
Comment préparer les utilisateurs aux déploiements d'ERP sans ralentir les équipes IT ?

Introduction

Les déploiements d'ERP sont généralement complexes et nécessitent beaucoup de ressources en raison de leur impact considérable sur les opérations commerciales. Pour les grandes entreprises, le déploiement planifié d'un ERP peut prendre jusqu'à 18 mois. Même avec une planification et une action intensives, ce délai est considéré comme normal. À cela s'ajoutent les tests et la formation des utilisateurs, la gestion du changement et d'autres mesures visant à garantir le bon fonctionnement après le déploiement. Une part importante du travail incombe au service informatique, qui supervise tous les détails techniques de la mise en œuvre.

Comme ce sont également eux qui connaissent le mieux le fonctionnement et la personnalisation de la plateforme d'ERP, ils sont souvent impliqués dans les phases de formation et de préparation du déploiement. Si les nouveaux utilisateurs commettent des erreurs, c'est le personnel informatique qui est appelé à les corriger. Tout cela peut leur imposer une lourde charge de travail et ralentir leur efficacité. Ce dont vous avez besoin, c'est d'un remplacement numérique pour prendre en charge la formation des utilisateurs ERP lors des déploiements. Assima peut être la solution que vous recherchez. Grâce à une formation pratique, immersive et simulée, ainsi qu'à des conseils intégrés à l'application, Assima peut contribuer à réduire considérablement la charge de travail du personnel informatique pendant la formation ERP, lui permettant ainsi de se consacrer aux aspects techniques plus complexes du déploiement du logiciel.

Découvrez comment Assima gère la formation des utilisateurs lors du déploiement d'un ERP de manière fluide et rationalisée.

[LIRE MAINTENANT](#)

Les défis liés au déploiement des ERP pour les services informatiques et les utilisateurs

Même si la gestion des besoins en formation du personnel d'une entreprise relève de la responsabilité de l'équipe L&D (formation), l'équipe informatique est souvent consultée pour les déploiements de logiciels, en particulier les ERP, pour les concepts techniques plus complexes, les configurations spécialisées et les corrections d'erreurs. Cependant, lors du déploiement d'un ERP, l'équipe informatique est trop concentrée sur le déploiement du système pour consacrer du temps ou des ressources à la formation des utilisateurs.

Si l'entreprise utilise des méthodes de formation traditionnelles pour ses employés, cette réaffectation peut entraîner une formation insuffisante ou inexacte des utilisateurs de l'ERP pour les déploiements, en particulier si l'ERP mis en œuvre est une nouvelle version ou comprend des configurations hautement personnalisées. Étant donné que la documentation et les supports de formation existants ne reflètent pas correctement la version et la configuration du logiciel que les employés doivent utiliser, cela entraîne une augmentation des erreurs, un ralentissement de

l'adoption et un besoin accru d'assistance technique.

