

# Optimiser la formation et l'information des équipes commerciales et techniques

Nortel Networks utilise Centra pour mieux collaborer en synchrone via Internet

---

Etude de cas de retour sur investissement



## Récapitulatif des résultats enregistrés

### La réduction des délais de commercialisation

La durée des lancements de produits a été réduite de 60%, passant de 9 semaines à 3.5 semaines.

### L'allongement de la durée de vie des produits

Du fait du raccourcissement des délais de mise sur le marché des produits, la durée de vie commerciale effective de ceux-ci passe de 7 à 9 mois.

### Compression du temps de formation

La possibilité d'avoir des formations plus modulaires et plus adaptées aux besoins de chacun permet des formations plus ciblées et plus courtes.

### L'augmentation de la productivité et des revenus

Pouvant consacrer davantage de temps à leur activité principale, les commerciaux voient leur temps de vente réelle augmenter de 15%.

### La réduction des coûts de formation

grâce à des formations plus courtes et à la limitation des frais de déplacements.

## Nortel Networks :

### Etude de cas de retour sur investissement

« Ce secteur ne lève jamais le pied, explique Steve Henry. Chez Nortel Networks, l'intégralité des produits change tous les 6 à 12 mois. La formation est donc essentielle pour que nos employés et nos clients restent informés ». En 2001, Nortel Networks envisage de former 40 000 employés et clients basés aux Etats-Unis avec la gageure de concevoir et de fournir leurs formations dans des délais plus courts et à moindre coût.

« Aujourd'hui, la plupart des entreprises cherchent à réduire les coûts associés à la formation, aux déplacements et à la perte de productivité, explique Steve Henry. Nous avons pensé aux outils basés sur le Web en guise d'alternative aux formations et aux réunions en présentiel classiques. Nous avons retenu Symposium™ de Centra Software car il permet à nos experts d'animer leurs cours et d'interagir avec des participants répartis dans le monde entier, sans pour autant avoir à sortir de leurs bureaux. »

Le logiciel Symposium permet à d'importants groupes d'employés et de partenaires géographiquement distants de communiquer entre eux ainsi qu'avec les experts tout en partageant de façon synchrone des applications et des contenus multimédia grâce à une simple connexion réseau.

#### Des programmes de formation ciblés pour accroître la productivité

Nortel Networks utilise Symposium pour fournir des formations sur les nouveaux produits aux employés basés sur l'ensemble du territoire américain. D'après Steve Henry, Symposium permet à Nortel Networks de proposer des formations personnalisées, adaptées en fonction des demandes des apprenants. Le contenu peut être structuré de façon modulaire, un cours d'une durée de 8 heures pouvant être découpé en une série de sessions d'une demi-heure.

« Nous regroupons les informations en modules afin que les employés aient la possibilité de ne suivre que les sessions en rapport avec leur travail, explique Steve Henry. Ce qui nous permet d'être très précis dans nos messages. Par exemple, si nous lançons un produit destiné au marché financier, nous pouvons ne proposer ces modules qu'aux représentants travaillant sur ce marché. »

« Nos employés ont une charge de travail importante, ce qui signifie que leur temps est vraiment précieux, ajoute-t-il. Grâce à Symposium, Nortel Networks forme les participants à distance ; ainsi, les représentants n'ont pas à sortir de leur bureau. Ils suivent leur deux heures de formation, puis ils se remettent au travail. C'est là un système beaucoup plus productif que de faire monter des dizaines de personnes dans un avion et de les tenir éloignés du bureau pendant une semaine. »

Au terme d'une session avec Symposium, la réaction des employés de Nortel Networks est très positive. Ils apprécient de pouvoir rester à leur bureau et de participer à un événement animé par un spécialiste. Ils sont heureux d'échanger leurs idées avec d'autres et de participer à des groupes de discussion en se passant le micro. Ils sont impressionnés par la possibilité qui leur est donnée de lever la main pour poser des questions précises et d'obtenir immédiatement une réponse.

Les sessions de Nortel Networks réunissent en moyenne 10 à 12 participants connectés simultanément via l'Intranet de la société. Les sessions portent sur des points commerciaux essentiels, tels que les caractéristiques des produits, leur positionnement face à la concurrence, et les bénéfices client.

« Il est difficile de retenir longtemps l'attention des commerciaux, explique Steve Henry. Ils s'intéressent surtout à la vente du produit. Lorsqu'ils sont en formation, ils attendent une présentation synthétique de

*la technologie et du produit, son positionnement face à la concurrence, la stratégie de vente, et au boulot ! »*

*« Je pense que le point le plus important, c'est que les employés apprennent tout en restant dans leur cadre de travail, poursuit Steve Henry. Symposium ne perturbe pas leur vie en exigeant d'eux qu'ils fassent un trajet de plusieurs heures pour participer à une formation formelle s'étalant sur plusieurs jours et où ils entendront parler de tout, de A à Z. Grâce à Symposium, ils reçoivent les informations essentielles dont ils ont besoin pour leur travail ».*

## **Symposium intègre toute l'interactivité des environnements synchrones**

Pour Ralph Fowler, l'instructeur de Nortel Networks qui a dirigé les premières sessions Symposium, Symposium est aussi efficace que la formation traditionnelle en présentiel et lui permet d'optimiser son emploi du temps : *« J'apprécie Symposium parce qu'il me permet de réduire très nettement le nombre de mes déplacements et parce qu'il est doté de toutes les fonctions de communication que j'utilise dans une salle de classe ».*

*« J'apprécie Symposium parce qu'il me permet de réduire très nettement le nombre de mes déplacements et parce qu'il est doté de toutes les fonctions de communication que j'utilise dans une salle de classe ».*

**Ralph Fowler**  
Instructeur  
Nortel Networks

Symposium intègre l'audioconférence multivoies, ce qui facilite la discussion de groupe. Il propose le partage d'application interactif synchrone pour la présentation de produits et les ateliers pratiques, un tableau blanc collaboratif et la gestion d'ateliers pour le travail en petits groupes.

*« L'interactivité de Symposium est très puissante, explique Ralph Fowler. Nous sommes en mesure d'apporter des réponses détaillées aux questions des participants, de remarquer qu'un employé a levé la main, et d'utiliser le tableau blanc pour commenter des diagrammes ou souligner des points essentiels. Symposium intègre aussi des caractéristiques permettant aux participants de nous dire si le rythme de la session leur convient, si nous allons trop vite ou trop lentement. »*

Ralph Fowler apprécie grandement la fonction Web Safari™ qui permet aux participants d'explorer des sites Web en cours de session. *« Lorsque nous faisons une formation sur la concurrence, nous pouvons ainsi emmener les participants sur les sites Web des concurrents ou sur celui de Nortel Networks pour y trouver des informations détaillées sur les produits et les entreprises. »*

Les experts et les développeurs de Nortel Networks utilisent PowerPoint pour créer leur contenu de base. Symposium supporte les formats multimédia standard, comme PowerPoint, la vidéo, la formation assistée par ordinateur (FAO) ou encore tout contenu au format HTML. Symposium Agenda Builder™ permet à chaque utilisateur souhaitant créer du contenu, d'importer et de trier des contenus, nouveaux ou existants. Cet outil est très facilement utilisable et sa prise en main ne nécessite qu'une demi à une journée de formation.

*« Symposium permet de réaliser d'importantes formations bien plus rapidement, conclut Steve Henry. Nous utilisons Symposium pour répondre à tous les besoins de formation de Nortel Networks, des ressources humaines aux formations clients. Ce qui nous permet de réaliser des économies considérables en termes de temps et d'argent. »*