



Grâce à Assima, RSA réduit de 30 % le temps nécessaire à la formation de ses employés et réalise des économies d'environ 300 000 £ par an



LE DÉFI

Pour optimiser ses opérations de souscription, RSA, leader britannique de l'assurance, a décidé de mettre en œuvre un système unique fourni par Accenture. Pour assurer le succès de ce projet, RSA devait former à ce nouveau système 750 employés répartis sur plusieurs sites en seulement 12 mois.

Le service Formation & Développement (Learning and Development - L&D) de RSA a commencé à former les employés avec la version du système de souscription précédemment utilisée pour les tests d'acceptation par l'utilisateur (User Acceptance Testing - UAT).

Grâce à cette solution, des centaines d'employés se sont familiarisés avec le nouveau système. Cependant, dans un souci d'amélioration continue, RSA a décidé d'évaluer les atouts des nouvelles technologies de formation.

Krissie Owen, membre de l'équipe Formation & Développement, explique : « Avec le système existant, chaque employé recevait dix jours complets de formation en présentiel. Nous avons voulu voir si d'autres approches pouvaient réduire cette durée. Nous étions notamment intéressés par les nouveaux outils de formation, plus interactifs et attrayants, mais aussi disponibles en permanence tant pour les formateurs que pour les employés. »

SOLUTION

Au cours de ses recherches, RSA a découvert Assima Training Suite (ATS). Cette solution clone l'interface d'une application, ce qui permet aux entreprises de développer du contenu de formation et de remplacer les systèmes de formation traditionnels (base école) par des environnements à base de clones.

« Avec l'approche interactive d'Assima, la formation en présentiel est plus rapide et les employés ont accès aux exercices de formation en ligne pour renforcer leurs compétences, au moment qui leur convient le mieux »

2 développeurs de RSA, assistés par un consultant Assima, ont ainsi pu créer très rapidement les premiers clones des nouvelles fonctionnalités du système de souscription. En moins de 4 semaines 23 exercices de formation interactifs ont ainsi été créés. RSA a intégré les exercices de formation Assima à sa stratégie de formation « mixte », combinant des sessions en présentiel et l'apprentissage en libre-service en ligne. Ainsi, après avoir suivi leur formation en présentiel, les employés pouvaient refaire les exercices en ligne, 24 h/24, en se connectant à la plateforme de formation (Learning Management System - LMS).

EN BREF

DÉFIS

- Formation de 750 employés en 12 mois
- Réduction des délais et des frais de formation
- Mise à disposition d'une formation attrayante pour les employés

SOLUTION

- Assima Training Suite (ATS)
- Mise au point de 23 exercices de formation Assima en 4 semaines
- Formation en présentiel complétée par une formation en ligne

AVANTAGES

- 750 employés formés dans les délais
- Durée de formation moyen réduite de 30 %
- Économies d'environ 300 000 £ par an sur la formation
- Plus de personnel disponible pour le public
- Contenu de formation livré 60 % plus rapidement

Le principe d'un exercice Assima est le suivant : l'utilisateur se retrouve dans un clone, identique à l'application réelle, qui le dirige grâce à des messages pédagogiques dans la réalisation d'un geste applicatif métier.

Le clone ayant le même aspect et le même comportement que l'application réelle, l'expérience de formation est très réaliste et entièrement interactive.

Le sentiment d'immersion dans le système réel est total !

La solution Assima a également été utilisée pour former le personnel des services 'Automobile' et 'Animaux de compagnie' de la société.

“ Assima nous aide à réduire le temps consacré à la formation de 3 455 jours par an, ce qui représente au total des économies d'environ 300 000 £ ”

RSA étudie à présent la possibilité d'étendre prochainement le processus aux services d'Assurance Habitation, Commerciale et Indemnités.

