

INGENIERIE PEDAGOGIQUE / FORMATIONS DES FORCES DE VENTES, ADV, APPUI VENTE ET SERVICES CLIENTS DANS LE CADRE DU DEPLOIEMENT EN MODE AGILE DU CRM MICROSOFT DYNAMICS



MISSION

Ingénierie pédagogique en mode agile

Formations Blended

Assistance Post démarrage sur sites sensibles

CONSTATS

- La Branche Service Courrier Colis est engagée depuis début 2015 dans un vaste projet de rénovation de son outil de Gestion de la Relation client en mode agile.
- Ce projet est totalement transverse pour la Branche puisqu'il concerne à terme l'ensemble des acteurs de la relation client : les 5 forces de vente, les services clients, les activités de back office et d'administration des ventes.
- Début 2016, la Direction de Programme a choisi Axy Consultants pour la réalisation de l'ingénierie pédagogique et la formation des 2 400 commerciaux (front, middle et back office) et du service clients

RESULTATS

- **96% des 2400 stagiaires formés satisfaits** de la qualité de l'animation de leur formation
- **100% des 270 sessions planifiées réalisées dans les délais**
- Une Ingénierie pédagogique modulaire (35 modules, 40 fiches mémo, 40 didacticiels et vidéos) facile à assembler, ayant permis d'avoir des supports actualisés au plus proche de la solution déployée à chaque vague

CHALLENGES

- **Ingénierie Pédagogique :**
Ingénierie pédagogique : 1,5 mois pour construire les outils pédagogiques nécessaires à la formation des forces de ventes pilotes
Pilotage en mode agile du plan de production des modules de formation présentielle
Production et actualisation des supports de formation au plus proche de la solution déployée (1 sprint significatif toutes les 3 semaines)
Assemblage et mise à disposition des modules e-learning avant, pendant, après les sessions présentielles
- **Dispenses des formations :**
14 parcours de formations adaptés à chacune des populations
Réalisation et pilotage du planning global des dispenses en présentiel (270 sessions en 4 vagues de bascules, 30 formateurs)
- **Assistance sur les sites sensibles :**
Accompagnement post-démarrage des formateurs sur les sites sensibles (Télévente)