

Proximus Étude de cas

Contexte



En tant que plus grande entreprise de télécommunications de Belgique, Proximus est fière de la formation et du développement de ses plus de 14 000 employés. L'entreprise disposait déjà d'une importante boîte à outils L&D (apprentissage et développement), associant des méthodes traditionnelles telles que le coaching en face à face et l'apprentissage en ligne.



La plus grande
entreprise de
télécommunications
en Belgique

**Plus de
14 000**

employés

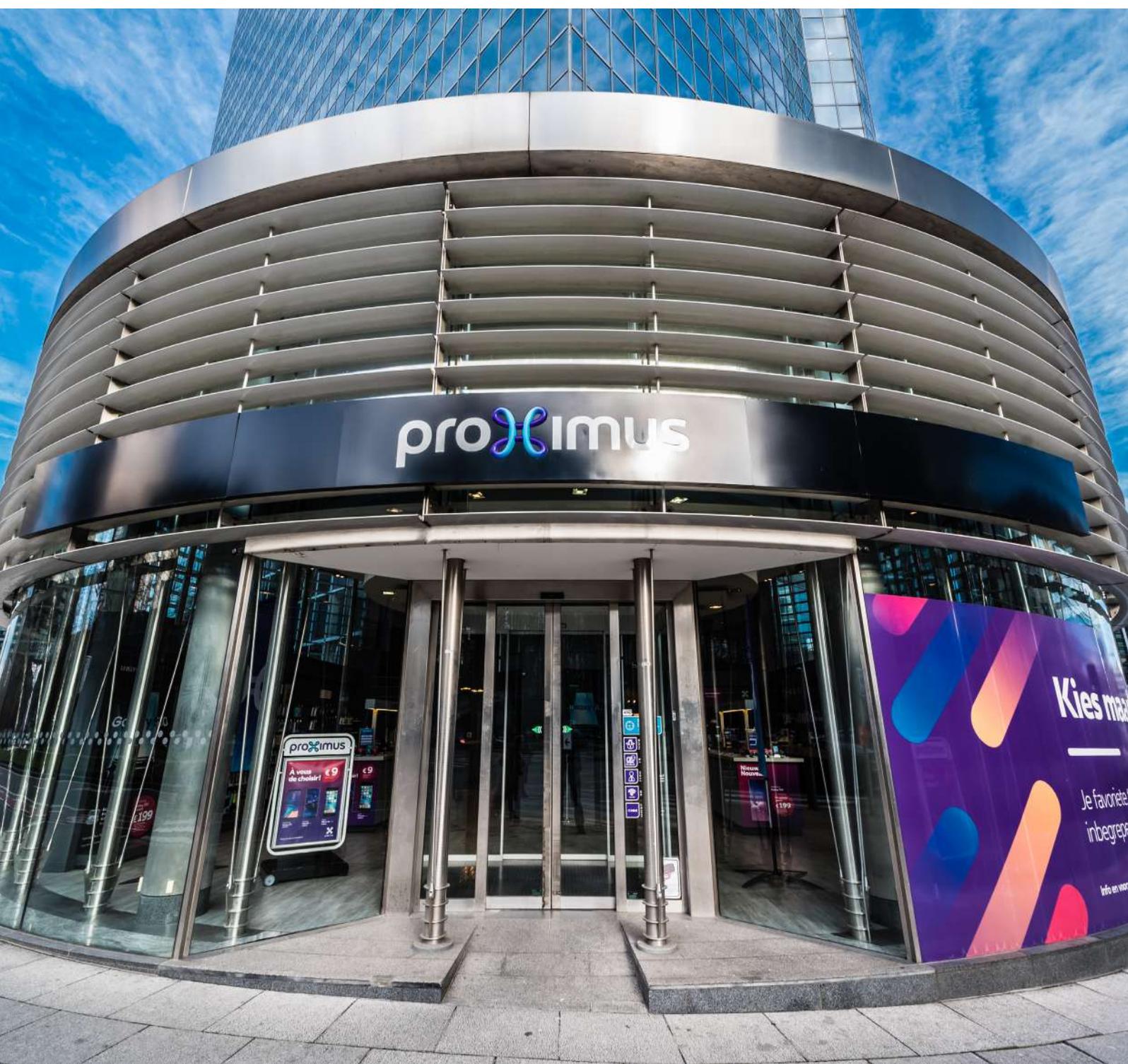


Importante
boîte à outils
de L&D en place

Défi



Malgré sa boîte à outils existante, Proximus souhaitait actualiser sa formation pour la rendre plus personnalisée, plus rapide et plus rentable, et pertinente pour son milieu de travail diversifié. Elle souhaitait également numériser son processus de coaching robuste pour offrir un engagement, une personnalisation et un suivi accrus.



