

ENGIE forma a 4.000 empleados internos y de socios en SAP con Assima



37 Ejercicios de formación interactivos

30% Formación impartida más rápido

4,000 Empleados formados

Retos

Grandes organizaciones de todo el mundo utilizan sistemas SAP CRM para respaldar ventas, marketing, servicio al cliente y una serie de otras funciones críticas. Este es el caso de ENGIE, el mayor productor mundial de energía no nuclear. Con sede en Francia, la empresa produce, transporta, distribuye, comercializa y vende gas, electricidad y servicios relacionados, y cuenta con más de 138.000 empleados en todo el mundo. Para aumentar la eficiencia global y dar al personal acceso a las últimas herramientas de CRM, ENGIE inició el proyecto Calypso. Este tenía dos objetivos: migrar la solución SAP de un sistema mainframe a una nueva infraestructura orientada a servicios, y actualizar el entorno SAP CRM existente a la última versión de SAP, incluida la interfaz de usuario más reciente. Dado que muchos de los procesos críticos de ENGIE dependen de SAP CRM, la empresa necesitaba trasladar a 4.000 empleados internos y de socios a la nueva versión durante un solo fin de semana.

No había margen de error; nuestra gente tenía que terminar su trabajo en el sistema antiguo el viernes por la noche y empezar a usar el nuevo el lunes por la mañana.

Siegried Jankowsk, Responsable del equipo de formación en gestión del cambio para Calypso

Soluciones

El equipo de formación tenía la opción de crear materiales formativos simplemente capturando pantallas estáticas de las nuevas aplicaciones SAP. Sin embargo, esto habría llevado mucho tiempo y no habría proporcionado una formación práctica e interactiva al personal. Para superar este reto en el tiempo disponible, ENGIE decidió formar al personal utilizando Assima Cloning Suite, que ya se había usado para formar equipos en otras divisiones de la empresa. La tecnología Assima Cloning funciona creando clones de funcionalidades clave de las aplicaciones.

Estos clones se utilizan después para crear simulaciones de formación interactivas para el personal que reflejan con precisión las aplicaciones reales, lo que permite a los empleados aprender a utilizarlas antes de que se implementen en producción. Cinco miembros del equipo de formación de ENGIE utilizaron Assima ATS para crear 37 simulaciones y un manual de usuario en solo 75 jornadas de trabajo. Estas simulaciones cubrían todos los aspectos de las nuevas aplicaciones SAP CRM y de la interfaz de usuario, garantizando que los usuarios estuvieran preparados para trabajar con el sistema real en cuanto se desplegara.

“Todo el equipo se ha llevado una sorpresa muy agradable. El desarrollo de los módulos de formación fue mucho más sencillo y eficiente de lo que esperábamos,” afirma Jankowski

Se crearon 37 ejercicios de formación interactivos y un manual para los empleados en solo 75 jornadas de trabajo. El proyecto Calypso ha sido un éxito rotundo.

Siegried Jankowsk, Responsable del equipo de formación en gestión del cambio para Calypso

Beneficios

Con la solución de Assima, ENGIE pudo formar a 4.000 empleados internos y externos en las últimas aplicaciones SAP en poco más de dos meses, lo que supuso un ahorro de tiempo del 30 % en comparación con los métodos tradicionales de formación. Además, ENGIE pudo reducir significativamente el coste total de la formación con Assima, que habría costado hasta 1 millón de euros utilizando clientes de formación tradicionales.

La Formación Coherente Mejora las Actividades de CRM

El personal de ENGIE y sus socios debe trabajar con un único conjunto de estándares para mejorar la calidad de las interacciones con los clientes. Esta cohesión de procesos es ahora posible gracias a Assima, que respaldó una formación coherente para 1.500 empleados internos y 2.500 empleados de organizaciones asociadas. *“Con la solución de Assima, hemos podido estandarizar los procesos de CRM con nuestros clientes, tanto si interactúan con nosotros directamente como a través de nuestros socios,”* afirma Jankowski. *“Como resultado, podemos ofrecer una experiencia de cliente consistentemente excelente y maximizar el valor de nuestras inversiones en CRM.”*

Acceso Online como Complemento

El personal de ENGIE formado presencialmente puede acceder en línea a las 37 simulaciones de formación si tiene alguna consulta sobre cualquier aspecto del nuevo sistema CRM. *“Con Assima, contamos con un recurso para formar a nuevos empleados y a otras personas que necesiten dominar el entorno CRM,”* afirma Jankowski. *“Esto garantiza que todo nuestro personal esté correctamente formado y seguro en el sistema antes de empezar a trabajar.”*

Reducción del Riesgo de Interrupción Durante la Actualización del CRM

Dado que la solución de Assima replicaba exactamente la funcionalidad de las nuevas aplicaciones SAP CRM, el personal pudo empezar a trabajar con ellas eficazmente desde el primer día. Esto garantizó que no hubiera interrupciones en la actividad normal durante el cambio a la última versión de SAP CRM. *“Hay muchos riesgos asociados a las grandes actualizaciones de sistemas, entre ellos que los empleados no puedan usar eficazmente las nuevas aplicaciones cuando se pongan en marcha,”* afirma Jankowski. *“Sin embargo, como todos asistieron a formación presencial basada en simulaciones de Assima y también podían acceder a las simulaciones en línea en cualquier momento, pudieron trabajar perfectamente con las nuevas herramientas CRM desde el primer día. Y eso significó que no tuvimos ninguna interrupción en nuestros procesos normales ni pérdida de productividad.”*

En una encuesta reciente de satisfacción de usuarios, casi el 89% de los empleados estaba satisfecho con la formación, frente a una respuesta habitual del 60 al 70%. Otros resultados mostraron que el 87% de los empleados estaba satisfecho con la combinación de teoría y práctica en la formación, mientras que el 86% consideró que la formación era relevante.