

Proximus Case Study

Background



Proximus, la più grande azienda di telecomunicazioni del Belgio, vanta la formazione e lo sviluppo di oltre 14.000 dipendenti. L'azienda aveva già un toolkit di Learning & Development sostanziale, che coniugava metodi tradizionali come coaching in presenza ed e-learning.



la più grande azienda
di telecomunicazioni
del Belgio

>14.000

dipendenti



L&D sostanziale
toolkit già presente

La sfida



Nonostante il toolkit esistente, l'azienda voleva aggiornare la formazione rendendola più personalizzata, efficace in termini di tempi e costi e pertinente per i diversi ruoli operativi. Intendeva inoltre digitalizzare il solido processo di coaching per garantire maggiore coinvolgimento, personalizzazione e tracciamento.



Il percorso seguito insieme



Proximus intendeva utilizzare lo strumento di microlearning di MobieTrain per consolidare e integrare l'offerta esistente nell'ambito di un approccio di apprendimento misto.

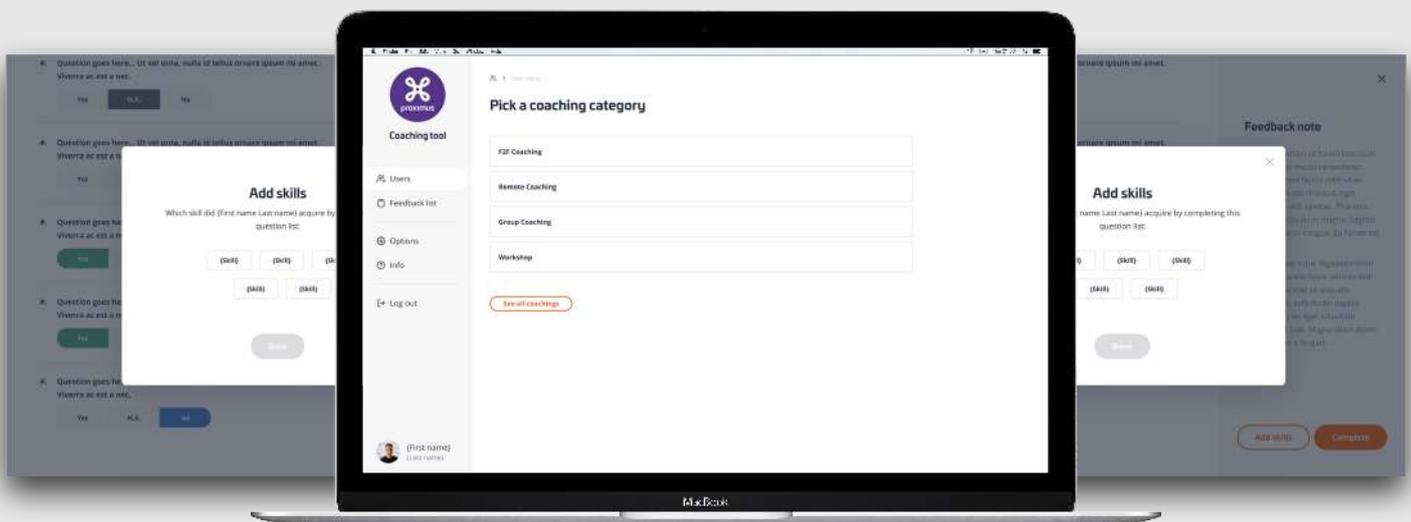
MobieTrain è stata usata innanzitutto come punto di accesso a un'ulteriore formazione. Abbiamo fornito brevi contenuti introduttivi attraverso lo strumento mobile prima della formazione LMS e in presenza (più lunga e più costosa) di Telco, che ha potuto quindi valutare le carenze nella conoscenza e comprendere l'esigenza di ulteriore apprendimento. Ciò ha motivato ulteriormente i dipendenti stessi ad approfondire la conoscenza dell'argomento.

In secondo luogo, l'azienda ha sviluppato una formazione specifica da seguire in autonomia su argomenti perfettamente adatti al nostro coinvolgente formato di microlearning. Attraverso gamificazione e contenuti multimediali, come video e quiz, Proximus si è concentrata sull'onboarding rapido dei neoassunti in modo divertente e user-friendly.

