

CANAL+

Canal+ verbessert Schulungen mit Assima

+3,000

geschulte Mitarbeiter

100%

ordnungsgemäß
geschulte
Mitarbeiter

30%

schnellere
Einarbeitung



Herausforderungen

Canal+, eine hundertprozentige Tochtergesellschaft des weltweit führenden Kommunikationsunternehmens Vivendi, ist der führende Anbieter von Abonnementfernsehen in Frankreich. Bis heute haben 10,6 Millionen Kunden seine Dienste abonniert. Canal+ hat sich als Pionier unter den Fernsehanbietern positioniert und ist auch eine wichtige Größe in der Filmproduktions- und -vertriebsbranche (Studio Canal). Canal+ ist international präsent: Canal Overseas vertreibt die Dienste von Canal+ und CanalSat in den französischen Überseegebieten und -gemeinschaften sowie in Subsahara-Afrika. Canal Overseas verwaltet auch den polnischen Satellitenfernsehanbieter Cyfra+ und baut die Canal+-Gruppe in anderen Regionen aus. Die Übernahme von Occade (einem Unternehmen für Sportveranstaltungsmanagement) im Jahr 2008 zur Gründung von Canal+ Events hat zu weltweiter Anerkennung und zum weltweiten Vertrieb der Produkte geführt. Canal+ beschäftigte Ende 2006 fast 3700 Mitarbeiter.



Die Lehrmethode ist sehr konsistent. Die Benutzer haben die Anwendung gut beherrscht, und wir haben eine echte Verringerung der Zeit festgestellt, die Benutzer benötigen, um geschult zu werden und sich mit dem Tool wohlfühlen.

Laurent Lanoe, Canal+ Project Manager

Lösungen

Vor der Umstellung auf die Lösungen von Assima erfolgte die Schulung ausschließlich im Klassenzimmer und wurde mit PowerPoint durchgeführt. Abgesehen von den enormen Kosten, die mit dieser Methode in Bezug auf Papier und Arbeitszeit des Personals verbunden waren, stellte sich heraus, dass die Benutzer nicht optimal geschult wurden. Die Herausforderung bestand darin, über das ERP-System Siebel 7.8, mit dem das Kundenbeziehungs-zentrum verbunden war, Zugriff auf alle Kundendaten zu erhalten. Das bestehende ERP-CGA-System war über

10 Jahre alt und musste zu einem wesentlich schnelleren und effizienteren Tool weiterentwickelt werden. Bei der Umstellung auf das neue System musste die Notwendigkeit berücksichtigt werden, den Austausch mit den Abonnenten zu verwalten. „Ein simulierter Kontext, der es den Benutzern ermöglicht, sich in die Entwicklung unserer Anwendungen eingebunden zu fühlen“, so Kim Neyret, Siebel Project Change Manager.

Die Schulungsabteilung der Gruppe wollte, dass das Projekt so effizient wie möglich ablief. Dies bedeutete, dass eine E-Learning-Lösung benötigt wurde, die innerhalb der Projektfrist implementiert und leicht aktualisiert werden konnte.

Laurent Lanoe, Canal+ Project Manager

Vorteile

Das Hauptziel bestand darin, das alte ERP-CGA-System (Siebel 7.8) zu ersetzen, um eine schnelle und effiziente Lösung für die Verwaltung aller Kundendaten zu erhalten. Die Klontechnologie von Assima war die Antwort, um das neue optimale Schulungsniveau zu erreichen, das letztendlich ARP CGA ersetzen wird. Die Durchführung der neuen Schulungen würde nicht wie bisher in Klassenzimmern erfolgen, sondern mithilfe der leistungsstarken Klontechnologie, die auf einzelne Mitarbeiter zugeschnitten ist.

Neue Schulungsmodule

Die Entwicklung der sieben Schulungsmodule erfolgte gemeinsam durch die Schulungsabteilung von Canal+ und BearingPoint. Die Endnutzer wechselten von Präsenzs Schulungen zu einer interaktiven E-Learning-Lösung. Die Vorteile dieser Methode waren ein ansprechendes Erscheinungsbild, ein benutzerfreundliches Tool und leicht zugängliche Informationen.

100 % der Benutzer wurden ordnungsgemäß geschult

Umstellung auf das neue System wurde von den Endbenutzern sehr gut angenommen, die die Assima-Lösung als flexibel und zuverlässig empfanden“, erklärte Laurent Lanoe. „Wir können bestätigen, dass 100 % der Siebel 7.8-Anwender mit ATS optimal geschult wurden. Die größten Stärken der Lösung sind zweifellos die Flexibilität und Interaktivität des Tools sowie die Unterstützung durch die Berater von Assima.

Hochwertige Schulungen und standardisierte Informationen

Canal+ und BearingPoint schlossen die Einführung von Siebel 7.8 im Jahr 2009 ab, um das ERP-System CGA endgültig zu ersetzen. Das Ziel ist ein vollständiges und effizientes Schulungssystem, das ein optimales Schulungsniveau für alle Benutzer garantiert, sowohl für interne Benutzer als auch für externe Vertragspartner (Callcenter in Südafrika). Alle Mitarbeiter haben unabhängig von ihrem Standort Zugang zu hochwertigen Schulungen und standardisierten Informationen.

Zeitersparnis

Die Assima Training Suite hat Canal+ dabei geholfen, Zeit zu sparen. Das Erscheinungsbild und die Benutzerfreundlichkeit der sieben Module haben es den Benutzern ermöglicht, sich sofort mit ihrem neuen Tool vertraut zu machen und ihre täglichen Aufgaben kompetent zu erledigen.

Die Assima Training Suite hat Canal+ dabei geholfen, wertvolle Zeit zu sparen. Das Erscheinungsbild und die Benutzerfreundlichkeit der sieben Module haben es den Benutzern ermöglicht, sich sofort mit ihrem neuen Tool vertraut zu machen und ihre täglichen Aufgaben kompetent zu erledigen.



Wir machen Ihre Mitarbeiter besser und schneller.

assima.net