« Nous aurons bientôt une série complète d'exercices de formation Assima couvrant la totalité des besoins de l'entreprise en matière de formation sur la souscription », explique Krissie Owen. « Ces exercices constitueront les fondations de la formation mixte en présentiel et en ligne. Ils permettront de répondre aux besoins des employés et seront aussi utilisés comme outils de support en temps réel si les employés rencontrent des problèmes avec l'application réelle. »

Afin d'améliorer ses compétences en création de contenu de formation ATS ainsi que pour le développement d'un « bac à sable » d'entraînement, l'équipe L&D de RSA a suivi l'une des formations de l'Assima Academy sur les techniques de conception efficaces pour l'outil ATS. « Ce cours avancé nous a vraiment permis de passer à la vitesse supérieure

dans l'utilisation de la solution Assima », a commenté Andy Gallagher, directeur de la conception L&D.

RÉSULTATS ET AVANTAGES

Grâce à la solution Assima, RSA a formé 750 employés au nouveau système de souscription et ce en seulement 12 mois.

Une formation plus rapide pour des économies de 300 000 £ par an

« Avec l'approche interactive d'Assima, la formation en présentiel est plus rapide et les employés ont accès aux exercices de formation en ligne pour renforcer leurs compétences, au moment qui leur convient le mieux », précise Krissie Owen. « Par conséquent, le temps nécessaire à former chaque employé est passé de dix jours à seulement sept. »

Ce gain de temps de 30 % se traduit en termes financiers directs. « Assima nous aide à réduire le temps consacré à la formation de 3 455 jours par an, ce qui représente au total des économies d'environ 300 000 £ », indique Krissie Owen.

Une formation efficace qui profite au service clientèle

En accélérant la formation, ATS a permis à RSA d'améliorer la disponibilité du personnel en contact avec les clients, ce dont ces derniers profitent directement. « Aujourd'hui, nous disposons de plus de personnel en interaction avec le public qu'il y a six mois, grâce à la rapidité et à l'efficacité de la solution de formation Assima », déclare Krissie Owen. « Cet aspect a un impact positif sur l'expérience de nos clients, ils attendent moins longtemps et ils ont accès à du personnel compétent et bien informé. »

Implication accrue des employés

La formation est désormais plus attrayante chez RSA. Selon Krissie Owen : « Au lieu d'assister à des sessions dirigées par un formateur, les employés disposent maintenant d'exercices de formation et d'évaluations entièrement interactifs. Assima a amélioré la façon dont nous nous adressons à nos employés, ce que démontre une hausse de 5 % des notes d'évaluation des formations. »

Une formation à jour pour préparer les employés au système en situation réelle

La solution Assima facilite les modifications et la maintenance des composants créés. La totale

ressemblance avec l'application réelle de souscription et un fonctionnement identique sont garantis en permanence .

Pour Krissie Owen, « L'un des problèmes posés par les systèmes de formation traditionnels est qu'ils sont souvent dépassés, raison pour laquelle les employés ne peuvent pas s'entraîner aux fonctionnalités les plus récentes. Avec Assima, la formation reste parfaitement à jour, grâce à l'utilisation de clones de l'application réelle, qui évitent de devoir créer du contenu à partir d'une feuille blanche. »

Du contenu de formation livré 60 % plus rapidement

Avec la solution de formation traditionnelle de RSA, la création d'un exercice d'une heure prenait 33 heures, moyenne habituellement constatée dans le secteur. En utilisant Assima, il a suffi de 14 heures pour obtenir le même résultat.

Krissie Owen apprécie cette efficacité : « Pour développer des exercices de formation, nous avons l'habitude d'enregistrer des captures d'écran dans l'environnement de formation, en situation réelle, et de les importer manuellement dans des présentations PowerPoint. Ce n'est plus le cas. Avec Assima, nous obtenons des clones et nous développons des exercices de formation très rapidement, ce qui nous laisse plus de temps pour former davantage d'employés. »

Tournés vers l'avenir avec Assima

Le succès du projet de souscription a amené l'équipe L&D de RSA à envisager d'étendre sa collaboration avec Assima. « Nous avons constaté qu'Assima pouvait développer les compétences de notre personnel à la fois rapidement et de manière rentable. Nous utilisons donc désormais cette technologie pour former 2 000 employés de plus à de nouvelles applications d'entreprise », indique Krissie Owen.

“ Aujourd'hui, nous disposons de plus de personnel en interaction avec le public qu'il y a six mois, grâce à la rapidité et à l'efficacité de la solution de formation Assima ”

