



Schneider Electric forme 130 000 personnes à de nouveaux systèmes informatiques, avec une grande efficacité tout en réduisant les coûts de formation de 30 %



LE DÉFI

Généralement, les sociétés multinationales exploitent des logiciels de gestion (ERP) différents d'un pays à l'autre. Cette hétérogénéité augmente le coût de l'informatique et affecte la cohérence du service fourni aux clients. Pour améliorer leur efficacité et leurs performances, nombre d'entreprises choisissent d'optimiser leurs opérations en standardisant leurs systèmes à l'échelle internationale.

C'est le cas de Schneider Electric, leader mondial de la gestion de l'énergie. La société a lancé le projet « Bridge Core Systems Programme » afin de remplacer 130 applications de gestion différentes dans 18 pays par PeopleSoft pour les ressources humaines, Salesforce.com pour les ventes et SAP pour toutes les autres fonctions de l'entreprise.

Pour optimiser le retour sur investissement de ce projet de rationalisation globale des applications, Schneider devait former plus de 130 000 personnes aux nouveaux systèmes, de manière rapide et rentable, dans 18 pays.

Schneider devait former plus de 130 000 personnes aux nouveaux systèmes, de manière rapide et rentable, dans 18 pays

Jusque là, Schneider proposait à ses employés des formations en présentiel,

avec des environnements dédiés, à savoir des versions des applications logicielles destinés uniquement à la formation. Mais pour répondre aux besoins internationaux et multilingues du programme Bridge, il aurait fallu développer plus de 30 environnements de formation différents.

SOLUTION

Pour minimiser les frais de formation et les risques liés au déploiement du programme Bridge, Schneider a choisi d'utiliser Assima Training Suite (ATS). Cet outil clone les systèmes de gestion afin de créer les environnements de formation par simulation. Avantage de ces clones, ils dispensent de développer de nombreuses solutions qui sont généralement coûteuses. À l'aide des « clones ATS », les employés peuvent saisir des données, rechercher des informations et réaliser des transactions tout comme dans les applications réelles, ce qui leur permet d'apprendre par la pratique, sans risquer d'endommager le système réel.

En collaboration avec des équipes de consultants d'IBM France pour SAP, d'Accenture pour Salesforce.com et Capgemini pour Peoplesoft, Schneider a défini la formation nécessaire pour soutenir le programme Bridge. En particulier, une équipe IBM de développement offshore a alors réalisé les clones des modules nécessaires dans ATS et mis au point plus de 1 000 exercices de formation par simulation, le tout en moins de 6 mois !

EN BREF

DÉFIS

- Former 130 000 employés à PeopleSoft, SAP et Salesforce.com
- Minimiser les frais de développement, d'hébergement et de maintenance des systèmes de formation
- Garantir que la formation intègre toujours les changements apportés aux applications en situation réelle

SOLUTION

- Assima Training Suite (ATS) + ACMS + APS + AMS
- 1 000 exercices de formation interactifs pour les employés
- Mélange efficace de formation présentielle et de formation en ligne
- Offre de simulations dans plusieurs langues locales

AVANTAGES

- 130 000 employés formés de manière rapide et rentable
- Frais de formation annuels réduits de 30 %
- Dépendance moindre à la formation présentielle, plus coûteuse
- Excellence de la formation des employés, cohérence à l'échelle mondiale

Chacun de ces exercices réalisés dans ATS intègre des instructions qui indiquent aux employés comment effectuer certaines tâches et transactions spécifiques dans les clones ATS, étape par étape. « Lorsque vous démarrez une activité et que vous avez besoin d'aide, il suffit d'un clic pour obtenir une assistance intelligente... Le logiciel peut même réaliser les tâches lui-même si l'utilisateur se trompe plusieurs fois », explique Dominique Guivarch, Directeur Mondial de la Gestion des Changements, au Service Information, Processus et Organisation (Information, Process & Organisation - IPO) chez Schneider Electric.

