise familiale, Chalhoub Group sait que satisfaire ses collaborateurs est clé pour sa réussite.

« Nous devons nous concentrer non seulement sur la transformation numérique, mais aussi sur la transformation globale de l’entreprise, y compris sur la transformation de notre culture, de nos comportements, de nos processus et ainsi de suite », explique Patrick Chalhoub, PDG de Chalhoub Group.

Wassim Eid, DRH chez Chalhoub Group, précise : « Pour permettre une transformation de l’entreprise centrée sur les collaborateurs, nous avons créé un nouveau service, dédié à l’expérience collaborateur. Le rôle de ce service est de trouver de nouvelles manières d’écouter activement les collaborateurs et de leur proposer des formations, processus et outils adaptés pour optimiser leurs expériences ».

Crédit image : Chalhoub Group, Dubaï, Émirats arabes unis. Utilisation autorisée.

# Combinaison des données X et données O pour gagner en visibilité

Chalhoub Group a identifié deux exigences clés relatives au centrage de sa transformation sur ses collaborateurs : offrir à ses collaborateurs les outils et processus adaptés pour proposer un excellent service client et comprendre l'expérience collaborateur afin d'identifier plus facilement les opportunités d'amélioration.

D'un point de vue outils, Chalhoub Group a décidé de remplacer ses différents systèmes RH par SAP® SuccessFactors® Human Experience Management Suite. Iyad Rahme, responsable des technologies RH chez Chalhoub Group, ajoute : « Les solutions SAP SuccessFactors offrent une interface fluide entre les collaborateurs et les RH et un fonctionnement extrêmement intuitif ».

L'application SAP SuccessFactors Mobile offre aux collaborateurs de première ligne un accès facilité aux outils et processus RH. « 75 % de nos collaborateurs travaillent sur le terrain, et non pas assis devant un ordinateur », explique Iyad Rahme. « L'application mobile leur permet de conjuguer activités commerciales et gestion des tâches administratives. »

Il ajoute : « Nous avons également apprécié sa simplicité en matière de personnalisation et d'extension, via l'intégration de solutions du réseau de partenaires SAP ».

Par exemple, Chalhoub Group utilise une solution Axonify pour proposer des micro-formations personnalisées et permettre aux collaborateurs de première ligne d'apprendre sans quitter le terrain. Et la technologie des chatbots EASYRECRUE permet aux candidats de postuler sur le site web des carrières proposées chez Chalhoub. Grâce aux vidéos préenregistrées et aux entretiens possibles en direct, l'entreprise peut, à tout moment et de façon très moderne via le numérique, avoir accès aux différents talents.

Le groupe a introduit la solution SAP Qualtrics® Employee Lifecycle pour collecter le feedback des collaborateurs à chaque point de contact, tout au long de leur carrière. En combinant les données relatives aux expériences collaborateurs (données X) et les données opérationnelles (données O) provenant des solutions SAP SuccessFactors, Chalhoub Group dispose de la visibilité requise pour **bâtir une véritable culture d'écoute des collaborateurs**.

**1**

système RH pour accompagner plus de 12 000 collaborateurs de 100 nationalités différentes

**80 %**

des collaborateurs utilisent les libres-services mobiles

# Offrir aux collaborateurs les moyens de proposer un service client d'excellence

Les solutions SAP SuccessFactors offrent à Chalhoub Group un point d'accès unique à toutes les données RH destinées aux collaborateurs, aux RH et aux responsables. Les fonctionnalités en libre-service offrent aux collaborateurs une autonomie accrue dans la gestion de leurs interactions avec l'entreprise, ce qui accroît leur satisfaction au travail et leur **permet d'offrir un service client optimisé**.

Les solutions offrent également accès à des données opérationnelles précises, disponibles en temps opportun et permettant d'étudier tous les aspects du personnel : effectif, postes ouverts, informations relatives à la diversité et à l'inclusion et bien plus encore.

« Aujourd'hui, des clients du monde entier nous rendent visite », ajoute Iyad Rahme**.** « Avons-nous le personnel adéquat, aux compétences adéquates, pour les servir au mieux ? Les solutions SAP SuccessFactors nous offrent la visibilité nécessaire pour le savoir ».

