

Chiffre d'affaires en hausse grâce au e-learning et au travail collaboratif

La solution e-learning de Centra fidélise les clients de Liquent et améliore leur productivité

Secteur EDITEURS

Etude de cas de retour sur investissement



Centra®

Récapitulatif des résultats enregistrés

Une solution d'e-learning qui s'autofinance à plus d'un titre

Quelques mois seulement après le lancement de son programme de formation baptisé "Réseau de Formation Liquent", Liquent en récolte déjà les fruits. A effectif identique, l'entreprise a pu offrir à ses clients un meilleur support et une souplesse sans précédent. L'entreprise prévoit un retour sur investissement en moins de six mois, et cela sans tenir compte des nombreux programmes générateurs de revenus qui doivent encore être lancés.

Liquent profite déjà des avantages et des économies suivant :

- 3 295 dollars de revenus supplémentaires par étudiant utilisant le Réseau de Formation Liquent.
- Il est prévu que 50 % des formations des clients Liquent s'effectuent en classes virtuelles.

Fournir de meilleures solutions aux clients est de la première importance.

Les clients Liquent sont les vrais bénéficiaires de cet investissement. *"La nouvelle formation en ligne avantage réellement le client : ils bénéficient d'un accès plus étendu aux contenus de formation et d'un support constant grâce au Réseau de Formation Liquent,"* conclut Barbara Magro.

Grâce au Réseau de Formation, les clients Liquent bénéficient des avantages suivant :

- Accès étendu à des contenus de formation supplémentaires
- Plus de temps passé avec des formateurs spécialisés, grâce aux heures de permanence en ligne synchrone
- Gains de temps liés au recours à une formation en ligne
- Réduction des dépenses annexes, et tout particulièrement les frais de déplacements liés aux sessions de formation en présentiel.

Liquent : Etude de cas de retour sur investissement

Liquent est le premier fournisseur mondial d'applications de publication électronique et d'intelligence réglementaire ; elle a été citée parmi les Technology Fast 50 de Deloitte & Touche pour la Pennsylvanie de l'Est, en 2000 et 2001. Ses solutions d'assemblage de contenu et de publication permettent aux sociétés pharmaceutiques et de biotechnologie de préparer des demandes d'autorisation pour de nouveaux médicaments, des rapports, des propositions et autres documents de première importance.

Dans le domaine des sciences de la vie, secteur très dynamique et hautement réglementé, la gestion des contenus est essentielle. Les clients de Liquent sont des professionnels de la réglementation. Ils ont des besoins très spécifiques et doivent faire face à des délais très contraignants. La formation est indispensable pour les maintenir au meilleur niveau de connaissance et de maîtrise des outils de publication Liquent.

Auparavant, Liquent dispensait ses cours de mise à niveau technique des clients uniquement en salles de classe. C'était très efficace pour les former à l'utilisation des produits. Cependant, en raison des mises à jour continues, des fréquentes nouvelles offres produits et des exigences professionnelles des utilisateurs, Liquent se trouva dans l'obligation d'élargir son offre de formation.

“Nos clients doivent faire face à d'énormes contraintes réglementaires et de délais : ce sont des gens très occupés. Nous souhaitons leur offrir la possibilité de se former ou de rafraîchir leurs connaissances au moment et à l'endroit de leur choix,” explique Barbara Magro, Directrice du Service Formation de Liquent.

Liquent devait créer une solution Web simple d'utilisation, capable de fournir une formation produits efficace et un support continu pour les mises à jour et les améliorations produits. L'entreprise souhaitait également favoriser l'échange des connaissances et améliorer son niveau de support. L'e-learning et le travail collaboratif se sont avérés être la solution appropriée. Elle fut mise en place avec l'aide de Centra.

Centra fournit à Liquent des solutions logicielles souples, offrant des fonctions d'e-learning synchrone et d'auto-formation sur une seule et même plate-forme. Les clients ont désormais accès 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 aux contenus de formation et ont davantage d'occasions d'interagir avec les formateurs de Liquent, grâce à des sessions synchrones interactives.

“ J'étais à la recherche d'une solution émanant d'un fournisseur unique. Et c'est chez Centra que je l'ai trouvée.

