

## CAS CLIENT

### Formation et support



**TOTAL**

- 4ème groupe pétrolier intégré international côté dans le monde
- 100 000 collaborateurs répartis dans 180 pays
- La branche Marketing & Services de Total compte 15 500 stations-services réparties dans 40 pays et sert 4 millions de clients par jour



#### CONTEXTE ET ENJEUX

Harmonisation des sites internet qui nécessite de former tous les webmasters et agences web à l'outil d'administration

#### SOLUTION

Déploiement de Shortcuts sur le CMS Oracle WebCenter Sites

#### BENEFICES

- Prolongement de la formation sur l'outil informatique
- Optimisation des nouveaux sites internet

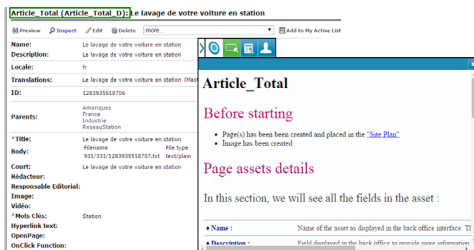
## Contexte et Enjeux

### Digitalisation des outils informatiques

Total Marketing & Services a lancé un plan de digitalisation du groupe et dans ce cadre, a décidé d'unifier tous ses sites internet (charte graphique, visuel, guideline).

Ces sites internet sont administrés depuis le même CMS (Content Management System), Oracle WebCenter Sites, mais chaque pays a la responsabilité du contenu des pages web.

Cette harmonisation des sites implique que de nombreux webmasters et agences web soient formés à l'utilisation de cet outil informatique et aux procédures et règles internes de Total Marketing & Services.



## Solution

### Sécurisation de l'utilisation du CMS

Pour accompagner les utilisateurs du CMS et les former à son utilisation, Total Marketing & Services a, dans un premier temps, créé une cinquantaine de fiches wiki reprenant les instructions et procédures pour chaque menu et composant du gestionnaire de contenus web.

Une fois ces fiches wiki intégrées dans un portail de support (Microsoft Sharepoint), Total a déployé Shortcuts sur l'application métier.

Directement depuis l'application Oracle WebCenter Sites, les webmasters et agences ont accès à l'aide contextuelle de Shortcuts : ils se forment en continu et ajoutent de nouveaux contenus en respectant les règles métier du Groupe.

« Shortways permet d'adopter une nouvelle façon de travailler, en améliorant la productivité des collaborateurs ! »

Marc Gigon,  
VP Digital Transformation

## Bénéfices

### Formation adaptée aux besoins

La solution Shortcuts permet de sécuriser l'utilisation du CMS malgré sa complexité : le webmaster accède aux informations métier en rapport avec le composant du site internet qu'il est en train de modifier/créer.

Total Marketing & Services réalise des économies sur la formation de ses collaborateurs grâce à un dispositif plus adapté à leurs besoins. Les sites internet sont mieux mis à jour, plus performants, et permettent de détecter de nouvelles pistes d'affaires.

« La solution Shortways permet d'adopter une nouvelle façon de travailler, en améliorant la productivité de nos collaborateurs et en capitalisant sur les connaissances », conclut Marc Gigon, VP Digital Transformation de Total Marketing & Services.



6 rue Léonard de Vinci - CS 20119  
53001 Laval Cedex  
Tél : +33 6 50 26 46 34  
info@shortways.com  
[www.shortways.com](http://www.shortways.com)