

Avantage concurrentiel et économies

Centra ouvre de nouveaux horizons dans le secteur de la santé

Secteur SANTE / SERVICES

Etude de cas de retour sur investissement



Récapitulatif des résultats

Dès les premiers mois d'utilisation de la solution Centra, cette entreprise du secteur de la santé a pu mesurer des avantages réalisables :

Aujourd'hui :

- **100 000 euros de revenu ont été générés au cours des 7 premiers** mois grâce à la migration des cours présentiels en classes virtuelles pour un seul des 24 produits de la gamme
- **48 000 euros d'économies ont été réalisées par sept premiers clients** ayant bénéficié de ce premier cours en ligne.
- **La participation aux sessions a été multipliée par 7** en passant de 8 à 59 participants sur cette même période.
- **1,15 million d'euros d'économies totales estimées pour les clients en 2000**, ce chiffre incluant les économies réalisées sur les frais de déplacement et de restauration ainsi que sur les pertes de productivité.

Et plus tard :

- **Avec un ROI de 133 %**, le seuil de rentabilité sera atteint en à peine 9 mois d'utilisation.
- **Augmentation des bénéfices estimée à 10 %** sur les deux années à venir.
- **1,8 millions d'euros d'économies estimées dans 2 ans**, après la migration de la totalité des cours sous Centra (grâce à la réduction des déplacements des formateurs ainsi qu'à la réduction du nombre de salles de classes, et donc à la réduction des dépenses en équipements, restauration et reproduction de documents.

Etude de cas de retour sur investissement dans une importante société américaine du secteur de la santé

Comme c'est le cas aujourd'hui pour presque tous les domaines d'activité, la viabilité et le développement du secteur de la santé sont liés aux technologies de l'information. Les entreprises du secteur de la santé et les fournisseurs de technologies de l'information ont à relever le même défi : former leurs employés et clients à l'utilisation de solutions informatiques complexes, tout en optimisant leur efficacité et leur productivité et en réduisant leurs coûts d'exploitation.

Contrainte de réduire ses coûts d'exploitation et d'augmenter la qualité de son offre clients, une des plus grandes entreprises américaines du secteur de la santé s'est tournée vers Centra. Elle cherchait en effet une solution de formation qui lui permette de baisser ses coûts et de fournir un moyen de communication efficace à son imposant réseau mondial d'employés, d'hôpitaux, de médecins et de fabricants de produits pharmaceutiques ou chirurgicaux.

Centra remplit le contrat

Cette entreprise de services disposait d'une équipe de 38 formateurs capables de répondre aux besoins en formation de ses clients. Cependant, en raison de la complexité toujours plus grande de sa gamme de logiciels, de l'accroissement du nombre de clients et des fréquentes mises à jour des applications, elle s'est vue contrainte de trouver une solution qui puisse valoriser les connaissances de son équipe et les rendre accessibles à de nouveaux clients. En outre, elle voulait augmenter la satisfaction globale de ses clients et offrir une formation de qualité grâce à une solution capable :

- **De délivrer des formations à un plus grand nombre d'utilisateurs finaux.** Tous les employés des clients ne pouvaient pas assister aux sessions de formation présentielle, en raison, essentiellement, des frais de déplacement que cela aurait entraîné. C'est pourquoi, la société utilisait avec ses clients une approche de type "former les formateurs". L'inconvénient d'une telle approche, c'est le risque d'incohérence de la formation et de perte de certaines nuances importantes sur la façon d'utiliser le plus efficacement possible l'application enseignée.
- **De fournir des formations plus fréquentes et mieux ciblées.** Les clients de l'entreprise exigeaient davantage de formations sur les fonctions avancées et spécifiques à leurs métiers, formations à dispenser par petits modules. Or, la formation avait été conçue pour aider les clients à installer un logiciel et de ce fait, les possibilités de formation continue étaient limitées. Le modèle de formation ne répondait pas aux besoins d'utilisateurs spécifiques. En outre, il n'y avait que très peu de possibilités de formations sur les mises à jour produits.
- **De réduire le coût global de la formation pour les clients,** sans pour autant en compromettre la qualité. La formation était dispensée dans l'un des centres d'apprentissage de la société, ce qui impliquait des frais de déplacement et de restauration pour le client, ainsi que des pertes de productivité en raison du temps passé à l'extérieur de l'entreprise. Il fallait donc une solution offrant le même niveau de formation tout en réduisant les coûts et en optimisant l'investissement technologique.

