assima | AOK

Case Study

How AOK Rheinland/Hamburg Cut Classroom Training by 30% with Assima



Résumé exécutif

AOK Rheinland/Hamburg s'appuie sur Assima pour rendre la formation SAP plus concrète, plus efficace et plus facile à déployer à grande échelle. Grâce à des leçons interactives que les collaborateurs peuvent suivre à leur rythme, ils s'entraînent en toute sécurité sur des processus réels, s'adaptent plus rapidement aux évolutions et appliquent des standards de qualité homogènes dans leur travail quotidien. Le résultat : un environnement d'apprentissage moderne qui accélère l'intégration des nouveaux collaborateurs, réduit les efforts de formation et renforce durablement la fiabilité des processus.

Principaux bénéfices : apprentissage pratique, mise à jour plus rapide des contenus de formation, amélioration de la qualité des processus et diffusion flexible via SAP SuccessFactors.

Le défi : garantir une qualité homogène des processus dans un environnement SAP complexe

AOK Rheinland/Hamburg est un organisme d'assurance maladie et dépendance obligatoire, dont le siège se trouve à Düsseldorf et qui fait partie du réseau AOK. Environ 8 000 collaborateurs accompagnent près de 3 millions d'assurés et plus de 190 000 employeurs en Rhénanie-du-Nord-Westphalie (région rhénane) et à Hambourg. Ils travaillent depuis des agences locales, des centres de services AOK et des centres de relation client.

SAP est au cœur des activités quotidiennes. De nombreux workflows de saisie et de traitement des données concernant les assurés et les partenaires contractuels doivent être exécutés de manière fiable, précise et efficace. Il était donc essentiel de maintenir un niveau de qualité élevé et homogène dans les processus, quels que soient le site, le rôle ou l'expérience des collaborateurs. .

Parallèlement, les nouveaux processus et les évolutions devaient être communiqués rapidement, de manière concrète et durable. Les formats de formation traditionnels et la documentation reposant uniquement sur des captures d'écran ne suffisaient pas : souvent statiques, trop éloignés des situations de travail réelles et coûteux à maintenir, ils ne permettaient pas un apprentissage suffisamment pratique.

La solution : une formation SAP réaliste avec Assima

En 2018, AOK Rheinland/Hamburg a choisi la plateforme de formation Assima poursa capacité à transformer les processus réels de saisie de données dans SAP en leçons interactives que les collaborateurs peuvent suivre à leur rythme, au plus près des activités quotidiennes, dans un environnement sécurisé et avec des contenus faciles à mettre à jouR. Les modules d'apprentissage créés avec Assima sont diffusés de manière centralisée via SAP SuccessFactors Learning, ce qui les rend accessibles à l'ensemble des collaborateurs. Les apprenants sont guidés pas à pas à travers les processus pertinents et peuvent les pratiquer activement dans un environnement de formation sécurisé.

La véritable valeur ajoutée réside dans le réalisme : pour les apprenants, les exercices Assima donnent l'impression de travailler dans un système en production. Ils offrent une expérience bien plus réaliste que les formats reposant uniquement sur des captures d'écran ou sur des vidéos. Les données sensibles peuvent être anonymisées automatiquement lors de la création des contenus ou ajustées de manière flexible par la suite. Cela réduit les efforts de coordination, favorise la réutilisation des contenus et accélère la diffusion de formations à jour.

Au fil des années, la collaboration entre AOK Rheinland/Hamburg et Assima n'a cessé de se renforcer. Les deux équipes ont fait évoluer les modules d'apprentissage tant sur le plan pédagogique que visuel, notamment en adoptant des technologies CSS modernes qui rendent les formations plus engageantes, plus intuitives et plus faciles à utiliser.

Mise en œuvre : un déploiement progressif avec un accompagnement rapproché

La plateforme Assima a été déployée progressivement, en étroite collaboration avec les équipes Assima. Après le déploiement initial et la formation des créateurs de contenu, les premiers processus SAP ont rapidement été mis en production. L'équipe apprécie particulièrement les conseils pratiques d'Assima, les temps de réponse courts et le développement continu de la plateforme, guidé par les besoins concerts des différents départements métier.

Résultats: une meilleure qualité, davantage d'efficacité et un apprentissage durable

Depuis l'adoption d'Assima, AOK Rheinland/Hamburg a mis en place un environnement de formation plus moderne, plus cohérent et plus facile à déployer à grande échelle.

> "Avec Assima, nous pouvons enseigner les processus SAP de manière réaliste et offrir à nos collaborateurs un environnement d'apprentissage sûr. Cela nous aide à diffuser les connaissances plus rapidement, à garantir la qualité des processus et à maintenir efficacement nos contenus de formation à jour."
>
> — AOK Rheinland/Hamburg

Copyright © 2026 Assima. All rights reserved.

Les résultats de la mise en œuvre d'Assima

- **Une qualité homogène des processus :** les collaborateurs apprennent les processus de saisie de données en appliquant les bonnes pratiques, ce qui contribue à réduire les erreurs et à minimiser les reprises.
- **Un onboarding plus rapide :** les nouveaux collaborateurs peuvent apprendre les processus SAP de manière autonome et à la demande, sans dépendre des formations en salle.
- **Des contenus toujours à jour :** les évolutions des processus peuvent être rapidement intégrées aux modules d'apprentissage existants et déployés immédiatement.

L'impact en un coup d'œil

- Réduction de 20 à 30 % du temps consacré aux formations en salle
- Onboarding plus rapide grâce à un apprentissage pratique et autonome
- Création, mise à jour et réutilisation des contenus de formation accélérées

Perspectives : un apprentissage au plus près des activités quotidiennes

Pour l'avenir, AOK Rheinland/Hamburg considère Assima comme un élément clé de sa stratégie Learning & Development. La plateforme permet de maintenir les collaborateurs à jour en continu, d'intégrer efficacement les évolutions des processus dans leur travail quotidien et de rapprocher toujours davantage l'apprentissage des situations de travail réelles.

Assima contribue ainsi à renforcer durablement la qualité, l'efficacité et le sens du service d'AOK Rheinland/Hamburg, au bénéfice des collaborateurs, des assurés et des partenaires contractuels.



Copyright © 2026 Assima. All rights reserved.