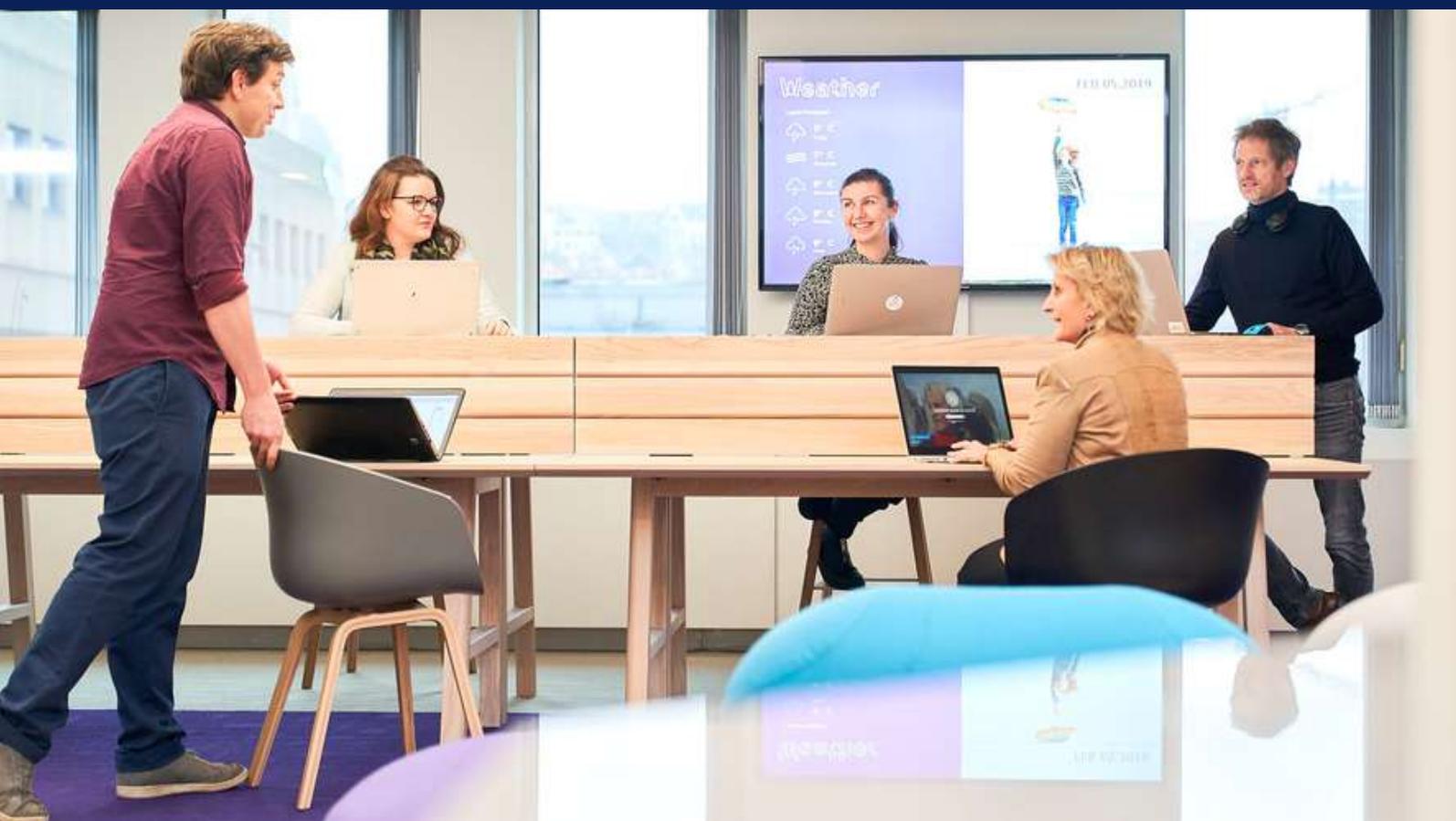
Ce que nous avons accompli ensemble



Proximus souhaitait utiliser l'outil de microapprentissage mobile de MobieTrain pour renforcer et compléter son offre existante dans le cadre d'une approche d'apprentissage mixte.

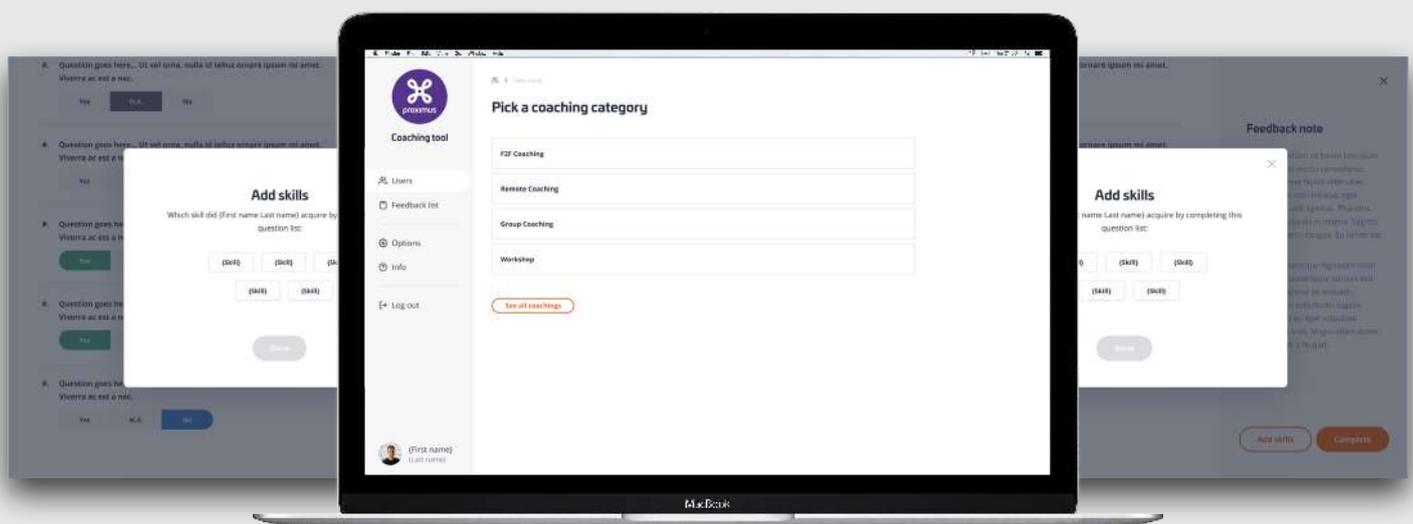
Tout d'abord, MobieTrain a été utilisé comme point d'entrée pour la formation continue. En fournissant un court contenu d'introduction via notre outil mobile avant leur formation LMS et f2f plus coûteuse et plus longue, Proximus a pu évaluer les lacunes en matière de connaissances et identifier les besoins d'apprentissage supplémentaires. Cela a également permis de motiver davantage les employés eux-mêmes à continuer à se former sur ce sujet.

Deuxièmement, ils ont développé une formation spécifique et autonome sur les sujets les mieux adaptés à notre format de microapprentissage stimulant. Grâce au contenu multimédia et ludique tel que les vidéos et les quiz, Proximus s'est concentrée sur l'intégration rapide des nouvelles recrues de manière amusante et conviviale.