- **De fournir une expérience de formation efficace pour tous les clients.** De nombreux clients de la société ne disposaient pas d'équipements technologiques sophistiqués et travaillaient sur des PC bas de gamme. La solution devait pouvoir fonctionner sur les différents équipements technologiques des utilisateurs finaux.

Après analyse de l'offre de plusieurs autres fournisseurs, le choix de cette société internationale de produits de santé s'est porté sur la solution de salles de classes virtuelles de Centra. Cette solution permet d'apporter à ses clients une formation directe via Internet. Centra garantit une grande qualité d'apprentissage, tout en réduisant les besoins en déplacements des clients, et donc les pertes de productivité. En outre, des fonctions de partage d'applications permettent aux apprenants de manipuler les logiciels via des démonstrations en ligne, et ne nécessitent pas une grande largeur de bande. Une fois transférés dans l'environnement d'apprentissage en ligne de Centra, les cours existants ont pu être divisés en modules plus petits. Ceci permet aux apprenants de ne suivre que les cours dont ils ont besoin et donc, d'utiliser leur temps de formation plus efficacement. Grâce à la fonction d'enregistrement intégrée de Centra, ils peuvent en outre enregistrer et rejouer le contenu et les interactions des sessions synchrones. Les formateurs sont ainsi libres de réallouer leur temps et leur attention.

"Nous recherchions une solution qui puisse, à la fois, répondre aux besoins en formation de nos clients, profiter à davantage d'utilisateurs et réduire leurs coûts," a déclaré un des dirigeants de la société. "Grâce à Centra, nous pouvons nous concentrer sur la diffusion de solutions de formation innovantes, qui augmentent la productivité de nos clients en traitant les éléments critiques et indispensables permettant de fournir des services de santé de qualité."

Résultats, Revenus, Reconnaissance

L'utilisation de Centra par cette entreprise du secteur de la santé en est encore à sa phase initiale. Cependant, les résultats sont déjà conformes aux attentes. Le ROI est de 133 %, ce qui signifie que le seuil de rentabilité sera atteint en 9 mois. La migration sur la plate-forme Centra, des cours sur un seul des 24 produits de la gamme a déjà généré un chiffre d'affaires de plus de 100 000 euros au cours des 7 premiers mois. Non seulement la société mais également ses clients économisent de l'argent. En effet, la migration de ce cours a permis aux sept premiers clients ayant utilisé la plate-forme Centra de réaliser une économie de 48 000 euros. La participation aux sessions est également en augmentation : durant cette même période, elle est passée de 8 à 59 participants.

D'autres avantages à venir

Dès que les cours sur l'essentiel des autres produits auront été convertis dans le format de formation en ligne Centra, la société prévoit d'enregistrer une augmentation de ses bénéfices estimée à 10 % sur les deux années à venir. La satisfaction de ses clients devrait également augmenter. Ceux-ci pourront en effet faire participer un plus grand nombre d'employés aux programmes de formation modulables en ligne de Centra, au lieu d'envoyer seulement deux ou trois employés à des formations présentiels.

Tant la société elle-même que ses clients réalisent des économies significatives. Selon les estimations, les économies totales réalisées par les clients se sont élevées à près de 1,15 million d'euros pour l'année fiscale 2000, ce chiffre incluant les économies réalisées sur les frais de déplacement et de restauration ainsi que sur les pertes de productivité.

Lorsque, dans deux ans, l'ensemble des cours de sa gamme de produits auront migré sur Centra, l'entreprise prévoit des économies de coûts avoisinant les 1,8 millions d'euros. Un chiffre qui s'explique par la réduction du nombre de salles de classes qui seront maintenues dans ses centres de formation et donc par la réduction des dépenses en équipements, restauration et reproduction de documents. Ce résultat tient compte également des économies liées à la baisse des déplacements des formateurs.