

Fournir un meilleur service client

Sony Electronics réduit des deux tiers les frais de formation de ses techniciens

Etude de cas de retour sur investissement



Récapitulatif des résultats enregistrés

Des économies : Réduction des deux tiers des dépenses liées à la formation.

Un an après le déploiement de Centra, la société de service de Sony Electronics a converti 100 % de sa formation en cours virtuels. Ce qui a entraîné les avantages suivants :

- **Le temps facturable des techniciens Sony a augmenté de 6 jours par an**, en raison de la diminution du temps passé en déplacement.
- **Le temps utile passé en formation est en augmentation.** Les techniciens et instructeurs, en économisant sur leur temps de déplacement, peuvent consacrer davantage de temps à la formation proprement dite.
- **La fourniture d'une formation plus efficace**, avec la possibilité de présenter des contenus visuels et de partager des idées en ligne et en temps réel.
- **Une information plus rapide et plus efficace** du réseau agréé sur les nouveautés produits.
- **Une plus grande flexibilité de planification** qui permet de délivrer les formations plus près de la date de lancement des nouveaux produits.

Sony Electronics, Inc. :

Etude de cas de retour sur investissement

La division américaine de Sony Electronics Inc., dont le siège est à Park Ridge, New Jersey, avait besoin d'une solution lui permettant de réduire les frais de formation de sa société de service et d'assouplir la diffusion des cours délivrés à plus de 7000 personnes disséminées sur l'ensemble du territoire américain. La société sélectionna Centra et, en avril 1998, les techniciens des 26 sites de Sony Electronics et des 1800 Centres de Service Agréés par la marque commencèrent à se former en utilisant la solution de classe virtuelle de Centra. Dans les 12 mois qui suivirent sa mise en place, 100 % des cours sur la réparation des produits étaient dispensés par ce moyen. Cette adoption rapide eut pour conséquences :

- une réduction des deux tiers des dépenses consacrées chaque année à la formation
- la suppression des déplacements pour formation, à la fois pour les instructeurs et les techniciens
- une diffusion accélérée des nouveautés produits auprès du réseau agréé

La branche Services de Sony est chargée des réparations et de la remise à neuf des produits grand public Sony. Les formations sont destinées à des techniciens travaillant dans plus de 1800 Centres de Services indépendants agréés par Sony. S'ils tiennent à conserver leur Agrément Sony, les techniciens sont dans l'obligation de suivre régulièrement des formations sur les produits qu'ils entretiennent. Les besoins en formation des Centres Agréés, qui emploient chacun de deux à cinquante techniciens, sont en moyenne de quatre à six cours annuels.

Baisse des dépenses de formation, flexibilité accrue

En 1998, la branche Services de Sony a identifié la nécessité de réduire ses dépenses de formation, sans pour autant en altérer la qualité. La solution devait aussi permettre de délivrer des cours plus brefs et plus fréquents, cette flexibilité accrue permettant de fournir une formation de qualité en « juste à temps ». Le public d'élèves ciblé étant dispersé sur de nombreux sites distants, la solution devait fonctionner sur une grande variété de PC et être performante sur des modems peu rapides.

Sur la base des performances enregistrées lors d'une série de tests approfondis, Centra a été retenu comme étant la solution répondant le mieux aux besoins de Sony. Un essai, réalisé sur des sites pilotes, a fourni de précieuses indications garantissant la réussite du déploiement. Les informations obtenues permirent en effet de définir le meilleur moyen d'inscrire les techniciens, de configurer Centra en vue du déploiement final et de finaliser les contenus d'apprentissage et le processus de diffusion des cours. Centra obtint de bonnes performances avec des modems fonctionnant à seulement 28.8 kps. Dans ce projet, les deux champions de Centra furent : Bob Weis, Vice-président chargé des services techniques de la branche Services de Sony Electronics et Tom Ryan, le premier Vice-président de la branche Services de Sony Electronics. Tous deux supervisent la formation des techniciens.

L'Avant et l'Après

Avant la mise en œuvre de Centra, les instructeurs et les techniciens devaient se rendre sur les sites où avaient lieu les formations. Le temps de transport était variable, certains techniciens pouvant y aller en voiture tandis que d'autres devaient prendre l'avion et loger à l'hôtel pendant la durée de la formation. Les frais de déplacement étaient couverts par les Centres de Services Agréés. Les cours étaient gratuits. Pour assurer ces formations, neuf instructeurs techniques de Sony passaient approximativement 30 % de leur temps sur la route, parcourant l'ensemble des Etats-Unis pour animer huit programmes de formation par an.