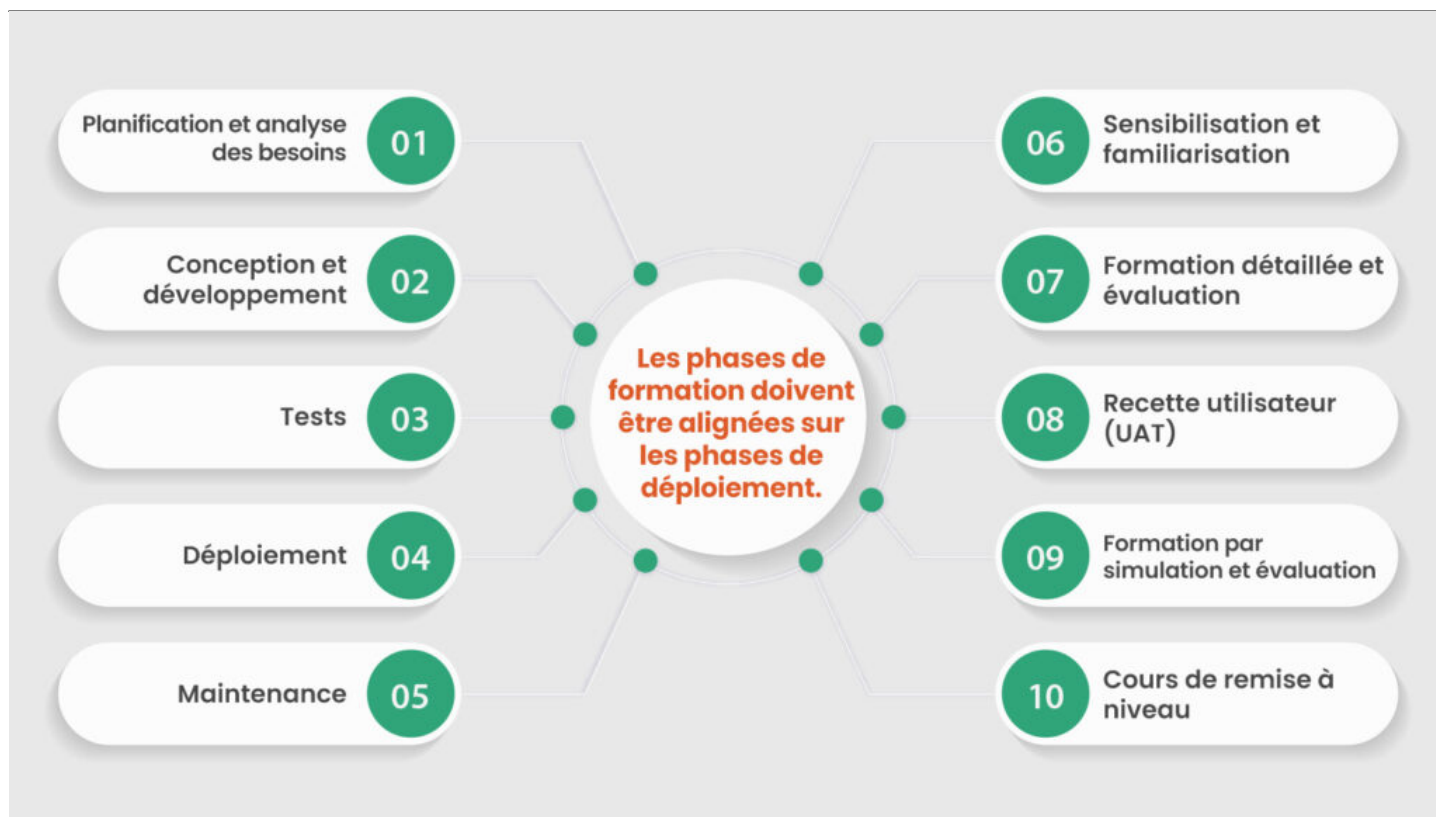
Cela peut entraîner une pression accrue sur les services d'assistance informatique après la mise en service, alourdissant leur charge de travail au lieu de la soulager. Ils seraient davantage sollicités pour dissiper les doutes, corriger les erreurs et guider les utilisateurs qui travaillent avec des lacunes dans leurs connaissances ou des informations tout simplement inexactes. Au lieu d'une phase post-déploiement sans heurts, le service informatique se retrouve à devoir traiter des problèmes qui auraient facilement pu être évités avec une meilleure stratégie de formation liée au déploiement de l'ERP.

Pourquoi il est essentiel de préparer les utilisateurs à l'avance

L'intégration des utilisateurs ERP ne doit pas être une réflexion après coup ; elle doit faire partie intégrante du processus de mise en œuvre du système. Au lieu de commencer le processus de formation après le déploiement, il est beaucoup plus judicieux de commencer dès la phase de planification. En présentant aux utilisateurs la version de base du logiciel ERP et en tenant compte de leurs opinions en tant que parties prenantes importantes lors de l'étape d'analyse des besoins, vous suscitez l'enthousiasme des utilisateurs et les familiarisez avec la plateforme, tout en vous assurant que la version finale répond aux besoins des utilisateurs finaux.

Ensuite, à mesure que la conception et le développement progressent, les utilisateurs peuvent être initiés au contenu de formation basé sur la version plus détaillée du logiciel, conformément à l'orientation que prend l'architecture logicielle. Lorsque vous entrez dans la phase de test, des tests d'acceptation utilisateur (UAT) peuvent être effectués simultanément afin d'intégrer leurs commentaires sur l'expérience utilisateur. Une fois le déploiement approuvé, les utilisateurs peuvent suivre une formation par simulation avec une assistance en temps réel pour une expérience optimisée. Avec la maintenance et les mises à jour, vous pouvez proposer une formation de rafraîchissement aux utilisateurs afin qu'ils restent à jour. Si vous ne commencez la formation numérique pour le déploiement de l'ERP qu'une fois le déploiement en cours ou terminé, il sera peut-être trop tard pour préparer les utilisateurs finaux à temps, ce qui entraînera un retard important dans le délai de productivité.

