

Déploiement de Wrike au sein du groupe Estée Lauder Companies

Le groupe Estée Lauder Companies est le leader mondial des cosmétiques de luxe, ravissant les consommateurs avec des produits et des expériences révolutionnaires qui les incitent à exprimer leur beauté unique. Avec son portefeuille diversifié de plus de 25 marques vendues dans 150 pays et régions, Estée Lauder est la seule société entièrement dédiée au maquillage, aux soins pour la peau et les cheveux, et aux parfums haut de gamme.

Le défi

En 2017, Estée Lauder Companies prend conscience de l'obsolescence de ses processus créatifs et se lance dans une transformation marketing et créative. En l'absence de systèmes de gestion des actifs ou d'espaces de travail numériques, les équipes « devaient se contenter de dossiers physiques et envoyer des clés USB dans le monde entier », se souvient Jessica Wolfe, vice-présidente du marketing mondial de Tom Ford Beauty pour Estée Lauder Companies.

Au départ, Estée Lauder Companies avait choisi Workfront pour gérer ses opérations et projets créatifs. Mais après avoir analysé les indicateurs d'adoption pendant un an et demi, le Centre d'excellence créative d'Estée Lauder Companies a commencé à chercher une autre solution de gestion du travail. « Nous souhaitons automatiser notre gestion de projet et instaurer une plus grande transparence entre nos différentes équipes créatives, aussi bien au niveau national qu'international. Nous avons besoin d'un outil plus adapté à cet objectif », affirme Mme Wolfe.



Siège social

New York, New York

Secteur

Beauté

Défis principaux

- Faible taux d'adoption de Workfront en raison de sa complexité
- Équipes dispersées appliquant différentes procédures
- Tâches et suivi dans différents systèmes

Solutions précédentes

Workfront, Excel, Teams, Sharepoint, Asana

Pourquoi Wrike

Pour profiter d'une plateforme de gestion du travail facile à utiliser et simplifier ses opérations créatives mondiales

La solution

Estée Lauder Companies a envisagé d'autres outils prisés tels qu'Asana et Microsoft Projects, mais c'est la solution de gestion du travail collaboratif de Wrike qui a été retenue.

« Nous avons procédé à une analyse assez rigoureuse », estime Caroline Frangos, directrice exécutive des Opérations créatives mondiales. « Vu l'ampleur et la complexité du groupe Estée Lauder Companies, et comme chaque marque a son propre fonctionnement, nous voulions nous assurer que les utilisateurs finaux adopteraient notre solution, car la gestion du changement peut s'avérer délicate mais le but était une adoption maximale de l'outil ».

Tom Alpers, vice-président des Opérations créatives et de l'accélération au sein du service marketing mondial de Tom Ford Beauty, revient également sur le processus de sélection : « Il y a eu de nombreuses discussions entre les équipes créatives, mais également avec les équipes informatiques pour nous assurer de la sécurité de l'outil choisi, de sa capacité à s'intégrer à d'autres plateformes de notre pile technologique et de son respect de toutes les exigences de sécurité ».

Puisque Wrike propose une plateforme simple, facile à utiliser et une sécurité avancée, les équipes d'Estée Lauder avaient hâte de tester leur nouvel outil collaboratif. « Après avoir travaillé dans des conditions très archaïques, les équipes ont trouvé en Wrike un outil réellement visuel, intuitif, simple et flexible », affirme Mme Frangos. « Dans un environnement corporatif très impersonnel comme le nôtre, Wrike apporte une touche humaine et conviviale. Son intuitivité est un vrai bonheur pour les créatifs et les opérations créatives en général », ajoute Olivia Legere, vice-présidente du Centre d'excellence créative mondial.

Une interface simplifiée et de meilleures fonctionnalités

Estée Lauder a rapidement compris à quel point Wrike était intuitif : il offre aux dirigeants la simplicité et la transparence dont ils ont besoin pour gérer efficacement le travail créatif. « Nous gérons des projets créatifs et Wrike est un excellent outil pour cela, car nous avons besoin d'une interface agréable », affirme Mme Wolfe. « L'interface ne doit pas être chargée, mal faite ou lente. Elle doit être épurée, intuitive et facile à utiliser, comme Wrike. En outre, il est facile de lancer et d'importer des projets dans Wrike, ce qui règle le problème d'adoption que nous avons avec Workfront ».