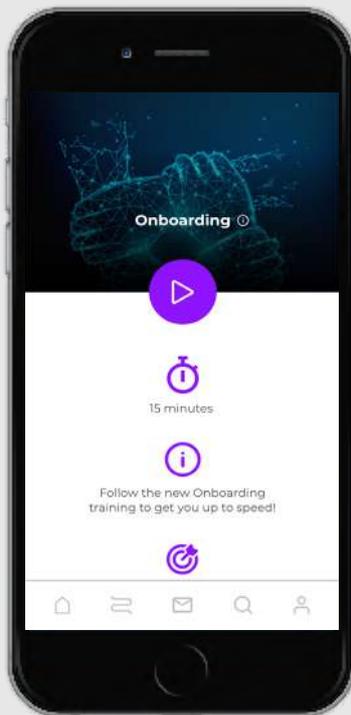
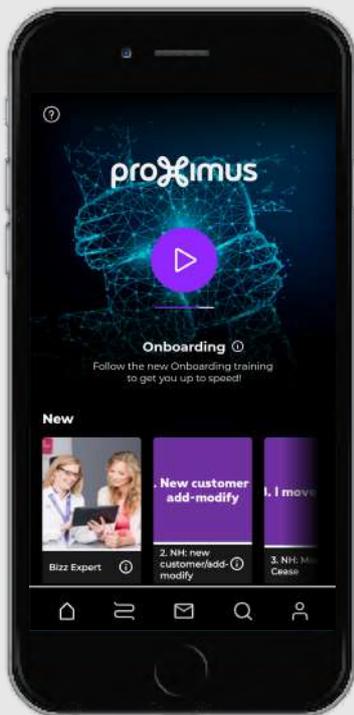


In aggiunta agli oltre 60 percorsi di apprendimento focalizzati su prodotti e onboarding che abbiamo sviluppato, il team tecnico dell'azienda ha visto immediatamente in MobieTrain l'opportunità di fornire in modo rapido la conoscenza tecnica accessibile per l'installazione e i team di vendita.

Nel tentativo di supportare i clienti con gli obiettivi aziendali, abbiamo collaborato con l'azienda per creare uno strumento di coaching su misura. In Proximus, dipendenti e management ricevono formazione continua su determinati argomenti e competenze. I docenti dispongono di "griglie di coaching" diverse che utilizzano per valutare i dipendenti, con conseguenti piani d'azione per gli utenti.



Abbiamo collaborato con Proximus per trasformare la loro formazione in un ambiente digitale collegato al nostro strumento di apprendimento, per attivare un coaching specifico basato sui progressi del collaboratore. Ciò individua particolari divari di competenze e fornisce una maggiore personalizzazione, migliorando quindi coaching attuale, il mantenimento della conoscenza e l'impegno. È quindi previsto un utilizzo in autonomia come strumento di coaching e i collaboratori stessi possono richiedere una formazione specifica al proprio sviluppo.



Risultati aziendali di MobieTrain



Percentuale di completamento dell'82% rispetto al 10-15% del benchmark nel settore



Gli utenti MobieTrain hanno riscontrato percentuali di mantenimento della conoscenza superiori del 25%



Tassi di adozione e soddisfazione estremamente elevati > 90%

Introdurre MobieTrain presso i collaboratori conduce a percentuali di mantenimento della conoscenza superiori (+25%) e diminuzione della formazione in presenza (-30%) che conduce a un taglio netto dei costi. Nel contempo, l'efficacia della formazione aumenta e i collaboratori Proximus hanno rilevato un aumento del 90% nei tassi di adozione e soddisfazione.



Mobietrain

MobieTrain

C-Mine 12, 3600 Genk, Belgio

(+32) 475 79 34 97

hello@mobietrain.com

www.mobietrain.com



MobieTrain

Change Behaviour. Boost Performance.

La conoscenza è il nostro forte e la nostra missione consiste nello stimolare i dipendenti con la conoscenza necessaria per avere successo. La formazione mobile-first pone i collaboratori al centro del loro apprendimento e sviluppo, migliorando così l'esperienza del cliente e il coinvolgimento del dipendente, oltre all'impatto sulla bottom-line dell'azienda.

La nostra visione consiste nel definire lo standard globale del mobile learning per aumentare la produttività e le vendite sul posto di lavoro, un dipendente alla volta.