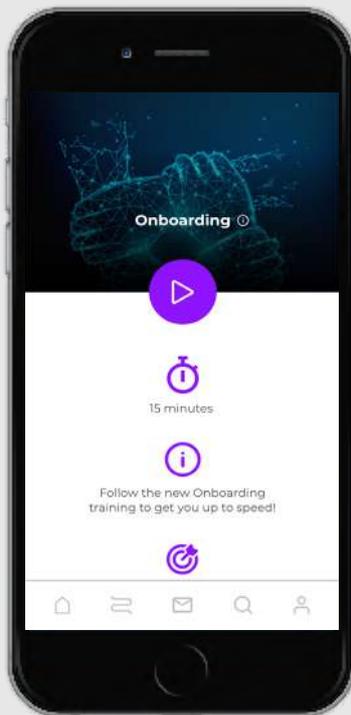
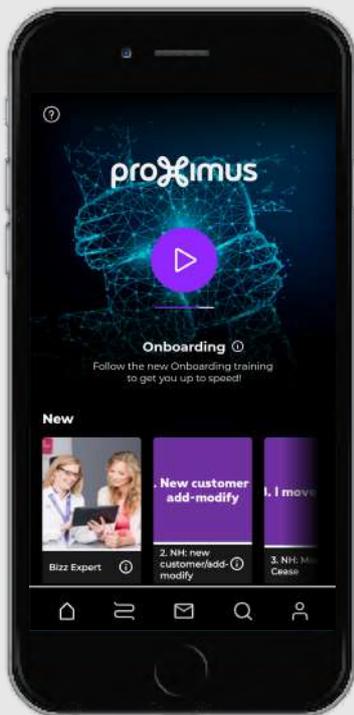


En plus des plus de 60 parcours d'apprentissage d'intégration et axés sur les produits qui ont été développés, leur équipe technique a rapidement vu dans MobieTrain une opportunité de fournir des connaissances techniques facilement accessibles à leurs équipes d'installation et de vente.

Toujours soucieux d'aider nos clients dans leurs objectifs commerciaux, nous avons également travaillé avec eux pour co-créer un outil de coaching sur mesure. Au sein de Proximus, les employés et la direction sont continuellement coachés sur certains sujets et compétences. Les coachs disposent de différentes « grilles de coaching » qu'ils utilisent pour évaluer les employés, et qui se traduisent ensuite par des plans d'action pour les utilisateurs.



En coopération avec Proximus, nous avons transformé leur coaching en un environnement numérique connecté à notre outil d'apprentissage, afin d'apporter un coaching spécifique en fonction de la progression de l'employé. Cela permet d'identifier les lacunes spécifiques en matière de compétences et d'offrir une plus grande personnalisation, améliorant ainsi la rétention des connaissances et l'engagement des employés. Cet outil peut être utilisé indépendamment en tant qu'outil de coaching, et les employés peuvent également demander un coaching eux-mêmes pour piloter leur propre développement.



Résultats opérationnels de MobieTrain



82 % de taux d'achèvement contre une moyenne de 10 à 15 % dans le secteur



Les utilisateurs de MobieTrain ont rapporté des scores de rétention 25 % supérieurs



Taux d'adoption et de satisfaction extrêmement élevés > 90 %

L'utilisation de MobieTrain par vos employés conduit à de meilleurs taux de rétention (+25 %) une réduction des formations F2F (-30 %) ce qui engendre une réduction des coûts. En parallèle, l'efficacité des formations augmente et les collaborateurs de Proximus rapportent un taux d'adoption et de satisfaction supérieur à 90 %.



À propos de MobieTrain

MobieTrain

C-Mine 12, 3600 Genk, Belgique

(+32) 475 79 34 97

hello@mobietrain.com

www.mobietrain.com



MobieTrain

Change Behaviour. Boost Performance.

La connaissance est notre point fort, et notre mission est de responsabiliser les employés grâce aux connaissances dont ils ont besoin pour réussir. Avec la formation basée sur les technologies mobiles, les employés sont placés au cœur de leurs propres apprentissage et développement, ce qui conduit à une meilleure expérience client, un engagement plus élevé des employés et un plus grand impact sur les résultats de l'entreprise.

Notre objectif est de devenir la norme mondiale en matière d'apprentissage mobile afin d'augmenter la productivité et les ventes sur le lieu de travail, en se concentrant sur chacun des employés.