



**Club Med met en place une organisation CRO hybride et améliore la performance de ses équipes**

**LA MISSION**

Equipe client	Directeur Performance Digitale + CRO Manager
Notre équipe	Manager data + Consultant CRO



**ENJEUX & OBJECTIFS**

- Repenser la structure de gouvernance et garantir une méthodologie CRO efficace
- Permettre aux différents pays et BU de gagner en **autonomie** sur les campagnes CRO
- Répondre au besoin de **synchronisation** et de cohérence entre les stratégies CRO et Digital customer experience (UX, environnement technique, roadmap...)



**NOTRE RÉPONSE**

1. Passage d'un modèle organisationnel centralisé à un **modèle hybride** avec une expertise centralisée et connectée directement aux BU
2. Accélération du déploiement des campagnes en priorisant les tests sur les pays pilotes à fort trafic
3. Création de passerelles entre les équipes CRO, UX, Produit et les BU pour aligner les parties prenantes et faciliter le partage d'informations
4. Implication des parties prenantes au processus de priorisation des tests
5. Suivi et communication du ROI à tous les niveaux de l'organisation via des dashboards et des réunions de performance



**RÉSULTATS**

- Validation de la structure et augmentation de la capacité de tests
- Restructuration interne de l'organisation et création de **nouvelles cellules CRO locales** pour combiner une expertise globale et locale et susciter l'engagement des BU
- Agrandissement de l'équipe CRO avec le recrutement de nouveaux profils pour répondre aux enjeux globaux et locaux