Centra répondait à toutes nos exigences en termes d'outils de développement faciles à utiliser, d'e-learning synchrone et de support à l'implémentation de grande qualité.”

Barbara Magro

Directrice du Service Formation
Liquent

Filiale du Groupe Information Holding Inc.

“Nous recherchions une approche mixte du e-learning. Je ne voulais pas que les étudiants aient le sentiment de ne pas avoir d'autres solutions que d'être seuls face à leurs ordinateurs pour se former à nos logiciels. Mais je voulais également pouvoir fournir aux clients l'information dont ils avaient besoin, quand ils en avaient besoin,” explique Barbara Magro.

Résultat : le réseau de formation Liquent, un programme Web facile à utiliser offrant des fonctions d'apprentissage synchrone en ligne et d'auto-formation et permettant aux clients de développer et de perfectionner leurs compétences. Les produits et services Centra ont permis la création de ce programme mixte d'apprentissage et ont aidé Liquent à fournir à ses clients un niveau de support sans précédent.

Le programme de formation mixte de Liquent comprend :

- **L'e-learning synchrone** – Les clients et instructeurs de Liquent étaient très satisfaits de la formation en salles de classe. Toutefois, Barbara Magro voulait mettre ces connaissances à la disposition d'une audience plus large et à des horaires plus pratiques.

En utilisant la solution de salles de classe virtuelles de Centra, Liquent propose désormais aux étudiants des sessions synchrones tutorées qui permettent, entre autres, de parler, partager des documents et réaliser des évaluations. Ces sessions peuvent bien sûr être enregistrées pour être re-visualisées ultérieurement. Des plages de permanence des instructeurs sont également planifiées afin que les étudiants bénéficient d'un support personnalisé, sans avoir à se déplacer.

- **L'auto-formation** – En raison de leurs charges de travail très contraignantes, les clients de Liquent ont besoin d'une formation souple qui leur fournisse l'information là et quand ils en ont besoin. Grâce aux outils de composition proposés par Centra, Liquent a créé un programme d'auto-formation complet qui répond aux attentes de ses clients. *“Nos clients peuvent consulter les contenus de formation à tout moment, sans avoir à se déplacer”* ajoute Barbara Magro.

- **Des outils de développement faciles à utiliser** – La programmation peut coûter cher. Barbara Magro recherchait des solutions permettant à Liquent de concevoir et de mettre à jour ses propres modules d'auto-formation, sans ressources supplémentaires. Ce n'était pas chose facile si l'on considère que la plupart des outils proposés par les fournisseurs requièrent des compétences en programmation. Les outils de création de contenus de Centra constituent une solution simple. Des non-professionnels peuvent créer rapidement des contenus de formation à partir de modèles et d'applications bureautiques ordinaires, comme PowerPoint, et créer facilement des simulations de produits ou de logiciels.

“Plusieurs logiciels répondaient à nos besoins, mais très peu d'entre eux nous permettait de concevoir ces modules d'auto-formation sans compétences avancées en programmation. Notre Service Formation compte des concepteurs et des instructeurs. En revanche, je n'ai pas de programmeurs. Seul Centra nous offrait un outil utilisable facilement par les équipes existantes” ajoute-t-elle.

- **Système de gestion des connaissances** – En plus des sessions synchrones et enregistrées de Centra et des contenus d'auto-formation, le Réseau de Formation Liquent apporte aux clients une gamme complète d'outils d'apprentissage tels que : forum de discussion, FAQ et support de contenus tiers, le tout géré via *Centra Knowledge Center*. *Centra Knowledge Center* est un référentiel de contenus qui permet à Liquent de stocker, d'étiqueter et de classer une grande variété de contenus afin de créer des parcours de formation adaptés aux besoins spécifiques des individus ou groupes d'individus. La possibilité de réutiliser des objets de connaissance permet à Liquent d'assurer la cohérence de sa formation et de rentabiliser ses investissements. Grâce à ce système de gestion des connaissances, Liquent peut élargir la diffusion de la formation dispensée traditionnellement en salles de classe à travers une combinaison transparente de formations synchrones et asynchrones, de tutorat et de support en ligne, et cela dans le cadre du même programme de formation à la demande.

