

Faire des économies grâce au e-learning

Centra fournit une solution rentable de formation des employés chez Wachovia

Secteur BANQUE

Etude de cas de retour sur investissement



Récapitulatif des résultats enregistrés

Wachovia a toutes les raisons de choisir Centra

Pour une entreprise aussi importante que Wachovia, motiver le choix de Centra était facile. Le logiciel en lui-même remplit tous les critères de succès d'une solution d'e-learning et est en outre très rentable. Centra est efficace pour réduire les frais de déplacements, baisser les coûts de diffusion de la formation et supprimer les dépenses annexes liées à l'organisation de téléconférence et à la réservation de lieux de conférence. Wachovia a déjà réalisé de grandes économies, alors que pour l'instant, le programme est utilisé par moins de 1 % des effectifs. L'entreprise prévoit des économies exponentielles lorsque la solution sera appliquée à plus d'employés.

Des économies considérables

Avec les 900 heures de formation actuellement délivrées, Wachovia a déjà obtenu les bénéfices suivants :

- Plus de 160 000 dollars d'économies réalisés sur les frais de déplacements
- Un retour sur investissement obtenu dans les huit mois suivant l'implantation de la solution

L'entreprise prévoit de réaliser des économies encore plus conséquentes lorsque le programme sera déployé auprès de milliers d'employés.

De nombreux autres bénéfices

Parmi les autres avantages de l'utilisation de Centra, Wachovia inclue :

- Moins de temps passé hors de l'entreprise, tant pour les formateurs que pour les apprenants
- Faibles coûts de diffusion et meilleure couverture des divers sites de Wachovia
- Efficacité d'apprentissage équivalente, voire supérieure, au présentiel

Wachovia Corporation : Etude de cas de retour sur investissement

Wachovia Corporation, dont le siège se situe à Charlotte en Caroline du Nord, est la quatrième plus importante holding bancaire des Etats-Unis, avec un effectif de 84 000 employés. Lorsque Karen Thompson, vice-présidente adjointe responsable de la formation, se trouva confrontée à la nécessité d'implanter un nouveau logiciel destiné à être utilisé par des centaines de personnes à travers toute l'entreprise, elle dut relever plusieurs défis.

Premièrement, la réglementation gouvernementale l'obligeait à former tous les administrateurs des nombreuses entités du groupe, les gestionnaires de portefeuilles et leurs équipes dans un très court laps de temps. Par ailleurs, son budget devenait de plus en plus restreint. L'e-learning s'avéra vite être la solution qui s'imposait, encore fallait-il trouver la bonne technologie. Karen Thompson s'adressa à Margaret Magner, Directrice de projet Systèmes de formation chez Wachovia, qui avait déjà recherché des solutions évolutives et innovantes de formation en ligne. Margaret Magner présenta à Karen Tompson la solution de salles de classe virtuelles de Centra.

En effet, auparavant, Wachovia avait déjà eu recours à de nombreuses solutions allant de la téléconférence à l'auto-formation sur CD ROM, en passant par l'e-learning. *“Aucune d'elles ne convenait,”* explique Margaret Magner. *“J'avais eu l'occasion de travailler avec d'autres fournisseurs de solutions d'e-learning. Les programmes étaient lourds et gênaient la formation. Il s'agissait en fait d'outils de réunion en ligne transformés pour les besoins du e-learning.”*

Pour Margaret Magner, la bonne solution d'e-learning devait pouvoir évoluer rapidement et facilement, et surtout reproduire la qualité d'interactivité des salles de classe traditionnelles. *“Les formateurs savent qu'il n'y a aucune comparaison entre animer une conférence et travailler dans un environnement interactif collaboratif, qui favorise réellement l'apprentissage,”* ajoute-t-elle.

“Les produits concurrents sont en fait des outils de conférence virtuelle, transformés en outils de formation. Nous recherchions une véritable solution de formation offrant des possibilités de travail collaboratif, une réelle interactivité et nous permettant de gérer et de mettre en scène notre environnement de formation. La solution Centra répondait parfaitement à ces critères.”

Margaret Magner
Directrice de projet
Systèmes de formation
Wachovia Corporation

A la différence des autres offres d'e-learning, la solution Centra de classes virtuelles restitue parfaitement l'interactivité des salles de classe présentiels. *“Centra apporte de nombreuses fonctions qui reproduisent ce mode de formation traditionnel, comme le travail collaboratif synchrone, le sondage, les ateliers en groupes de travail en ligne et l'évaluation. D'un point de vue financier, ce choix était facile à justifier,”* ajoute Margaret Magner.

En seulement quelques mois, Wachovia a implanté la solution de formation Centra qui a donné toute

satisfaction à Karen Thompson. *“La stabilité de l'application et sa facilité d'utilisation me permettent de me concentrer sur l'enseignement. Sans Centra, je n'aurais jamais réalisé à quel point une solution d'e-learning pouvait être efficace,”* affirme-t-elle.

