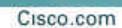


e-Learning, Beaucoup plus qu'un outil de formation....

Jacques R. Bleau

Agenda

- Positionnement du e-Learning
- e-Learning chez Cisco
- Processus e-Learning
- Bénéfices chez Cisco
- Cas vécus
- E-Learning en 5 points



Positionnement du e-Learning

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 3

Catalyseur du e-Learning



- **Accès Internet à la maison**
- **Accès Internet corporatif et sans-fil**
- **Appareils personnels avec accès Internet**

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 4

Une question de culture chez Cisco...

Cisco.com

« The two great equalizer in
life are the **Internet** and
Education »

John Chambers
President & CEO Cisco

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

5

Définition « e-Learning »

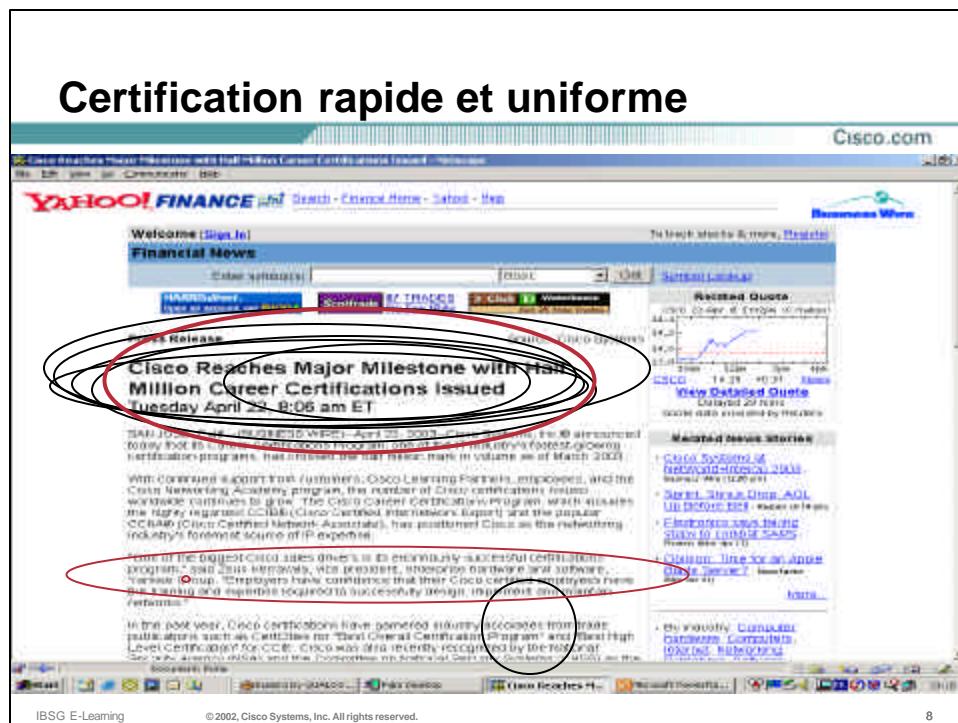
Cisco.com

« Un environnement e-Learning englobe
la **création**, la **gestion** et le **partage** des
Connaissances de l'**Environnement**
organisationnel au **Capital Humain**.
L'**Accès** est réalisé via le « **Web** » de façon
contrôlée et sécurisée à **Qui en a besoin**,
Quand il en a besoin, en **Tout Temps** et en
Tout Lieu. »

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

6



Communication rapide et visuelle...

Cisco.com



IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

9

Buts visés par le e-Learning

Accomplir efficacement la mission

Améliorer le service aux clients

Conserver Capital humain

Optimiser l'utilisation des ressources financières





e-Learning chez Cisco

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 11

Défis e-Learning chez Cisco

Défis d'affaires:
Développer des compétences génériques, techniques et connaissances d'affaires pour tous les employés

Étendre les connaissances de produits et services à tous les partenaires et clients

Former les fournisseurs sur les applications et le service de soutien

Solution:
Déployer une architecture commune

- Déployer le même système à travers Cisco
- Étendre le contenu aux partenaires et fournisseurs

Progression vers des contenus hautement interactifs: simulations, jeux, scénarios

Utilisation: vidéo-sur-demande, classe virtuelle pour apprentissage formel et informel