Le support de Centra est la clé du succès de Liquent

Barbara Magro avait, il est vrai, un planning de projets "agressif". Il comprenait en effet la formation à plusieurs nouveaux programmes, l'implantation de plusieurs produits et le lancement du Réseau de Formation Liquent, le tout en à peine trois mois. Elle a accompli tout cela avec une équipe de seulement trois concepteurs, trois instructeurs et un spécialiste d'exploitation. Elle en attribue le succès à la qualité du support Centra qui l'a aidé à créer une solution e-learning conforme à la réputation de qualité de Liquent, sans surcharger les équipes disponibles. *"Nous n'aurions jamais réussi sans eux. L'approche de l'équipe Centra nous a aidé à atteindre notre objectif"* affirme-t-elle.

Centra a également assisté Liquent à travers tout le processus de conception du programme, de formation sur les produits, de lancement du programme et du support clients. *"Ce que je cherchais et ce que j'ai trouvé chez Centra, c'était une solution émanant d'un fournisseur unique. Centra répondait à toutes nos exigences en termes d'outils de développement faciles à utiliser, d'e-learning synchrone et de support d'implémentation de grande qualité,"* conclut Barbara Magro.

Le modèle ASP est une des caractéristiques clés du partenariat de Liquent/Centra.

- **Un modèle ASP très pratique** – La maîtrise des frais généraux était un problème clé pour Liquent. L'entreprise compte des clients partout dans le monde, notamment parmi les plus grandes sociétés pharmaceutiques. Liquent cherchait une solution lui permettant d'apporter le meilleur service à ses clients sans avoir à augmenter ses ressources.

Grâce au modèle ASP de Centra, Liquent peut proposer des formations d'avant-garde et un excellent support clients, sans grands investissements en équipements ou en frais généraux. Non seulement Centra héberge le service, mais fournit également un support technique aux clients de Liquent.

Liquent est ainsi libre de se concentrer sur son cœur de métier. *"Je n'ai pas à me préoccuper des équipements de gestion puisqu'ils sont hébergés chez Centra. Nos clients y gagnent également, puisqu'ils peuvent appeler Centra pour toutes les questions de support technique"* explique Barbara Magro.

Centra a également aidé Liquent à concevoir son service e-learning. Cela s'est avéré être une opération clé et une "excellente utilisation" de leur contrat de conseil. *"Sans avoir eu besoin d'utiliser notre précieux temps de développement, nous disposons maintenant d'un environnement d'e-learning complètement à nos couleurs. Nous sommes en mesure de fournir à nos clients, en toute transparence, une qualité de formation de premier ordre. Travaillant dans une société de conseil, je savais à quel point il était crucial pour nous de pouvoir disposer de services d'implémentation complets"* ajoute-t-elle.

Barbara Magro est "extrêmement satisfaite" des services fournis par Centra. *"Il a fallu beaucoup de travail et d'efforts pour obtenir ce succès avec une équipe restreinte. Le résultat dépasse largement nos attentes"* dit-elle.

Le programme de formation de Liquent attire l'attention du marché

Compte tenu de l'expansion de son portefeuille clients, Liquent devait rajeunir son programme de formation et de support. Grâce aux services et programmes avancés de Centra, Liquent a créé un programme de formation en ligne dynamique, appelé Réseau de Formation Liquent, qui comprend des modules d'auto-formation, des sessions synchrones tutorées et des plages de permanence des instructeurs. Ce nouveau programme a augmenté la satisfaction clients et contribué à dégager de nouveaux revenus liés à la formation.

Le Réseau de Formation Liquent est si remarquable qu'il a profité d'un fort bouche à oreille. *“Jusqu'à présent, les réactions ont été extrêmement positives. Nos premiers utilisateurs sont si convaincus qu'ils encouragent leurs collègues à aller voir”* ajoute Barbara Magro.

Le programme de formation de Liquent est leader sur son secteur, en termes de sophistication et de satisfaction clients. L'entreprise prévoit un retour sur investissement en un peu moins de six mois, alors qu'elle commence à peine à exploiter la source de revenus que représente ce puissant nouveau programme.