



La société de conseil BearingPoint a utilisé la technologie Assima pour former 3200 employés en Europe à Microsoft SharePoint en quelques mois

LE DÉFI

Pour améliorer l'exécution des projets et l'efficacité de leurs processus, les sociétés de services et de conseil ont besoin de réunir leurs effectifs, géographiquement répartis. C'est l'enjeu majeur pour BearingPoint, un des principaux cabinets européens de gestion et de conseil, dont l'approche consiste à aider ses clients à relever les défis qui leur sont propres. La société, présente dans 18 pays en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique, accompagne également ses clients dans les pays émergents.

BearingPoint a voulu améliorer la collaboration entre les équipes éloignées les unes des autres et a lancé le projet « Together ». Il s'agit de remplacer des systèmes d'information disparates par SharePoint de Microsoft, un espace de travail en ligne qui permet de créer des équipes virtuelles, de partager et d'organiser les projets dans toute l'entreprise. Afin d'optimiser le retour sur investissement de SharePoint et donc son utilisation, BearingPoint devait former 3200 personnes à ce nouvel environnement en à peine quelques mois, à commencer par 900 consultants en France et en Belgique.

L'équipe Formation de BearingPoint a évalué différents modes d'accompagnement pour le déploiement du projet Together, y compris des cours en présentiel avec copies d'écran. Ceux-ci se sont avérés lents et coûteux, nécessitant de plus la préparation manuelle de supports de cours d'une durée moyenne de 2 heures 30 par collaborateur.

“ Les besoins de Support et d'Assistance ont considérablement diminué ”

Pour relever le défi de former plusieurs milliers de personnes dans les délais impartis par le projet et à un coût acceptable, il fallait trouver une solution interactive et automatisée.

SOLUTION

Pour relever le défi de former ses consultants rapidement et efficacement, BearingPoint a décidé d'utiliser Assima Training Suite (ATS). Cet outil clone l'interface de l'application. Cela permet de créer des supports de formation par simulation, qui remplacent avantageusement les cours à base de copies d'écran, coûteux, peu fiables et pas toujours actualisés.

BearingPoint®

EN BREF

DÉFIS

- Former 3200 consultants en Europe à SharePoint en quelques mois
- Réduire les coûts et la complexité de la formation
- Diminuer les appels au Support et accélérer l'adoption

SOLUTION

- Assima Training Suite (ATS)
- Modules de formation par simulation
- Formation en ligne d'une durée totale de 20 minutes

AVANTAGES

- 3200 consultants formés en temps et en heure
- Réduction des coûts de formation de 300 000 € pour les 900 premiers consultants et réduction de plus de 2 heures du temps de formation
- Baisse de 85% du nombre d'appels au Support, soit 200 000 € d'économies supplémentaires
- Meilleure prise de confiance des utilisateurs
- Mise à jour simplifiée des modules grâce à l'édition au niveau objet

Les formateurs de BearingPoint ont créé des scénarios pour définir l'étendue des formations nécessaires. Trois développeurs Assima ont ensuite traduit ces scénarios en 12 modules interactifs de formation, d'une durée d'une à deux minutes chacun, en clonant l'interface de SharePoint et en ajoutant le texte des instructions.

La capture des clones de l'application SharePoint était automatisée. Cela a simplifié et accéléré la création des modules de formation. Conséquence, bien que réduite, l'équipe projet a pu concevoir les scénarios, développer les 12 modules de formation et y ajouter les instructions en seulement 4 semaines. Les modules Assima ont ensuite été édités sur l'Intranet de BearingPoint où ils étaient accessibles aux collaborateurs 24h/24.

“ Les modules Assima sont des clones du système SharePoint, il n'y a aucune différence entre les modules de formation et l'outil que les collaborateurs vont utiliser au quotidien ”

Chacun pouvait ainsi réaliser les exercices en ligne et se familiariser avec le système SharePoint. Les collaborateurs ont ensuite été conviés à une courte session en présentiel. Au cours de ces sessions, les formateurs ont présenté les avantages de SharePoint afin d'en faciliter l'adoption par tous.



RÉSULTATS ET AVANTAGES

BearingPoint a choisi Assima pour former 900 consultants en France en tout juste deux mois et 2300 consultants dans toute l'Europe au cours des mois suivants.

Des coûts de formation inférieurs de 300 000 € par rapport aux méthodes classiques en présentiel

La réduction du temps de formation par personne de 2 heures 30 à seulement 20 minutes grâce aux modules Assima a permis à BearingPoint de réaliser d'importantes économies en temps comme en argent. Anne Duverne, Responsable de la Gestion des Connaissances pour BearingPoint France et Belgique s'en félicite :

“ Le retour sur investissement de la solution Assima est de 300 000 € rien que pour la France ! ”

« le retour sur investissement de la solution Assima est de 300 000 € rien que pour la France ! » C'est dire l'importance des économies réalisées maintenant que l'ensemble des 3200 consultants BearingPoint en Europe ont été formés à SharePoint.

200000€ d'économies supplémentaires grâce à une diminution de 85% des appels au Support

Plutôt que d'appeler le Support pour savoir comment utiliser SharePoint, les consultants de BearingPoint se servent des modules en ligne Assima. Cela s'est traduit par une diminution de 85% du nombre d'appels au service Support et par une économie de 200 000 €. « L'effectif du Support et de l'Assistance en France a considérablement diminué », constate Anne Duverne, « cela nous a permis d'économiser entre 100 et 200 jour/homme ».

3200 consultants formés en quelques mois

La solution Assima a sensiblement réduit la durée de formation nécessaire.

Cela a permis à BearingPoint de former l'ensemble des 3200 consultants européens en à peine quelques mois. De plus, l'organisation mise en place avec Assima a allégé la charge de travail et a permis de créer rapidement les modules de formation. « La réalisation d'un module était assez simple : création du cours, lancement de SharePoint, capture automatique du processus dans l'application. Le résultat était instantané. Il restait à ajouter le texte des instructions et le module était prêt », explique Anne Duverne.

Aider les utilisateurs à se sentir en confiance

Les modules de formation Assima sont la réplique exacte de l'interface SharePoint. Grâce à cela, les consultants ont rapidement pris confiance sur le nouveau système. « Ces modules sont des clones du système SharePoint, il n'y a aucune différence entre les modules de formation et l'outil que les collaborateurs vont utiliser au quotidien », ajoute Anne Duverne. Ce clonage fait que les consultants étaient à même d'utiliser efficacement SharePoint dès le premier jour.

“ [Avec ATS] Le processus est capturé automatiquement dans l'application. Le résultat était instantané ”

Une formation actualisée sans besoin de maintenance

Dans beaucoup de solutions de formation, les modifications apportées à l'application réelle imposent de tout refaire et de réaliser de nouvelles captures d'écran. Dans Assima, les modifications sont saisies directement depuis l'interface de l'application en une fois et appliquées à tous les écrans dans le module de formation. « Lorsqu'il y a une modification dans SharePoint, il suffit d'un ou deux jours pour modifier, supprimer ou ajouter de l'information à chaque module Assima », précise Anne Duverne.