

**ENGIE forme 4000 personnes, en interne et chez ses partenaires, à SAP CRM version 7.0 en à peine plus de 2 mois. Une formation qui a contribué à minimiser les risques lors de ce changement crucial de version.**



## LE DÉFI

Partout dans le monde, les grandes entreprises se sont équipées des solutions CRM de SAP pour leurs activités commerciales, marketing, support client et bien d'autres fonctions essentielles. C'est le cas de ENGIE, premier producteur mondial d'énergie non nucléaire. L'entreprise, dont le siège social est en France, produit, transporte, distribue, négocie et commercialise du gaz, de l'électricité et des services. Elle emploie plus de 138 000 personnes dans le monde.

ENGIE a lancé le projet Calypso afin d'améliorer son efficacité globale et de donner accès à ses collaborateurs aux logiciels de CRM les plus récents. Ce projet visait deux objectifs : migrer la solution SAP d'un système mainframe vers une nouvelle infrastructure orientée service (SOA) et passer de la version 4.0 de la solution SAP CRM à la version 7.0 dotée de la dernière interface SAP ECC version 6.0.

Bon nombre des processus essentiels voire cruciaux de ENGIE reposent sur SAP CRM. De fait, l'entreprise devait basculer les postes de 4000 collaborateurs, tant en interne que chez ses partenaires, vers le nouvel environnement en seulement un weekend. L'équipe de formation de ENGIE ne disposait donc que de 2 mois pour former l'ensemble des personnes concernées !

Siegried Jankowski, Pilote Formation de la Conduite du Changement pour le projet Calypso, raconte :

**« Nous n'avons pas droit à l'erreur ; les collaborateurs devaient finir leur travail sur le vieux système le vendredi soir et être prêts à travailler sur le nouveau dès le lundi matin »**

## SOLUTION

L'équipe de formation pouvait choisir de créer les supports de formation en faisant simplement des copies d'écrans des nouvelles applications SAP. Outre qu'elle aurait pris beaucoup de temps, cette solution ne permettait pas aux collaborateurs de pratiquer le nouvel environnement de façon interactive. Pour mener à bien son projet dans les délais impartis, ENGIE a choisi de former ses collaborateurs avec Assima Training Suite (ATS), qui avait déjà été utilisé pour former des équipes dans d'autres divisions de l'entreprise.

ATS crée des clones des fonctionnalités clés de l'application. Ces clones permettent de bâtir des environnements de formation par simulation, copies conformes des applications réelles. Les collaborateurs peuvent ainsi apprendre à utiliser ces applications avant qu'elles ne

## EN BREF

### DÉFIS

- Former 4000 collaborateurs en interne et chez les partenaires à SAP CRM 7.0
- Fournir une formation rapide et minimiser les coûts
- Assurer la continuité de l'activité pendant la montée de version

### SOLUTION

- Assima Training Suite (ATS)
- 37 exercices interactifs et un manuel utilisateur créés en à peine 75 jours/hommes
- Formation présentielle et simulations interactives
- Simulations complétées ensuite par les collaborateurs pour parfaire leur connaissance du système

### AVANTAGES

- 4000 collaborateurs formés en 10 semaines
- Réduction du risque d'interruption pendant la montée de version
- Standardisation des processus CRM
- Formation assurée en 30% de temps en moins
- 89% des collaborateurs satisfaits de leur formation

soient déployées et mises en production. Cinq personnes de l'équipe de formation de ENGIE ont utilisé ATS pour créer 37 simulations ainsi qu'un manuel utilisateur en seulement 75 jours/hommes. Ces simulations couvraient tous les aspects des nouvelles applications SAP CRM et de l'interface utilisateur. Les utilisateurs étaient ainsi sûrs d'être prêts à travailler sur le nouveau système dès qu'il serait déployé. "L'équipe a été très agréablement surprise. Le développement des exercices de formation s'est avéré plus simple et a pris moins de temps que ce que nous avions prévu," explique Siegried Jankowski.

Les formations ont été réalisées en présentiel car les équipes CRM de ENGIE ne sont pas familiarisées avec la formation en ligne. Les sessions de formation ont d'abord été faites pour l'équipe de formation qui a ensuite formé les superviseurs, appuis métier puis les téléconseillers qui recueillent les données sur les clients et sont en relation directe avec eux.