Services utilisant Wrike

Centre d'excellence créative pour Tom Ford Beauty, Clinique, La Mer, Estée Lauder et Bobbi Brown

Intégrations

Microsoft Teams, Outlook, Clickbait, Quickbase

Fonctionnalités clés

- Extension pour Adobe AEM et DAM
- Reporting et tableaux de bord centralisés pour les équipes mondiales
- Interface intuitive et outils de révision natifs, faciles à utiliser

Website

elcompanies.com/fr

En utilisant Wrike, les équipes d'Estée Lauder ont identifié des méthodes de travail plus simples pour réaliser les mêmes tâches. « Les équipes sont motivées pour troquer les modèles très compliqués pour les blueprints de Wrike car cela leur permet de simplifier l'exécution de leurs projets en plus d'avoir un outil simple sur lequel les planifier », explique Mme Frangos.

Wrike allie la simplicité à des fonctionnalités pratiques et puissantes qui permettent aux créatifs du groupe Estée Lauder de développer efficacement des ressources de qualité. « La fonctionnalité de révision offre tout simplement une meilleure expérience utilisateur », explique M. Alpers. « Wrike enregistre une nouvelle version à chaque modification ; c'est vraiment judicieux ! Il crée une archive, donc si vous avez besoin de voir ce qui s'est passé et pourquoi une décision a été prise au cours d'une des révisions, vous avez accès à toutes ces informations dans Wrike, avec la comparaison côte à côte, facile à utiliser ».

« Pour notre équipe de conception créative, l'extension de Wrike pour Adobe Creative Cloud est également vraiment intéressante », continue M. Alpers. « L'interface et l'expérience utilisateur de l'extension sont très intuitives dans Wrike ».

Une puissance accrue pour respecter les normes et favoriser l'agilité

Simplifier les processus mondiaux pour optimiser l'efficacité, tout en offrant à chaque équipe la possibilité de travailler comme elle le souhaite : voilà un défi de taille pour le Centre d'excellence créative d'Estée Lauder Companies qui utilise Wrike pour gérer efficacement 30 équipes créatives différentes à travers plusieurs pays et fuseaux horaires.

« Si chacune de nos marques possède ses propres méthodes de travail, nous avons découvert que nos processus de développement créatif n'étaient pas si éloignés les uns des autres », poursuit Mme Legere. « Nous avons tous eu maille à partir avec les contenus multilingues et l'utilisation de différentes taxonomies, mais Wrike a simplifié les choses en nous permettant d'uniformiser nos approches. Cela nous a beaucoup soulagés, car le mot « tâche » signifie désormais la même chose pour toutes les équipes. Wrike nous a montré que nous avons plus de points communs dans nos manières de travailler que ce que nous imaginions ».

Même si les principaux processus des marques d'Estée Lauder Companies sont relativement similaires, chaque équipe ou pays travaille un peu à sa manière, et la versatilité de Wrike aide tout le monde à respecter les bonnes pratiques structurelles tout en fonctionnant de la manière qui lui convient le mieux. « Nos flux de travail



« Chacune de nos 30 marques a sa propre manière de travailler. Wrike assure la cohérence à travers notre entreprise pour nous permettre d'établir des rapports fidèles tout en laissant place à la personnalisation ».

Jessica Wolfe,
vice-présidente du
marketing mondial chez
Tom Ford Beauty, Estée
Lauder Companies

sont standardisés et les blueprints comportent certains processus que toutes les équipes doivent respecter », explique Mme Frangos. « Mais elles peuvent y ajouter les particularités et les étapes spécifiques dont elles ont besoin. Nous disposons également d'un formulaire de demande standard que chaque marque peut adapter à ses besoins ».

La flexibilité de Wrike augmente également l'agilité des équipes créatives. « Nos priorités commerciales évoluent constamment », affirme M. Alpers. « Puisque nous suivons tous les mêmes processus et que tout est dans Wrike, nous pouvons implémenter rapidement tous les changements apportés aux processus créatifs et informer tout le monde en temps réel. Ce qui était un processus manuel est désormais un processus très simple et transparent avec les calendriers visuels et les diagrammes de Gantt ».