Aujourd'hui 100 % des formations dispensées par Sony Electronics passent par Centra. Les instructeurs n'ont plus besoin de se déplacer, ce qui leur permet d'avoir un meilleur équilibre vie professionnelle / vie privée et d'être plus productifs au travail. 60 % du personnel chargé des formations a été redéployé dans la société. Il n'y a donc plus que trois instructeurs au lieu des neuf mobilisés avant la mise en place de Centra, ce qui permet de mieux utiliser les rares ressources en formation technique. Toutes les formations sont dispensées de façon synchrone, à une douzaine de techniciens par session.

La formation est dispensée par petits modules. Les techniciens participent désormais à plusieurs sessions d'une demi-journée, au lieu des deux à trois jours d'affilée qui étaient nécessaires à la formation traditionnelle en présentiel. Ils peuvent ainsi non seulement consacrer à leurs clients le temps auparavant perdu en déplacement, mais aussi éviter de s'absenter de leur travail plusieurs jours de suite.

La qualité de la formation a été maintenue après le transfert des cours sur la solution Centra. Les réactions des techniciens et les résultats des tests ont permis d'évaluer la qualité de la formation. Celle-ci est jugée identique, voire supérieure à celle délivrée en présentiel. Les gérants des Centres de Services Agréés ont fait savoir qu'ils appréciaient l'accroissement de la productivité de leurs techniciens obtenu grâce à la solution Centra. En fonction de la gamme de produits dont ils s'occupent, les techniciens participent à deux ou trois programmes de formation par an. En éliminant les longs déplacements, la solution de Centra a ainsi permis de facturer jusqu'à six jours supplémentaires par an et par technicien.

Ayant désormais moins de difficultés logistiques à gérer, Sony est en mesure de fournir des formations plus proches des dates de lancement des nouveaux produits ou des nouvelles versions des produits existants. Les techniciens sont mieux formés pour intervenir sur les produits récents, ce qui entraîne un taux de satisfaction plus élevé chez les clients. L'offre de classe virtuelle Centra est une solution professionnelle intelligente, qui s'avère gagnante pour Sony et son réseau agréé.

Bien plus qu'une solution de formation

En plus de la formation, Sony Electronics recourt à Centra pour organiser des réunions informelles ainsi que pour communiquer des informations plus officielles, telles que ses orientations stratégiques. Il est fréquent que les équipes se trouvent sur des sites différents au moment des réunions de suivi de projets, des sessions de prévision ou des réunions hebdomadaires. Centra leur permet de communiquer plus efficacement, en ayant la possibilité de présenter des contenus visuels et de partager des idées. La facilité de mise en place de réunions multi-sites, alliée à la possibilité de se concentrer sur les données sans subir les inconvénients des réunions physiques, ont démontré que Centra était un outil nettement supérieur aux réunions traditionnelles. Des fonctions telles que le tableau blanc et le partage de présentations sont particulièrement utiles. Pour les réunions de plus grande envergure, cette solution comporte l'avantage de délivrer l'information en temps utiles, tout en économisant les frais de déplacement et d'organisation.

L'alignement stratégique

En utilisant Centra, la société de service de Sony Electronics a réduit de façon notable ses dépenses de formation et délivré des formations de qualité permettant à ses techniciens de fournir le meilleur service possible à leurs clients. L'utilisation de Centra pour 100 % des besoins en formation des techniciens répond à la stratégie de Sony de réduction des dépenses, d'utilisation plus efficace de la technologie et d'augmentation du nombre de cours disponibles. La solution fournie à Sony par Centra a réduit les frais de formation des deux tiers par rapport à ce qu'ils étaient deux ans auparavant, sans pour autant porter préjudice à l'efficacité des cours. La réduction des frais de déplacement et d'organisation, associée à l'accroissement de la flexibilité des formations et de la productivité des techniciens, ont été pour Sony synonymes de réussite.

**Visitez le site de Sony en Français
pour découvrir la démarche, les objectifs et la méthode mis en place.**

http://trainnet.crse.com/tn_pages/france/whatis_fr1.htm