### 37 simulations ainsi qu'un manuel utilisateur [créé] en seulement 75 jours/hommes

Au cours des sessions en présentiel, qui se sont tenues pendant les 2 mois, les formateurs ont pu présenter les nouvelles fonctionnalités SAP grâce aux simulations ATS. Après les cours, les collaborateurs pouvaient refaire les simulations afin d'améliorer leur connaissance du nouveau système et s'assurer qu'ils étaient à l'aise avec les nouveaux modules CRM avant qu'ils soient déployés.

## RÉSULTATS ET AVANTAGES

La solution Assima a permis à ENGIE de former 4000 collaborateurs, en interne et chez ses partenaires, aux applications SAP les plus récentes. Cette formation a duré à peine plus de 2 mois, soit 30% de temps en moins qu'avec les méthodes

de formation traditionnelles. ENGIE a ainsi réduit de manière significative le coût global de la formation qui, sans la solution Assima mais avec les méthodes traditionnelles, se serait élevé à plus d'un million d'euros.

### Minimiser les risques lors du déploiement de la solution CRM

Formés à l'aide de la solution Assima, qui reproduit exactement les fonctionnalités de la nouvelle application SAP CRM, les collaborateurs ont pu être efficaces dès le premier jour. Cela a garanti un fonctionnement sans interruption pendant le passage de la version 4.0 de SAP CRM à la version 7.0.

"Les changements de versions majeures présentent beaucoup de risques, l'un d'entre eux et pas des moindres est que les employés ne soient pas capables de se servir des nouvelles applications lorsqu'elles sont déployées," constate Siegried Jankowski. "Mais comme tous les collaborateurs avaient suivi les formations basées sur les simulations Assima et qu'ils pouvaient poursuivre leur formation tout seul en ligne quand ils le souhaitaient, ils ont été parfaitement opérationnels dès le premier jour. Autrement dit, nous n'avons eu aucune interruption de nos processus habituels et donc aucune perte de productivité."

### Une formation cohérente au service de l'activité CRM

Les collaborateurs de ENGIE et de ses partenaires doivent suivre les mêmes règles afin d'améliorer les interactions avec les clients. Cette homogénéité des processus est désormais possible grâce à Assima qui a permis d'assurer une formation cohérente pour 1500 personnes en interne et 2500 collaborateurs de partenaires. "Avec la solution Assima, nous avons été capables de standardiser les processus CRM avec nos clients, que ceux-ci soient en relation avec nos collaborateurs directement ou avec ceux de nos partenaires," ajoute Siegried Jankowski. "Cela nous a permis d'assurer la continuité de service et une excellente prise en charge des demandes clients, ce qui optimise le retour sur nos investissements en CRM."

### Une formation rapide et complète

Outil de formation interactive, Assima a aidé les 4000 collaborateurs de ENGIE à bien maîtriser les nouvelles applications SAP.

"En utilisant la solution Assima, les utilisateurs ont rapidement pris confiance dans le nouveau système CRM, cela a contribué à réduire les délais et les coûts de formation par rapport à une formation classique basée sur des copies d'écran," constate Siegried Jankowski. "Nous n'avons eu que des retours très positifs et nous n'hésiterons pas à utiliser à nouveau la solution Assima la prochaine fois que nous devons bâtir un grand programme de formation. La Conduite du Changement du projet Calypso a été un véritable succès."

L'autre atout des exercices a été de désamorcer la crainte et l'appréhension d'un nouvel outil, que beaucoup s'était imaginé compliqué et difficile à utiliser. Les utilisateurs se sont montrés confiants à la sortie de formation et avaient hâte que CRM 7.0 arrive.

Lors de la dernière étude de satisfaction, 89% des collaborateurs ont affirmé qu'ils étaient satisfaits de la formation qu'ils avaient suivie alors que ce taux est habituellement compris entre 60 et 70%. De plus, 87% des collaborateurs formés ont apprécié la répartition entre théorie et pratique, 86% ont trouvé la formation tout à fait pertinente.

### Formations en ligne et présentielle se complètent

Lorsqu'ils se posent une question sur le nouveau système CRM, les collaborateurs de ENGIE peuvent accéder en ligne aux 37 exercices de formation par simulation. "La solution Assima nous permet également de former les nouveaux collaborateurs et tous ceux qui ont besoin de maîtriser l'environnement CRM," précise Siegried Jankowski. "Ainsi, nous sommes sûrs que tous nos employés sont bien formés et qu'ils sont à l'aise avec le système avant de l'utiliser dans leur travail."

“ Le projet Calypso a été un véritable succès ”