Des capacités d'intégration accrues et un support au cours de la COVID-19

Quelles que soient les circonstances, le déploiement d'un nouvel outil peut présenter des défis, et l'année 2020 s'est avérée très singulière à cet égard. Alors que ses équipes télétravaillaient en raison de la pandémie, Estée Lauder a pu compter sur le soutien des services professionnels de Wrike, avec lesquels elle avait déjà conclu un partenariat. « Nous avons déjà beaucoup travaillé sur le déploiement lorsque les bureaux ont fermé leurs portes », se souvient M. Alpers.

« Nous ne savions pas comment fonctionnerait la formation à distance pour nos équipes, ni comment nous pourrions mener à bien les dernières étapes de configuration auprès des marques alors qu'il nous était impossible de nous réunir dans une même pièce. Mais j'étais à la fois extrêmement content et reconnaissant que l'équipe Wrike reste à nos côtés tout au long de ce cauchemar ».

« L'agilité de l'équipe Wrike qui nous a guidés au cours de ces six à neuf mois de turbulences a été déterminante », insiste Mme Frangos. « Le personnel de Wrike a l'habitude d'utiliser l'outil et de travailler et collaborer à distance ; ce n'est pas le cas de nos équipes. Notre culture est axée sur les rencontres en personne. La manière dont l'équipe Wrike a collaboré avec nous et la nouvelle méthode de travail qu'elle nous a montrée se sont avérées extrêmement utiles ».

« Plus nous travaillons aux côtés des équipes Wrike, plus nous sommes convaincus qu'elles deviendront des partenaires stratégiques à long terme », ajoute Mme Legere. « Leur agilité, leur souplesse et leur capacité à évoluer en cas de situation chaotique ont été très précieuses, et elles continueront de l'être pour nous ».



« Avec Workfront, nous avons toujours besoin d'Excel pour suivre nos tâches. Mais avec Wrike, tout est au même endroit. C'est précisément ce qui nous rendra plus efficaces. »

Tom Alpers,
vice-président des
opérations créatives et
de l'accélération, Tom
Ford Beauty Global
Marketing, Estée Lauder
Companies

Conclusion

À mesure qu'Estée Lauder Companies continue de déployer le système de gestion du travail collaboratif de Wrike auprès de ses marques mondiales, la société de cosmétiques cherche à tester d'autres fonctionnalités polyvalentes de la plateforme.

« Nous attendons avec impatience la fonctionnalité des rapports », affirme Mme Wolfe. « Nous avons envie de savoir si nos équipes réussissent à développer, créer et exécuter des campagnes dans les délais, conformément au budget et de manière efficace. Nous avons hâte de disposer d'une fonctionnalité qui nous permette de visualiser et d'établir des rapports de performance de nos équipes créatives pour les différentes marques et les différents pays. L'identification des aspects de nos processus qui doivent être rectifiés nous aidera à utiliser les données de manière à nous améliorer ».

« J'ai hâte de découvrir la fonctionnalité de charge de travail. Nous n'avons pas encore travaillé avec les marques pour estimer le nombre d'heures nécessaires pour chaque tâche, ce qui leur permettrait d'affiner leur besoin en ressources humaines », note Mme Frangos. « Je suis également impatiente de voir comment elles établiront les calendriers pour tenir compte des risques des projets entrants et permettre à la direction de consulter la date de début programmée et la date de début réelle ».

« Je me réjouis du lancement d'Analytics, qui nous permettra d'identifier les domaines dans lesquels nous pourrions améliorer nos processus », affirme M. Alpers. « J'ai hâte de pouvoir analyser le projet de manière rétroactive, de comprendre ce qui a fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné, et de partager ces données avec d'autres équipes pour les aider à résoudre leurs problèmes. Avec Wrike, toutes ces données seront à notre disposition, ce qui nous aidera à améliorer nos processus à l'avenir ».

Globalement, le groupe Estée Lauder Companies est ravi de disposer d'une plateforme de gestion du travail facile à utiliser qui permettra aux équipes de mieux travailler et de livrer un travail de meilleure qualité pour l'entreprise dans son ensemble. « L'un des principaux objectifs du déploiement de Wrike était de renforcer les processus de travail au niveau national et mondial. Pour moi, c'est un signe de réussite. Nous sommes tout à fait convaincus d'avoir choisi un outil qui améliorera la collaboration entre nos équipes mondiales », conclut Mme Legere.

**Découvrez comment Wrike
peut aider votre entreprise**

www.wrike.com/fr

