Comment les grandes entreprises réduisent les tickets de support SAP grâce à la formation intégrée

Points clés à retenir

- Les tickets de support SAP augmentent en raison de la complexité du système, des mises à jour fréquentes et du manque d'assistance utilisateur en temps réel.
- La formation traditionnelle échoue parce que les utilisateurs ne reçoivent pas d'accompagnement au moment de l'exécution des tâches.
- La formation intégrée fournit une assistance contextuelle directement dans l'application, aidant les utilisateurs à accomplir correctement leurs tâches du premier coup.
- La réduction des erreurs répétitives grâce à des conseils intégrés fait baisser de manière significative le volume des tickets de support.
- La combinaison d'une assistance dans l'application et d'une formation basée sur la simulation améliore la confiance des utilisateurs et accélère l'adoption de SAP.

Introduction

Dans les grandes entreprises, les files d'attente du support SAP augmentent plus vite que jamais. Lorsqu'une entreprise migre vers SAP S/4HANA, elle doit faire face à des mises à jour fréquentes du système. Les utilisateurs découvrent également en continu de nouveaux flux de travail à mesure que les sociétés se développent à l'échelle mondiale. L'augmentation des tickets de support, des services d'assistance surchargés et du personnel frustré en sont les conséquences inévitables.

Le problème n'est pas l'effort. C'est le timing.

Les utilisateurs ont besoin d'aide au moment où ils exécutent la tâche, et non plusieurs semaines auparavant.

C'est pour cette raison que les entreprises de premier plan mettent en œuvre des approches de formation intégrée. En fournissant une aide contextuelle directement dans les flux de travail SAP, les organisations peuvent réduire drastiquement les demandes de support SAP et prévenir les erreurs avant qu'elles ne surviennent.

Cette stratégie est rendue possible par des plateformes comme Assima, qui associent une formation basée sur la simulation via Assima Train à une assistance contextuelle en temps réel fournie par Assima In-App Search afin d'aider les collaborateurs pendant leur travail.

1. Pourquoi les tickets de support SAP augmentent

L'augmentation des tickets de support SAP dans les entreprises est provoquée par plusieurs facteurs.

Tout d’abord, la complexité des environnements SAP a considérablement augmenté. SAP S/4HANA combine des modules interconnectés, des modèles de données sophistiqués et des analyses en temps réel. Ces fonctionnalités améliorent l’efficacité de l’entreprise, mais elles exigent également des utilisateurs qu’ils naviguent dans des flux de travail plus complexes. Lorsque les procédures changent, même les employés expérimentés peuvent rencontrer des difficultés.

Deuxièmement, les entreprises mettent régulièrement à jour leurs environnements SAP. Les nouvelles fonctionnalités système, les évolutions réglementaires et les modifications de configuration sont fréquentes. Un utilisateur qui maîtrisait une méthode il y a six mois peut aujourd’hui se retrouver face à un flux de travail légèrement différent.

Troisièmement, dans une formation SAP classique, les connaissances ne sont pas renforcées au moment de l’exécution. Les employés suivent des sessions de formation avant la mise en production, mais lorsqu’ils réalisent ensuite de vraies transactions, ils oublient souvent des étapes importantes. Sans renforcement, la mémorisation diminue rapidement.

L’absence d’assistance contextuelle au sein des flux de travail SAP est une autre cause majeure. De nombreuses entreprises utilisent des programmes de formation SAP basés sur un LMS ou des bibliothèques de documentation. Lorsque les utilisateurs rencontrent un problème, ils doivent quitter le système pour chercher une solution. Cette rupture ralentit la productivité et aboutit souvent à une demande d’aide.

Les organisations qui veulent réduire les tickets de support SAP doivent traiter ces problèmes structurels plutôt que de simplement augmenter le nombre d’heures de formation.

2. Le coût réel d’un volume élevé de tickets de support SAP

Des volumes élevés de tickets de support SAP créent des effets en cascade dans toute l’organisation.

- **Les équipes de support IT sont surchargées**
  Au lieu de se concentrer sur l’optimisation du système, l’innovation ou des initiatives stratégiques, les spécialistes SAP consacrent une grande partie de leur temps à répondre à des questions récurrentes des utilisateurs. À terme, cela limite la valeur que les équipes IT peuvent apporter et réduit la productivité du support.