En complétant ces informations avec des données provenant des solutions de gestion de l'expérience SAP, l'équipe en charge de l'expérience collaborateur peut non seulement voir ce qui se passe d'un point de vue opérationnel, mais aussi comprendre les raisons associées.

Ainsi, Chalhoub Group peut facilement refondre et optimiser les aspects clés du parcours des collaborateurs. Par exemple, le groupe rationalise le processus de recrutement en réduisant le nombre de données à saisir par les candidats au début du processus de candidature. Grâce à cette optimisation, le **pourcentage de candidatures achevées a augmenté de 50 %**.

Les solutions de gestion de l'expérience SAP ont aussi permis à l'entreprise d'affiner ses priorités en matière de transformation des RH, en offrant des données solides concernant les problèmes importants aux yeux des collaborateurs. Ainsi, le bien-être des collaborateurs et leur reconnaissance sont apparus comme des objectifs stratégiques majeurs pour les améliorations futures.

**2 minutes**

pour créer des rapports sur les nationalités des collaborateurs et leurs compétences en langues, contre 1 heure de délai auparavant

# S’engager dans l’avenir du retail hybride

Grâce aux solutions SAP qui offrent à la fois des données X et des données O, Chalhoub Group pourra **intégrer l’écoute attentive de ses collaborateurs à sa culture d’entreprise** et s’assurer de toujours entendre l’avis de chacun.

La prochaine étape consiste, pour l’entreprise, à tirer profit des intégrations à venir entre les solutions SAP SuccessFactors et les solutions de gestion de l’expérience SAP. Ainsi, l’équipe en charge de l’expérience des collaborateurs pourra accéder aux données d’expérience provenant d’enquêtes menées auprès des collaborateurs et directement intégrées à l’interface utilisateur, ce qui facilitera encore davantage l’analyse des données X et données O et offrira une visibilité renforcée.

« En écoutant nos collaborateurs et en donnant plus de poids à leurs avis, nous renforçons l’esprit de famille incarné par Chalhoub Group depuis ses débuts », conclut Wassim Eid.
« Bien que nous comptions aujourd’hui plus de 12 000 collaborateurs, répartis dans 14 pays différents, nous voulons que l’ensemble de nos collaborateurs sentent qu’ils appartiennent à notre famille et que leur avis compte vraiment. »

En prenant en compte l’avis de ses collaborateurs lors de ses prises de décisions stratégiques, Chalhoub Group préserve son rang d’employeur de choix au Moyen-Orient. Chalhoub Group pourra ainsi attirer les meilleurs talents et préserver la satisfaction de ses collaborateurs, mais aussi leur engagement à offrir la meilleure expérience client qui soit.

Crédit image : Chalhoub Group, Dubaï, Émirats arabes unis. Utilisation autorisée.

SAP SuccessFactors

Nous suivre

**www.sap.com/contactsap**

Studio SAP | 66230frFR (20/06)

© 2020 SAP SE ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse et préalable de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Certains logiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les informations du présent document sont fournies par SAP SE ou par une société affiliée SAP uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP SE ou ses sociétés affiliées ne pourront en aucun cas être tenues responsables des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services de SAP ou d'une société affiliée SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans le présent document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées ne sont en aucun cas tenues de se livrer aux activités citées dans le présent document ou toute autre présentation, ni de développer ou de mettre sur le marché quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Le présent document ou toute présentation liée, ainsi que la stratégie et les futurs développements, produits, orientations de plate-forme et fonctionnalités éventuels de SAP SE ou de ses sociétés affiliées peuvent être modifiés par SAP ou par ses sociétés affiliées à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document ne constituent en aucun cas un engagement, une promesse ou une obligation juridique de livrer un quelconque matériel, code ou fonctionnalité. Toutes les prévisions mentionnées sont soumises à certains risques et comportent une part d'incertitude pouvant entraîner des résultats substantiellement différents des attentes. Il est recommandé au lecteur de ne pas placer une confiance exagérée dans lesdites prévisions et de ne pas prendre de décision d'achat en fonction de ces dernières.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne ainsi que dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs entreprises respectives. Consultez https://www.sap.com/france/about/legal/trademark.html pour obtenir des informations complémentaires sur les marques déposées.

THE BEST RUN SAP