



Une banque commerciale canadienne de premier plan s'est associée à Assima pour la formation de 2 500 employés à une nouvelle application visant à améliorer les services de demande de prêt immobilier et à réduire les coûts de \$3 millions

DÉFIS

Pour améliorer l'efficacité et l'expérience client, une importante banque commerciale canadienne a rationalisé son processus de demande de prêt immobilier, qui était auparavant manuel et sur papier. Ces changements permettront de rendre le processus plus efficace. En outre, les banques seront en mesure d'informer les clients de leur décision concernant leur demande rapidement, en une seule réunion.

Des employés clés du personnel de la banque ont créé une nouvelle procédure d'approbation de prêt immobilier. Il s'agit d'un processus en 11 étapes qui doivent être suivies par le personnel d'agence. Les documents requis lors du processus étant scannés et non plus stockés, le nouveau processus ne requiert plus de documents papier.

Suite à l'évaluation de plusieurs plateformes pour la prise en charge du nouveau processus de demande de prêt immobilier, la banque a décidé de déployer SAP. Chaque étape du processus étant automatisée dans le système, la banque devait réaliser d'importantes modifications au niveau des pratiques professionnelles du personnel d'agence et du personnel exécutif de la banque.

Pour être précis, plus de 3 000 employés devaient être formés au nouveau CRM SAP en très peu de temps.

SOLUTION

Pour commencer, la banque a développé un environnement de formation spécifique pour dispenser la formation requise. Cependant, l'application réelle changeait constamment et les coûts de développement étaient exorbitants.

Les économies réalisées sont d'environ trois millions de dollars

La banque a donc cherché une autre solution de formation capable de préparer le personnel au changement de manière rapide et peu coûteuse.

De nombreuses méthodes de formation ont été analysées, comme les systèmes de formation basés sur une capture d'écran et les logiciels de simulation en un clic. Cependant, lors de l'analyse finale, la banque a trouvé ce dont elle avait besoin dans l'Assima Training Suite (ATS), car les exercices de formation interactifs d'ATS s'effectuent directement dans des clones de systèmes réels SAP.

EN BREF

DÉFIS

- Le processus de demande de prêt immobilier manuel était lourd
- Les clients devaient attendre avant d'obtenir la réponse à leur demande de prêt
- Le personnel d'agence devait être formé au CRM SAP pour améliorer le processus
- Le développement d'un environnement de formation traditionnel était trop coûteux

SOLUTION

- Assima Training Suite
- Des exercices de formation interactifs basés sur des clones de SAP
- Un mélange de cours en présentiel et d'e-learning
- Des milliers d'employés formés en six mois

RÉSULTATS ET AVANTAGES

- Les économies réalisées en matière de formation sont d'environ 3 millions USD
- Les délais de développement du contenu de la formation ont été réduits
- La formation interactive a permis de faire en sorte que les utilisateurs se familiarisent plus rapidement avec le nouveau système

Une équipe de développeurs de la banque a utilisé ATS pour créer environ 20 exercices permettant de former les utilisateurs à tous les processus requis pour effectuer quatre types de demandes de prêt différents. De plus, environ 100 fragments de fonctionnalités SAP supplémentaires ont été enregistrés dans Assima pour montrer aux utilisateurs comment réaliser les étapes propres aux différents types de prêts immobiliers.

La mise à jour des exercices de formation est plus rapide, plus facile et moins coûteuse

Un mélange de cours en présentiel et d'e-learning a été dispensé à des milliers d'employés impliqués dans le processus de prêts immobiliers par le biais des exercices Assima. Ces employés sont 2500 employés d'agences, 70 membres de l'équipe opérationnelle, 15 employés des assurances et 80 membres d'équipe du centre de contact de la banque. La formation a également été dispensée à 300 commerciaux terrain.

Au cours de la deuxième étape du projet, les exercices d'Assima seront utilisés pour former d'autres employés au Canada, dont 500 employés d'agences, 100 commerciaux terrain, 30 employés opérationnels et environ 20 employés des services marketing et de gestion du risque.

RÉSULTATS ET AVANTAGES

Grâce à l'outil Assima, la banque a réalisé d'énormes économies d'argent par rapport au développement, au déploiement, à l'assistance et à la mise à jour d'un environnement de formation traditionnel. D'après un porte-parole de la banque, les économies réalisées sont d'environ trois millions de dollars.

Les capacités multilingues d'ATS [...]permettra d'assurer une expérience de formation cohérente dans les deux langues

Un autre avantage d'ATS est que la mise à jour des exercices de formation est plus rapide, plus facile et moins coûteuse, quand il y a des modifications dans l'application réelle. Les fonctions de l'application principale sont simplement récupérées dans Assima, le cas échéant. Cela permet d'assurer la prise en charge, par la formation, de tous les derniers développements.

Les options de « manipulation d'objets » d'ATS ont permis à la banque de créer des exercices de formation rapidement et à moindre coût, sans qu'il soit nécessaire d'accéder à l'application réelle SAP ou de réenregistrer ses fonctionnalités. Cela a permis de réduire les délais de développement de manière significative, car les équipes ont pu travailler sur des clones sans toucher à l'application réelle.

Les capacités multilingues d'ATS sont un avantage immense pour la banque. Des glossaires sont actuellement ajoutés aux clones d'Assima afin que la traduction des exercices de formation du français vers l'anglais soit automatique. En plus d'être rapide et moins coûteuse, cette approche de la traduction permettra d'assurer une expérience de formation cohérente dans les deux langues.

À l'aide d'écrans qui reproduisent l'application réelle, les employés ont pu tester différentes commandes, utiliser des menus déroulants et avoir une expérience pratique du système

Assima a joué un rôle central dans la réussite de cet important programme de formation. À l'aide d'écrans qui reproduisent l'application réelle, les employés ont pu tester différentes commandes, utiliser des menus déroulants et avoir une expérience pratique du système. Cela a permis d'assurer une migration vers SAP sans encombre, les employés étant prêts à travailler sur le nouveau système dès le premier jour.