- **Les processus opérationnels commencent à ralentir**
  Les flux de travail s’arrêtent lorsque les employés attendent de l’aide parce qu’ils ne peuvent pas finaliser des transactions en toute confiance. Les écritures financières prennent du retard, les validations d’achats s’interrompent et les échéances de reporting s’allongent au-delà des prévisions.

- **La frustration des employés augmente**
  Les erreurs répétées et l’incertitude sapent la confiance dans le système. Au lieu de se sentir aidés par les capacités de SAP, les employés commencent à percevoir la plateforme comme complexe et difficile à utiliser.

- **L’adoption de SAP par les utilisateurs diminue**
  Lorsque les utilisateurs hésitent à interagir avec les flux de travail SAP ou évitent certaines fonctionnalités du système, les organisations peinent à tirer pleinement parti de leurs investissements SAP.

- **Le ROI des transformations SAP est retardé**

> Les entreprises investissent massivement dans des programmes de transformation SAP en attendant plus d'automatisation, d'efficacité et de meilleures prises de décision. Des problèmes persistants de support aux utilisateurs SAP ralentissent ces résultats.

Réduire les tickets de support SAP n'est donc pas seulement un objectif IT. C'est une **priorité plus large de performance métier**.

Les organisations qui traitent ces défis de support de manière proactive améliorent l'efficacité opérationnelle, renforcent la confiance des employés et accélèrent le retour sur investissement de leurs projets SAP d'entreprise.

3. Qu'est-ce que la formation intégrée dans SAP ?

La formation intégrée dans SAP consiste à fournir une assistance contextuelle directement dans le système pendant que les employés exécutent leurs tâches.

La formation SAP traditionnelle basée sur un LMS apporte des connaissances structurées, mais manque souvent d'immédiateté. Les employés assistent à des sessions ou suivent des modules en ligne en dehors de l'environnement système. Lorsqu'ils rencontrent ensuite un flux de travail réel, ils doivent s'appuyer sur leur mémoire.

La formation intégrée fonctionne différemment.

Elle fournit une **formation SAP dans l'application** exactement au moment où les utilisateurs ont besoin d'aide. La formation intégrée dans SAP est le plus efficacement déployée grâce à un support en temps réel dans l'application, qui permet aux utilisateurs d'accéder à des conseils, des réponses et des connaissances processus sans quitter le flux de travail.

Cette méthode correspond à la manière dont les personnes apprennent au travail. Lorsque les collaborateurs appliquent immédiatement de nouvelles informations, ils les assimilent plus efficacement. De plus, la formation intégrée améliore la rétention. Lorsque les instructions sont affichées pendant les tâches réelles, les utilisateurs relient l'apprentissage à une application concrète.

La formation intégrée applique ce même principe aux environnements SAP d'entreprise. En pratique, cela se réalise grâce à une combinaison d'apprentissage basé sur la simulation et d'outils d'assistance dans l'application qui guident les utilisateurs avant et pendant l'exécution des tâches.

Découvrez comment NPower a amélioré l'adoption de SAP par les utilisateurs et réduit sa dépendance au support avec Assima.

Lire l'étude de cas

4. Comment la formation intégrée réduit les tickets de support SAP

La formation intégrée réduit les tickets de support SAP en traitant les causes les plus courantes des erreurs utilisateur.

Les guides contextuels évitent les erreurs

Les parcours guidés intégrés accompagnent les utilisateurs pas à pas dans les flux de travail complexes. Les champs obligatoires, validations et règles de contrôle deviennent clairs avant que des erreurs ne surviennent. Lorsque les utilisateurs réalisent correctement les tâches dès la première fois, les demandes de support diminuent.

Résolution autonome des problèmes

Les employés acquièrent la capacité de résoudre eux-mêmes les petits problèmes. Au lieu de soumettre un ticket pour demander une précision, les utilisateurs reçoivent une assistance contextuelle en temps réel directement dans SAP grâce à des outils comme Assima In-App Search, ce qui leur permet d’accéder instantanément aux réponses sans perturber le flux de travail.

Cela réduit la dépendance aux équipes IT et permet aux employés de continuer à travailler sans interruption.

Réduction des demandes répétitives

Les équipes d’assistance reçoivent souvent les mêmes questions de la part de nombreux utilisateurs. En standardisant les consignes entre les services et les zones géographiques, la formation intégrée réduit significativement le nombre de demandes d’assistance répétitives.

Renforcement continu

La formation traditionnelle a lieu une seule fois. La formation intégrée, elle, renforce les connaissances en continu.