“ Il suffit d'un clic pour obtenir une assistance intelligente... le logiciel peut même réaliser les tâches lui-même si l'utilisateur se trompe plusieurs fois ”

Les exercices de formation ATS sont regroupés dans des cours plus globaux, disponibles 24h/24 sur l'intranet de l'entreprise. Si la formation initiale est toujours assurée en présentiel, les personnes en formation peuvent ainsi s'entraîner et prendre confiance en refaisant les exercices en ligne depuis leur bureau.

Pour répondre à ses besoins de meilleure efficacité et acceptation des utilisateurs, Schneider a également choisi Assima Change Management Suite (ACMS), Assima Performance Suite (APS), et Assima Multilingual Suite (AMS).

RÉSULTATS ET AVANTAGES

Grâce à la solution Assima, Schneider a rapidement formé 130 000 personnes à PeopleSoft HR, 20 000 à SAP et 2 000 à Salesforce.com. La société a ainsi optimisé les avantages du projet de

rationalisation globale de l'application en termes d'efficacité, et a amélioré la qualité et la cohérence des services aux clients.

Une formation plus rapide et plus efficace

La solution conjugue formation présentielle et formation en ligne pour soutenir efficacement le projet Bridge Core Systems Programme. Au début, les employés sont formés en cours sur les nouveaux systèmes, et les exercices de formation Assima sont disponibles 24h/24 sur l'intranet de Schneider. Chacun peut donc refaire les exercices de retour à son bureau, ce qui lui permet d'acquérir plus rapidement les compétences et l'assurance nécessaires. Selon Dominique Guivarch : « il suffit d'un accès Internet, Assima ne demande aucune installation préalable de logiciel sur les ordinateurs. »

30 % d'économies sur les frais de formation annuels

La solution de formation centralisée Assima remplace 30 systèmes de formation internationaux différents, ce qui suppose 30 fois moins de frais de matériel et de maintenance. Qui plus est, en contribuant à intégrer la formation en ligne à la stratégie de formation de Schneider, Assima a réduit la dépendance aux méthodes d'enseignement présentiel, plus coûteuses. Tout cela a permis à la société de réaliser 30 % d'économies en un an sur les frais de formation par rapport aux environnements de formation dédiés.

Un gain de temps pour les formateurs

ATS offre un gain de temps considérable aux formateurs de Schneider par rapport aux méthodes de formation traditionnelles. Avec Assima, ils ne perdent plus de temps à préparer des données pour chaque session de formation ou à corriger des bugs dans les environnements de formation, ce qui réduit sensiblement leur charge de travail. De plus, le système Assima est disponible en permanence. Il permet donc de former davantage d'employés, de manière plus rapide et plus rentable.

« Les formateurs doivent pouvoir gérer un cours, se charger des inévitables bugs ou encore répondre à des questions spécialisées. En réduisant leur

charge de travail, Assima, leur donne la possibilité de concentrer leurs efforts sur les utilisateurs », souligne Dominique Guivarch.

Une formation juste et actualisée

Les simulations de formation ATS sont rapides et simples à mettre à jour, ce qui permet aux formateurs de suivre le rythme des changements apportés aux applications en situation réelle.



Quand une nouvelle version du système réel est lancée, ATS est utilisé pour générer de nouveaux clones et mettre rapidement à jour les exercices de formation. Ce processus dispense de procéder à des changements manuels dans de multiples environnements de formation dédiés, permettant ainsi un gain de temps et des économies notables.

Excellence et cohérence du service clientèle

Avec un seul ensemble de clones maîtres, Schneider s'assure le bénéfice d'une formation standardisée, juste et actualisée, où que se trouvent les personnes à former. Cela contribue à améliorer la qualité et la cohérence de la formation à l'échelle mondiale, renforçant les performances commerciales et garantissant un service clientèle d'excellence dans le monde entier.

La solution de formation centralisée Assima remplace 30 systèmes de formation internationaux différents, ce qui suppose 30 fois moins de frais de matériel et de maintenance