Une formation précoce au système ERP avant sa mise en service garantit non seulement que les utilisateurs sont parfaitement prêts à utiliser le logiciel déployé dès le premier jour avec une efficacité maximale, mais aussi qu'ils ont eu le temps de s'exercer et d'apprendre de leurs erreurs, évitant ainsi toute erreur fatale sur le système en service. Vous atteignez votre objectif de retour sur investissement plus rapidement et sans perturber les opérations commerciales en raison de retards d'apprentissage ou d'erreurs nécessitant l'intervention du service informatique pour être corrigées.



Élaborer un plan de formation ERP efficace

Pour réussir la formation des utilisateurs ERP lors d'un déploiement, il est nécessaire d'élaborer un plan bien conçu qui tienne compte de tous les obstacles potentiels et prévoie des solutions de repli pour y faire face. Voici quelques points à garder à l'esprit :

Créer une approche de formation par étapes

Planifiez votre programme de formation de manière à ce qu'il soit dispensé en plusieurs étapes : sensibilisation, apprentissage pratique, évaluation et renforcement. Cela permet aux utilisateurs d'apprendre de manière constructive sans surcharge d'informations et vous donne la possibilité de modifier le programme en fonction des progrès des apprenants.

Tirer parti des simulations pour l'apprentissage basé sur les tâches

Les formations d'ERP [basées sur la simulation](#) vous permet de proposer une formation modulaire et [apprentissage basé sur des scénarios](#), qui s'avère efficace pour améliorer la mémorisation, la restitution et l'application des connaissances. Elle offre aux utilisateurs un environnement sûr dans lequel ils peuvent se familiariser avec un processus avant de le mettre en œuvre dans le système réel, sans aucun risque.

Personnalisez la formation en fonction des responsabilités

Une formation adaptée aux responsabilités individuelles garantit qu'un employé n'apprend ni plus ni moins que ce dont il a besoin. La personnalisation des parcours d'apprentissage en fonction des rôles, des services et des flux de travail optimise l'apprentissage et favorise l'engagement en fonction du contexte.

Aligner la formation sur les étapes clés de la mise en service

En alignant la formation sur des leçons spécifiques avec les étapes correspondantes de la mise en service, vous créez des opportunités de formation et d'application parallèles. Cet apprentissage contextuel améliore à la fois la rétention et l'engagement, ce qui se traduit par une plus grande efficacité au travail.

Comment Assima Train contribue à rationaliser la formation au déploiement d'un ERP

Utiliser Assima Train pour la formation au déploiement d'un ERP est le meilleur moyen d'atteindre dès le départ vos objectifs d'adoption d'un logiciel d'entreprise. Voici pourquoi :

Apprentissage basé sur la simulation

Assima utilise une [technologie de création de simulations brevetée 4X](#) qui crée des clones hyperréalistes d'applications. Ces clones interagissent avec l'utilisateur exactement comme le système en direct. Cet [apprentissage interactif et pratique](#) améliore non seulement la mémorisation et les compétences en matière de résolution de problèmes, mais permet également aux utilisateurs de s'engager dans un apprentissage sûr, équivalent à une formation en direct, mais sans aucun risque pour le système réel.

Guidage en temps réel dans l'application

[Assima In-App Search](#), comme son nom l'indique, est un module de recherche qui se superpose à l'application en direct et fournit des résultats de recherche contextuels et dynamiques en fonction du rôle et de la tâche. En fournissant [des conseils informatifs en temps réel aux utilisateurs](#), il réduit les risques d'erreurs sur les systèmes en production, améliore la confiance des utilisateurs et [réduit la charge de travail des équipes d'assistance informatique](#).

Multilingue et évolutif

La préparation des employés au déploiement d'un ERP à l'échelle mondiale nécessite une plateforme multilingue et évolutive, telle qu'Assima. Ses fonctionnalités multilingues intégrées prenant en charge toutes les langues, sa formation centralisée basée sur le cloud, la création de multiples leçons et ensembles de données personnalisés à partir d'une même source sans avoir à les saisir à nouveau garantissent une formation efficace et cohérente dans toutes les langues.