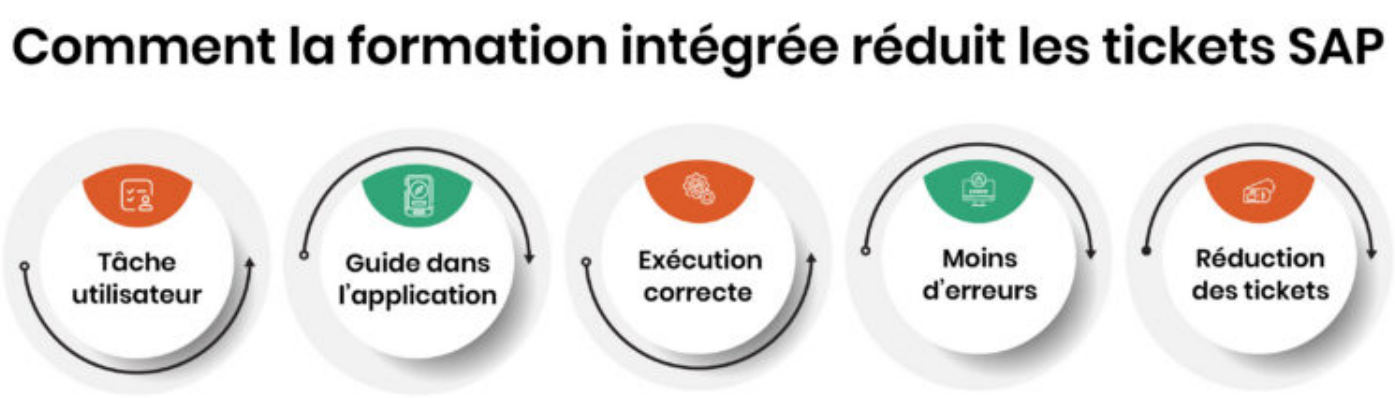
À mesure que les employés effectuent des transactions de façon répétée, l’assistance contextuelle leur rappelle les procédures correctes. Cette répétition renforce la mémorisation sans nécessiter de sessions de formation supplémentaires.

Les constats du secteur montrent régulièrement que la majorité des tickets de support SAP proviennent d’un petit nombre de flux de travail récurrents. Lorsque les organisations intègrent des conseils dans ces flux grâce à des outils comme Assima In-App Search, le volume de tickets diminue fortement.

La formation intégrée fait passer l’organisation d’un support réactif à une montée en compétence proactive. Au lieu de corriger les erreurs après qu’elles se produisent, les entreprises les empêchent complètement.

Ce changement constitue l’un des moyens les plus efficaces de réduire les tickets de support SAP et d’améliorer l’adoption de SAP par les utilisateurs à l’échelle de l’entreprise.

5. Comment Assima In-App Search rend possible la formation SAP intégrée



Assima In-App Search permet aux entreprises de déployer la formation SAP intégrée directement au sein des flux de travail en production.

La plateforme fournit une assistance contextuelle en temps réel dans SAP, ce qui permet aux utilisateurs de rechercher instantanément des conseils, d'accéder aux connaissances processus et de résoudre les problèmes sans quitter l'application. Les employés reçoivent ainsi la bonne information exactement au moment où ils en ont besoin, ce qui améliore la précision et réduit la dépendance au support externe.

En rendant le support disponible directement dans le flux de travail, Assima In-App Search élimine la nécessité de naviguer entre plusieurs systèmes ou d'ouvrir des tickets pour des questions courantes. Les utilisateurs peuvent poursuivre leur travail sans interruption, ce qui accélère l'exécution des tâches et réduit les erreurs.

En parallèle, Assima Train complète cette approche en permettant aux employés de s'exercer aux flux de travail SAP dans des environnements simulés avant d'intervenir dans les systèmes en production. Cela renforce leur confiance et leur familiarité, de sorte qu'ils sont mieux préparés à l'exécution dans des conditions réelles.

Cette approche combinée garantit que les employés sont accompagnés à la fois pendant l'exécution grâce au support dans l'application et avant l'exécution grâce à une formation basée sur la simulation.

En conséquence, les organisations réduisent leur dépendance aux centres d'assistance, améliorent l'exactitude des tâches et accélèrent l'adoption de SAP à grande échelle.

Les organisations qui utilisent la formation SAP intégrée constatent souvent :

- Des volumes plus faibles de demandes répétitives au centre d'assistance
- Une montée en compétence plus rapide des utilisateurs pendant l'onboarding
- Une meilleure exactitude des transactions dans tous les services

Assima aide les entreprises à passer d'un support utilisateur SAP réactif à une montée en compétence proactive des utilisateurs.