Grâce à Centra, Karen Thompson a pu former rapidement et efficacement des centaines d'administrateurs du groupe et de gestionnaires de portefeuilles, ainsi que leurs équipes, chacun d'eux ayant des besoins différents. *“Compte tenu de la diversité des besoins de nos employés, j'aurais normalement dû développer et mettre en place plusieurs classes. Avec Centra, j'ai pu diffuser le même cours, en adaptant simplement sa présentation en fonction des spécificités de l'assistance”* précise-t-elle.

Le “Campus Virtuel” de Wachovia a permis à Karen Thompson de toucher des employés qu'il n'était pas possible d'atteindre auparavant. *“Nous avons également réalisé des économies considérables, rien que sur les frais de déplacement et nos employés sont très satisfaits de la formation”* ajoute-t-elle.

Une solution d'e-learning pour toute l'entreprise

“Centra m'a apporté tout ce que je voulais et même davantage,” affirme Karen Thompson. *“J'anime de nombreuses classes, parfois jusqu'à quatre par jour. A la fin de votre quatrième classe, vous n'en revenez pas : 'j'ai réussi à faire tout ça ?' Avant, avec les autres produits, je me demandais toujours ce que j'avais réussi à couvrir et comment les étudiants l'avaient perçu. Centra a pensé à tous les détails, de la tenue d'agenda jusqu'aux possibilités complètes d'interactions étudiants/professeurs,”* explique-t-elle.

Les employés semblent vraiment satisfaits de la formation. 90 % d'entre eux lui attribuent un bon score et la majorité d'entre eux déclare avoir trouvé le programme agréable et facile à utiliser. Autre avantage de la formation en salles de classe virtuelles pour Wachovia : le gain de temps. *“Très souvent, les participants devaient s'absenter bien plus longtemps que la durée du cours, ce qui est une vraie perte d'efficacité. Maintenant, les étudiants se connectent juste avant le début du cours. De plus, les données dont nous disposons prouvent que l'apprentissage est de même qualité que celui dispensé de façon traditionnelle, quand il n'est pas plus efficace,”* ajoute Karen Thompson.

Pour Margaret Magner, le succès obtenu par Karen Thompson avec le “Virtual Campus” n'a rien de surprenant. Celle-ci avait passé en revue plusieurs autres solutions avant d'opter pour Centra ; selon elle, les caractéristiques uniques de Centra facilitèrent son choix. En plus d'être vraiment très facile à utiliser, la solution Centra présente les avantages suivants :

- **Laisser l'enseignant enseigner** – Margaret Magner souhaitait que Karen Thompson et les autres instructeurs puissent se concentrer sur la formation plutôt que sur la gestion du système d'e-learning. *“Il a été facile d'implanter le système dans l'entreprise, de le configurer sur le serveur et de former nos responsables IT à sa maintenance et à son exploitation. Cela a libéré Karen Thompson d'un gros fardeau et lui a permis de se concentrer sur l'enseignement,”* déclare Margaret Magner. *Centra est si facile à utiliser que Karen Thompson a l'impression qu'elle n'a plus “qu'à être présente”,* la programmation et les autres tâches administratives étant complètement automatisées.

- **Souplesse dans l'achat de licences** – Margaret Magnier recherchait une solution offrant une grande souplesse pour répondre non seulement au projet de Karen Thompson, mais à tous les besoins en formation d'une grande entreprise et cela sans avoir à acheter 84 000 licences individuelles. Cette souplesse fut apportée par le programme de licences simultanées de Centra. *“Ce programme m'a beaucoup facilité la vie. D'autres fournisseurs vous font payer des honoraires mensuels pour l'ensemble des sièges, que vous les utilisez ou non. Nous apprécions le fait de pouvoir configurer des classes virtuelles en fonction des besoins”* déclare-t-elle.

Les raisons économiques du choix Centra

Choisir Centra était facile à justifier financièrement. *“Centra nous permet de réduire nettement nos coûts”* explique Jack Dugan, spécialiste de l'appréciation et de l'évaluation. *“Il est très facile de mesurer et de documenter son impact”* explique-t-il. Les économies sont réalisées à trois niveaux :

- **Economies de frais de déplacements** – Auparavant, Wachovia payait le déplacement à une formation à la fois des participants et des instructeurs. Désormais, les employés suivent la formation depuis leurs propres bureaux : il ne leur est plus nécessaire de se déplacer.
- **Réduction des dépenses annexes** – Le “Virtual Campus” supprime beaucoup de dépenses annexes, comme les frais de téléconférence ou la location de lieux pour des formations présentielles.
- **Faibles coûts de diffusion** – Entreprise nationale, Wachovia doit souvent former des personnes situées dans des petites localités. Maintenant, avec Centra, la société peut remplir ses classes, ce qui réduit considérablement le coût de diffusion par participant.

Depuis l'implantation de la solution Centra il y a huit mois, Wachovia a formé plus de 800 employés. L'entreprise a déjà couvert le coût du logiciel et a économisé plus de 160 000 dollars, rien que sur les frais de déplacements. *“Et ce, alors que nous avons formé moins de 1 % de nos effectifs,”* souligne Jack Dugan. *“Le pourcentage d'employés formés grâce à Centra allant en s'accroissant, nous prévoyons de réaliser des économies supplémentaires.”*