Suivi et analyses détaillées

Un tableau de bord analytique centralisé intégré à la plateforme Assima permet aux responsables et aux administrateurs d'analyser en détail les progrès des apprenants et la réussite des formations directement depuis leur terminal. La formation ERP pouvant être complexe, il est utile de disposer d'un tableau de bord qui présente en temps réel des statistiques individuelles, par rôle, par équipe et par service, ainsi que des informations exploitables.

Découvrez en détail comment Assima rationalise les déploiements ERP dans cet article de blog.

LIRE MAINTENANT

Étude de cas : Comment une entreprise du secteur de l'énergie a rationalisé la formation pour le déploiement de son ERP

Lorsque npower, une grande entreprise britannique du secteur de l'énergie, a eu besoin d'une formation au déploiement SAP pour 4 500 utilisateurs, elle ne pouvait plus compter sur ses prestataires de formation traditionnels, qui lui coûtaient des millions en dépenses et en ressources humaines. En passant à Assima, elle a réalisé 3 millions de livres sterling d'économies, réduit de 50 % le temps d'intégration et, surtout, réduit de 80 % ses besoins en personnel pour le développement de contenus de formation. Les utilisateurs ont été si bien formés que l'entreprise s'est classée au 5e rang des entreprises britanniques ayant le plus amélioré leur service client. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

Conseils pour responsabiliser les utilisateurs tout en soutenant le service informatique

Votre stratégie de formation au déploiement de l'ERP doit intégrer les conseils suivants afin de garantir un processus de déploiement et d'adoption fluide et rationalisé :

Confirmer l'exactitude du contenu avec le service informatique

Lorsque le département L&D rencontre des difficultés, veillez à faire appel au service informatique pour vérifier les faits et les chiffres utilisés dans les cours. En sollicitant la coopération du service informatique dès le début, vous garantissez l'exactitude des informations et éliminez les lacunes, ce qui évite une dépendance excessive vis-à-vis du personnel du service d'assistance au fur et à mesure que la formation avance.

Permettre l'apprentissage en libre-service

En fournissant aux utilisateurs des outils d'apprentissage en libre-service via des plateformes d'adoption numérique, vous allégez la charge de travail des équipes informatiques tout en

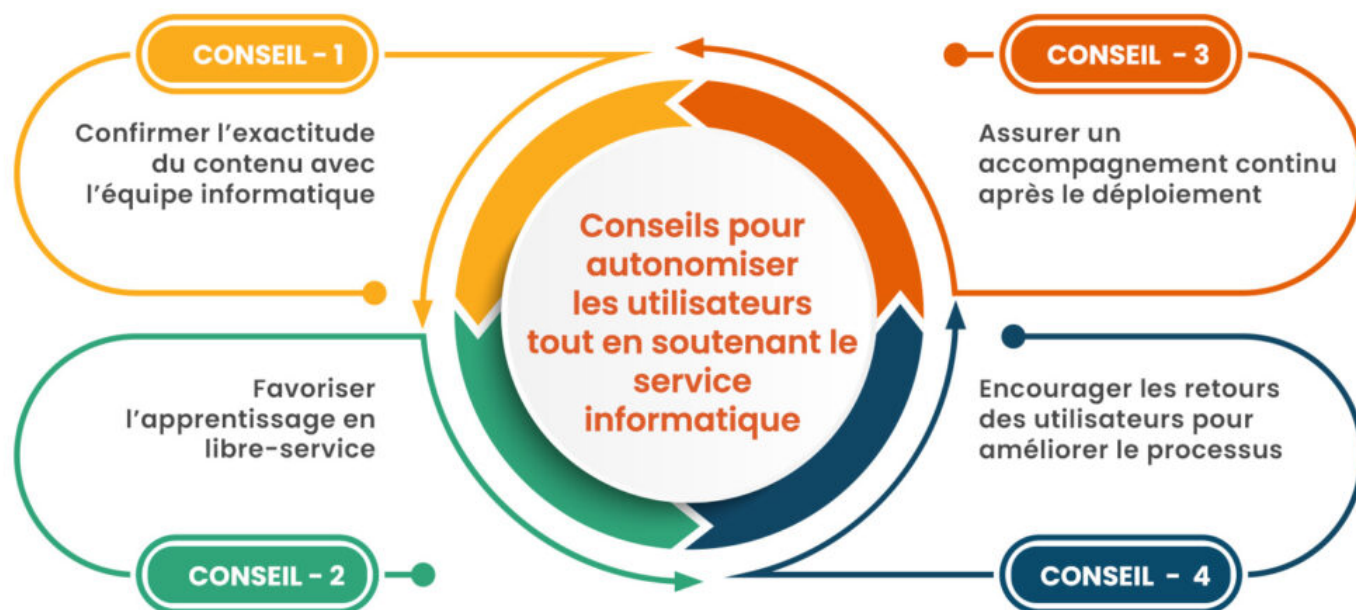
rendant les utilisateurs autonomes. Les exercices guidés, l'assistance intégrée à l'application, les commentaires automatisés, etc. sont autant d'excellents moyens d'y parvenir.

