



Wataniya Telecom Algeria

Début 2007, Wataniya Telecom Algeria a choisi Syfadis pour former et développer les compétences de ses collaborateurs. Retour d'expérience sur un exemple réussi de mise en place d'un projet e-learning au sein d'un opérateur de télécommunications.

Les enjeux

Avant de mettre en place le e-learning, les agents de Wataniya étaient formés en présentiel avec les contraintes suivantes :

- Absence des agents de leurs postes de travail et donc baisse de la performance
- Problèmes de planning et de disponibilité de classes
- Pertes de temps et coûts élevés de la formation en présentiel
- Absence de dispositifs d'évaluation

Les objectifs du projet

- Résoudre le problème de la dispersion géographique qui obligeait les formateurs à se déplacer souvent
- Besoin de former en masse les agents du call center en un minimum de temps
- Augmenter les compétences des agents du call center, et donc la qualité de service et la satisfaction des clients de Wataniya
- Faciliter et accélérer l'intégration des nouveaux collaborateurs

La réalisation

A l'issue d'un appel d'offre, le choix de Wataniya Telecom Algeria s'est porté sur Syfadis Lms pour la **facilité d'utilisation et d'administration des cours**, le **tracking** et les **fonctionnalités de tutorat**. Par ailleurs, l'expérience de l'éditeur sur des dispositifs importants a conduit Wataniya à choisir Syfadis.

Les formations proposées en e-learning sont essentiellement des formations métiers et concernent notamment les nouvelles offres commerciales à destination des vendeurs ainsi que des formations destinées à développer les compétences des collaborateurs Wataniya telles que la maîtrise d'un nouveau logiciel ou un nouveau type de téléphone.

Retour d'expérience

« Syfadis LMS nous a permis de mettre en place assez rapidement des modules de formation dédiés aux agents du centre d'appels ainsi qu'aux agents de vente. Nous avons notamment une contrainte de rapidité due à la concurrence agressive que nous connaissons en tant qu'opérateur de téléphonie mobile. Avec Syfadis Lms, l'information est rapidement mise à jour et diffusée à l'ensemble des utilisateurs en un temps record. L'application nous permet également de valider l'acquisition des connaissances. »

Syfadis propose une offre complète dans le domaine du e-learning et de la gestion des compétences, sur laquelle nous nous comptons beaucoup à l'avenir »

Malik MADIOUNE, Customer Care System Manager

« Nous apprécions particulièrement la réactivité du support technique Syfadis »

Saad CHELLA, Call Center Manager

A propos de WTA

- Troisième opérateur téléphonique multimédia en Algérie depuis 2004.
- 1500 salariés
- Savoir faire : multimédia dans la téléphonie mobile

Avantages du e-learning pour le call center Wataniya

- Les apprenants suivent leur formation sur leur lieu de travail
- La formation est adaptée au rythme et au planning de l'apprenant
- Réduction du temps de formation
- Réduction du coût de formation

Chiffres clés du projet

- 800 utilisateurs
- Plus de 4000 employés formés par mois
- 871 heures de formation dispensées via Syfadis Lms par mois

Partenaire Syfadis



Spécificités du projet

- Intégration annuaire LDAP pour synchroniser les comptes utilisateurs
- Création de contenus riches avec l'Atelier d'HyperOffice
- Création de contenus Rapid Learning avec Didactinet

Plus d'informations

info@syfadis.com
http://www.syfadis.com