6. Indicateurs que les entreprises devraient suivre

Les organisations qui souhaitent réduire les tickets de support SAP doivent suivre quelques indicateurs clés de performance. Ces mesures aident les responsables à comprendre si la formation intégrée et la formation SAP contextuelle améliorent réellement la montée en compétence des utilisateurs et réduisent la dépendance au centre d'assistance.

Indicateur Ce qu'il mesure Pourquoi c'est important Volume des tickets de support Le nombre de tickets de support SAP avant et après la mise en œuvre de la formation intégrée. Une baisse nette du volume de tickets montre que les conseils contextuels empêchent les erreurs utilisateur les plus courantes. Temps moyen de résolution des tickets Le temps nécessaire aux équipes de support pour résoudre les problèmes SAP. Lorsque la formation intégrée accompagne les utilisateurs directement dans les flux de travail, les tickets deviennent plus simples et plus rapides à résoudre. Engagement des utilisateurs avec l'assistance dans l'application La fréquence à laquelle les employés interagissent avec les parcours guidés intégrés et les outils d'assistance. Un engagement élevé indique que les utilisateurs s'appuient sur la formation SAP contextuelle au lieu de soumettre des demandes au centre d'assistance. Temps nécessaire pour atteindre la maîtrise pour les nouveaux employés Le temps qu'il faut aux nouvelles recrues pour devenir productives dans les systèmes SAP. La formation intégrée accélère l'onboarding en accompagnant les utilisateurs pendant l'exécution de tâches réelles. Schémas récurrents de tickets La fréquence des problèmes répétés sur des flux de travail similaires. Une diminution des tickets récurrents montre que la formation intégrée traite les causes profondes plutôt que des correctifs temporaires.

Le suivi de ces indicateurs donne aux entreprises une vision plus claire de leur adoption numérique de SAP. Avec le temps, ces enseignements aident les organisations à affiner leurs stratégies de formation, à améliorer l'adoption de SAP par les utilisateurs et à réduire durablement les tickets de support SAP à l'échelle de l'entreprise.

7. Bonnes pratiques de mise en œuvre

Les entreprises qui souhaitent mettre en œuvre une formation SAP intégrée devraient suivre plusieurs bonnes pratiques.

Commencez par identifier les flux de travail qui génèrent le plus grand nombre de tickets de support. En vous concentrant sur ces processus à fort impact, vous obtiendrez des améliorations immédiates.

Ensuite, alignez les guides intégrés sur les flux de travail métier réels plutôt que sur des scénarios de formation théoriques. La formation SAP contextuelle doit refléter la manière dont les employés exécutent réellement leurs tâches.

Le contenu de formation doit également évoluer au rythme des mises à jour du système. Lorsque les configurations SAP changent, les consignes doivent être mises à jour pour éviter toute confusion.

Enfin, intégrez l'apprentissage directement aux opérations quotidiennes. La formation intégrée doit accompagner les employés en continu plutôt que fonctionner comme une initiative de formation séparée.

Lorsque les organisations considèrent la montée en compétence des utilisateurs comme faisant partie du flux de travail lui-même, l'adoption de SAP par les utilisateurs s'améliore naturellement.

Conclusion

Pour les entreprises qui gèrent des environnements SAP complexes, la formation intégrée est devenue essentielle.

Les entreprises de premier plan intègrent l’apprentissage directement dans les flux de travail SAP au lieu de dépendre uniquement des sessions de formation traditionnelles. Cette stratégie améliore l’adoption de SAP par les utilisateurs dans tous les services et évite les erreurs avant qu’elles ne se produisent.

Assima In-App Search joue un rôle essentiel dans la réduction des tickets de support SAP en fournissant une assistance contextuelle en temps réel directement dans les flux de travail. En permettant aux utilisateurs d’accéder instantanément aux réponses, les organisations éliminent leur dépendance aux centres d’assistance et améliorent l’exactitude des tâches.

Lorsqu’elle est associée à l’apprentissage basé sur la simulation avec Assima Train, l’entreprise peut accompagner les utilisateurs avant et pendant l’exécution, créant ainsi une stratégie complète de formation intégrée qui favorise l’adoption et l’efficacité.

Vous voulez réduire les tickets de support SAP dans votre organisation

Contactez-nous