



ENGIE forme 4 000 collaborateurs internes et partenaires à SAP avec Assima

37

exercices
interactifs
de formation

30%

Formation
développée plus
rapidement

4,000

employés formés



Défis

De grandes organisations à travers le monde utilisent les systèmes SAP CRM pour soutenir leurs ventes, leur marketing, leur service client et toute une série d'autres fonctions essentielles. C'est le cas d'ENGIE, le plus grand producteur mondial d'énergie non nucléaire. Basée en France, l'entreprise produit, transporte, distribue, commercialise et vend du gaz, de l'électricité et des services connexes, et compte plus de 138 000 employés dans le monde entier. Afin d'accroître son efficacité à l'échelle mondiale et de donner à son personnel accès aux derniers outils CRM, ENGIE a lancé le projet Calypso. Ce projet avait deux objectifs : migrer la solution SAP d'un système central vers une nouvelle infrastructure orientée services et mettre à niveau l'environnement SAP CRM existant vers la dernière version SAP, y compris la dernière interface utilisateur. Comme de nombreux processus critiques d'ENGIE dépendent de SAP CRM, l'entreprise devait faire passer 4 000 employés internes et partenaires à la nouvelle version en un seul week-end.



Il n'y avait pas droit à l'erreur : nos collaborateurs devaient terminer leur travail sur l'ancien système vendredi soir et commencer à utiliser le nouveau lundi matin.

Siegried Jankowsk, responsable de l'équipe de formation à la gestion du changement chez Calypso

Solutions

L'équipe de formation avait la possibilité de créer des supports de formation basés sur des captures d'écran statiques à partir des nouvelles applications SAP. Cependant, cela aurait pris beaucoup de temps et n'aurait pas permis d'offrir une formation pratique et interactive au personnel. Pour relever ce défi dans les délais impartis, ENGIE a choisi de former son personnel à l'aide de la suite Assima Cloning, qui avait déjà été utilisée pour former des équipes dans d'autres divisions de l'entreprise. La technologie Assima Cloning fonctionne en créant des clones des fonctionnalités clés des applications. Ces clones sont ensuite utilisés pour créer des simulations de formation interactives pour le personnel, qui reflètent précisément les applications, permettant ainsi au personnel d'apprendre à les utiliser avant leur déploiement en production.

Cinq membres de l'équipe de formation d'ENGIE ont utilisé Assima ATS pour créer 37 simulations et un manuel d'utilisation en seulement 75 jours de travail.

Ces simulations couvraient tous les aspects des nouvelles applications SAP CRM et l'interface utilisateur, garantissant ainsi que les utilisateurs soient prêts à travailler avec le système réel dès son déploiement. « Toute l'équipe a été très agréablement surprise.

Le développement des modules de formation a été beaucoup plus simple et rapide que nous ne l'avions prévu », déclare M. Jankowski.

37 exercices de formation interactifs et un manuel ont été créés pour les employés en seulement 75 jours ouvrables. Le projet Calypso a été un succès retentissant.

Siegried Jankowsk, responsable de l'équipe de formation à la gestion du changement pour Calypso

Avantages

Grâce à la solution Assima, ENGIE a pu former 4 000 collaborateurs internes et externes aux dernières applications SAP en un peu plus de deux mois, soit un gain de temps de 30 % par rapport aux méthodes de formation traditionnelles. De plus, ENGIE a pu réduire considérablement le coût global de la formation avec Assima, qui aurait coûté jusqu'à 1 million d'euros avec des clients de formation traditionnels.

Une formation cohérente améliore les activités CRM

Le personnel d'ENGIE et de ses partenaires doit travailler selon un ensemble unique de normes afin d'améliorer la qualité des interactions avec les clients. Cette cohésion des processus est désormais possible grâce à Assima, qui a soutenu une formation cohérente pour 1 500 employés internes et 2 500 employés d'organisations partenaires. « Grâce à la solution Assima, nous avons pu standardiser les processus CRM avec nos clients, qu'ils interagissent avec nous directement ou via nos partenaires », explique M. Jankowski. « Nous pouvons ainsi offrir une expérience client toujours excellente et maximiser la valeur de nos investissements CRM. »

Accès en ligne pour compléter la formation en classe

Les employés d'ENGIE peuvent accéder à l'ensemble des 37 simulations de formation en ligne s'ils ont des questions sur un aspect quelconque du nouveau système CRM. « Avec Assima, nous disposons d'une ressource pour former les nouveaux employés et les autres personnes qui ont besoin de maîtriser l'environnement CRM », explique M. Jankowski. « Cela garantit que tous nos employés sont correctement formés et familiarisés avec le système avant de commencer à travailler.

Réduction du risque de perturbation pendant la mise à niveau du CRM

La solution Assima reproduisant exactement les fonctionnalités des nouvelles applications SAP CRM, le personnel a pu commencer à les utiliser efficacement dès le premier jour. Cela a permis d'éviter toute perturbation des activités normales pendant le passage à la dernière version de SAP CRM. « Les mises à niveau majeures des systèmes comportent de nombreux risques, notamment celui que les employés ne soient pas en mesure d'utiliser efficacement les nouvelles applications lorsqu'elles seront mises en service », explique M. Jankowski. « Cependant, comme tout le monde a suivi une formation en classe basée sur les simulations Assima et pouvait également accéder aux simulations en ligne à tout moment, ils ont pu travailler parfaitement avec les nouveaux outils CRM dès le premier jour. Cela signifie que nous n'avons subi aucune perturbation de nos processus habituels et aucune perte de productivité. »

Dans une récente enquête de satisfaction auprès des utilisateurs, près de 89 % des employés se sont déclarés satisfaits de la formation, contre une réponse normale de 60 à 70 %. D'autres résultats ont montré que 87 % des employés étaient satisfaits de la combinaison de la théorie et de la pratique dans la formation, tandis que 86 % ont trouvé la formation pertinente



Nous rendons vos employés meilleurs, plus rapides

assima.net