



# nPower Saves 3M with Assima in SAP Training Costs

£3M

Bespaard op  
training

80%

Minder  
personeelsbeh  
oeft

42%

Snellere  
onboarding

## Uitdagingen

Toen het toonaangevende Britse energiebedrijf npower zijn bedrijfskritische ondernemingssystemen naar SAP migreerde, ontstond er een grote trainingsuitdaging. De organisatie, die elektriciteit en gas levert aan 5,1 miljoen zakelijke en particuliere klanten, moest 4.500 mensen snel en efficiënt opleiden in het nieuwe systeem, waaronder belangrijke klantgerichte teams in het contactcenter. Andy Hurren, Head of Learning bij npower, zegt: “Destijds hadden we geen digitale trainingsmogelijkheden en geen functioneel learningmanagementsysteem, waardoor al onze mensen in klaslokalen moesten worden getraind met een traditionele trainingsclient.” Met deze traditionele aanpak waren de trainingskosten voor de SAP-implementatie zeer hoog. “Het kostte miljoenen om de trainingsclient te bouwen en te onderhouden, en op een bepaald moment hadden we een team van meer dan 140 trainers, wat ook een belangrijke kostenpost voor het project was,” zegt Andy.



*Assima heeft ons geholpen onze personeelsbehoefte voor nieuwe projecten met 80% te verlagen, wat neerkomt op een aanzienlijke kostenbesparing voor het bedrijf.*

**Andy Hurren**, Head of Learning

## Oplossingen

De Assima Cloning Suite werkt door de kernapplicaties van SAP te klonen en trainingsmodules op te bouwen die eindgebruikers door belangrijke taken en processen leiden. “Assima-trainingsmodules zien er precies hetzelfde uit en werken precies hetzelfde als de live SAP-applicatie, wat betekent dat teamleden leren door te doen,” zegt Andy. “Het is niet nodig om de klonen te onderhouden met live data uit onze SAP-systemen, wat veel tijd bespaart, en we kunnen trainingsmateriaal snel en eenvoudig bijwerken om wijzigingen in het livesysteem te weerspiegelen. Het gemak van doorlopend onderhoud en de waarde van lessen die 24/7 beschikbaar zijn gedurende de trainingsperiode en

tijdens Business as Usual leveren een aanzienlijke tijdsbesparing op vergeleken met de oude manier van trainen, waarbij regelmatig lessen en opfriscursussen moesten worden gegeven terwijl er altijd een trainingsomgeving beschikbaar moest zijn.” De Assima-trainingsklonen waren snel en eenvoudig te ontwikkelen met ondersteuning van Assima. “Twee of drie van onze ontwikkelaars volgden een Assima-trainingsessie en konden daarna al het trainingsmateriaal maken dat we nodig hadden,” zegt Andy. “De training is opgedeeld in hapklare brokken en geïntegreerd met videoclippen en andere trainingsinhoud die medewerkers helpt de vaardigheden te verwerven die ze nodig hebben.”

*Dit was een systeem waarmee ik nieuw personeel op SAP kon trainen zonder de astronomische kosten van het bouwen en onderhouden van een SAP-trainingsclient. Assima was echt het antwoord op onze gebeden.*

**Andy Hurren**, Head of Learning

## Voordelen

Door traditionele klassikale training te vervangen door de Assima Cloning Suite heeft npower de trainingskosten en -duur drastisch verlaagd, terwijl ook de leerervaring voor medewerkers is verbeterd en interne ontwikkelingsmogelijkheden zijn gecreëerd. Het effectief kunnen registreren van klachten, het oefenen van scenario's in een realistische, levensechte omgeving en het geven van callcenteragenten het vertrouwen om vragen effectief af te handelen, hebben eraan bijgedragen dat npower van de laatste plaats binnen de grote 6 energieleveranciers is gestegen naar de 2e plaats. Daarnaast werd het bedrijf de 5e meest verbeterde organisatie in het VK op het gebied van klantenservice.

### £3 miljoen kostenbesparing

De kosten voor het ontwikkelen van een SAP-trainingsclient en het onderhoud ervan gedurende drie jaar liggen ongeveer £3 miljoen hoger dan de kosten van de Assima Cloning Suite. "We hebben £3 miljoen bespaard door onze SAP-trainingsclient te vervangen door Assima, en dat cijfer houdt nog niet eens rekening met het feit dat we nu veel minder trainers nodig hebben en dat de training sneller en efficiënter verloopt."

### Vaardigheden binnen de organisatie versterken

Om aan de vraag naar nieuwe slimme meters te voldoen, zijn 100 leerlingen aangenomen en opgenomen in een ondersteunend, diepgaand trainingsprogramma van 12 maanden. Sommige van deze leerlingen waren al bestaande medewerkers, die vanuit hun huidige rol zijn overgestapt om mogelijke ontslagen te voorkomen en ervoor te zorgen dat hun branchekennis zo goed mogelijk wordt benut.

### Benodigde ondersteuning voor gebruikers met dyslexie drastisch verminderd

Voorheen was training een uitdaging voor gebruikers met dyslexie bij npower, omdat nieuw leren, veel tekst en veel handleidingen erg ontmoedigend en verwarrend kunnen zijn. Door het leren te oefenen in een praktische, fysieke omgeving, zijn veel van deze uitdagingen overwonnen en is de ondersteuning die nodig is om hun training te voltooien verminderd.

### Verbeterde trainingsstandaarden

De Assima-klonen verminderen de afhankelijkheid van klassikaal onderwijs op basis van een blended eLearning-aanpak. "We verdelen training nu ongeveer 70/30 tussen online leren en klassikale training," zegt Andy. "Omdat mensen kunnen oefenen wat ze in het klaslokaal leren, blijft de stof veel beter hangen en verloopt training ook veel sneller en effectiever."

*“Assima-trainingsmodules zien er precies hetzelfde uit en werken precies hetzelfde als de live SAP-applicatie, wat betekent dat teamleden leren door te doen”.*



We make your employees better, faster.

[assima.net](https://assima.net)