Fournir une assistance continue après le déploiement

La formation des utilisateurs ERP pour les déploiements ne doit pas s'arrêter après la mise en place ; vous devez prévoir une assistance continue sous forme d'infobulles, de procédures guidées, de cours de remise à niveau et d'autres ressources similaires tout au long du cycle de vie du logiciel afin d'en optimiser l'utilisation.

Encourager les commentaires des utilisateurs pour améliorer le service

En plus de ce que vous apprenez grâce à l'analyse des données, veillez à interroger les utilisateurs réels sur leur expérience avec la plateforme et le programme de formation. Ces informations qualitatives permettent d'améliorer continuellement le programme afin d'offrir une meilleure expérience utilisateur.



Conclusion

Les entreprises qui dissocient la formation des utilisateurs des ressources informatiques garantissent de meilleurs résultats de déploiement, non seulement pour les utilisateurs finaux, mais aussi pour les équipes d'assistance informatique. Tout ce dont vous avez besoin, c'est d'une plateforme de formation aux systèmes adaptée pour y parvenir. Avec une solution comme Assima, la formation des utilisateurs d'ERP pour les déploiements n'est plus un fardeau pour le service informatique, mais une opportunité d'accélérer l'adoption et d'augmenter la valeur commerciale. Créez une culture d'expertise et de réflexion critique parmi les utilisateurs de votre entreprise, avec Assima.

Discutez de vos besoins en matière de formation ERP avec notre équipe d'experts afin d'obtenir la meilleure solution pour votre entreprise.

APPELEZ MAINTENANT

Foire aux questions

Répondons à certaines de vos questions.

[Pourquoi les déploiements d'ERP submergent-ils souvent les équipes informatiques ?](#)

Les déploiements ERP demandent beaucoup de temps et d'efforts, avec des exigences techniques importantes dont le service informatique doit s'occuper. En plus de ça, ils doivent aussi aider les nouveaux utilisateurs qui ont du mal avec l'application. Ça peut être dur pour les équipes informatiques qui jonglent avec leurs responsabilités pendant le déploiement.

[Comment Assima Train peut-il soutenir la formation au déploiement d'un ERP ?](#)

Assima tire parti de la formation par simulation interactive et des conseils intégrés à l'application pour accompagner les utilisateurs depuis la phase préalable à la mise en service jusqu'à la formation post-mise en service. Les utilisateurs sont guidés à chaque étape du déploiement d'un ERP afin qu'ils ne rencontrent aucun obstacle une fois qu'ils commencent à travailler sur le système en production.

[Quelle est la meilleure façon de préparer les utilisateurs avant la mise en service d'un ERP ?](#)

La formation préalable à la mise en service avant le déploiement d'un ERP est plus efficace lorsqu'elle s'appuie sur des techniques pratiques et interactives telles que les simulations, la réalité virtuelle, la gamification, etc. Le caractère immersif de ces techniques de formation garantit une meilleure mémorisation et une meilleure restitution lors de l'utilisation.

[Comment la formation intégrée à l'application contribue-t-elle à réduire la charge de travail informatique ?](#)

La formation intégrée à l'application aide les utilisateurs lorsqu'ils travaillent sur le système en direct, en dissipant leurs doutes, en prévenant les erreurs et en garantissant le bon déroulement des opérations, afin d'éviter les demandes d'assistance informatique et les tickets pour résoudre les problèmes.

[Assima Train est-il adapté aux déploiements ERP à l'échelle mondiale ?](#)

Assima Train est hautement évolutif et entièrement multilingue, avec une gestion centralisée du contenu via le cloud. De plus, les mises à jour, les traductions, la génération d'ensembles de données, etc. sont possibles sans avoir à réenregistrer les captures d'écran, ce qui permet aux gestionnaires de contenu de créer et de maintenir facilement plusieurs versions sans trop d'efforts.