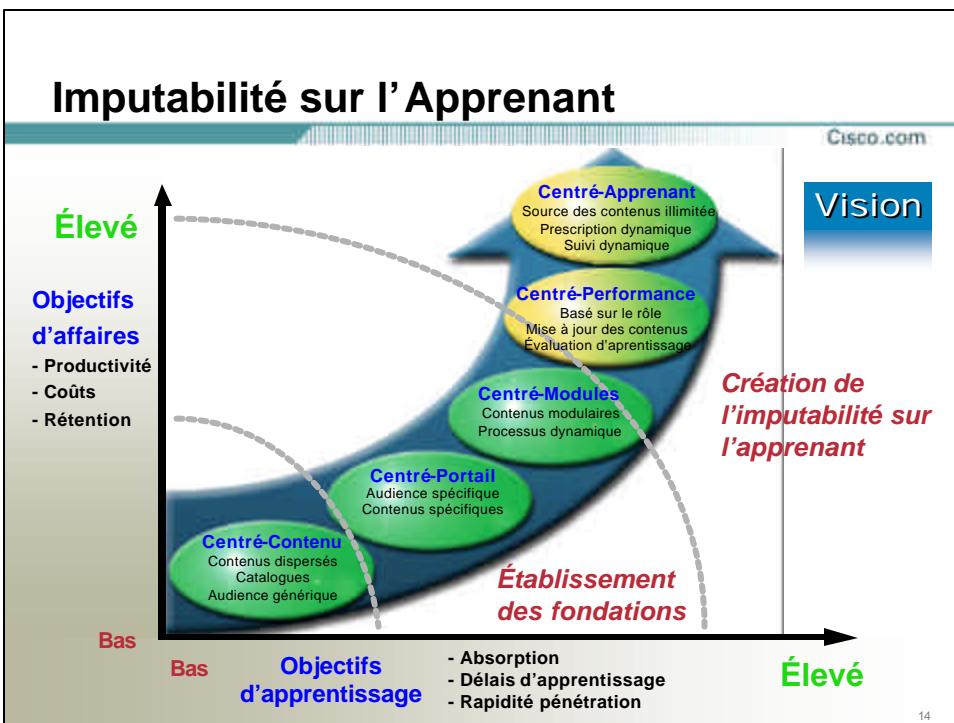
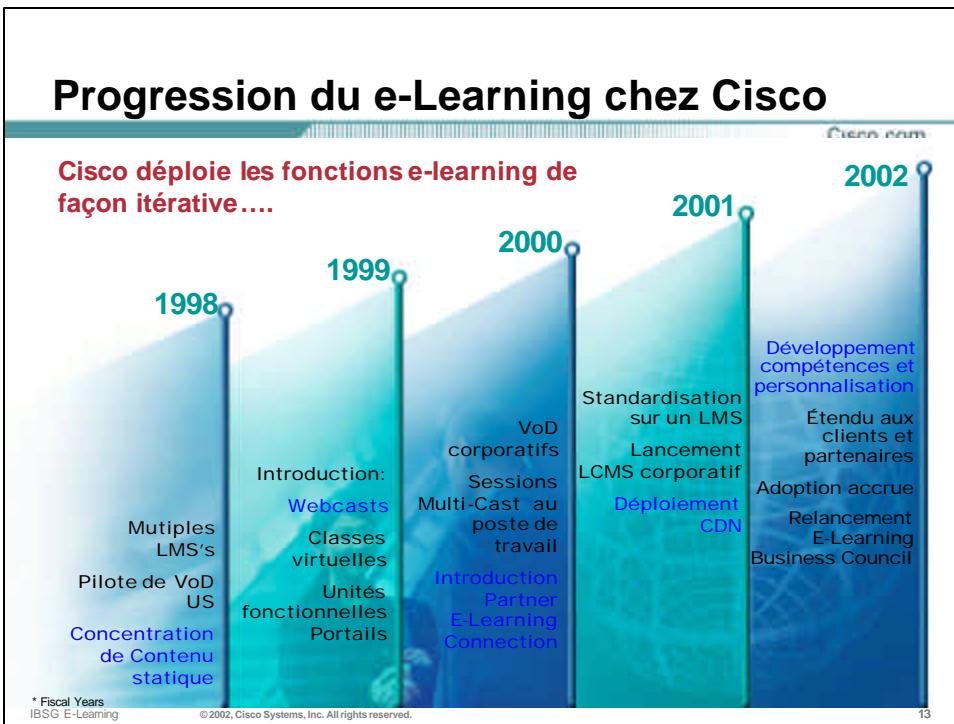
Début des offres de contenus personnalisés en fonction des écarts de compétences

Cisco e-Learning

- 35,000+ employés
- 3,000+ employés de fournisseurs
- 40,000+ partenaires d'affaires
- Clients à l'échelle mondiale

Résultats:

- \$133 million en épargne de coûts et de temps en 2002
- Transfert de connaissance global à travers l'environnement
- Adoption croissante des apprenants grâce à des contenus personnalisés et une livraison adaptée



Progression du e-Learning

Cisco.com



Du programme corporatif au développement personnalisé

- Formation basé sur le programme
- Ressources additionnelles par sujet
- Incorpore contenus formels et informels
- Assignation des programmes par auto-évaluation de l'apprenant
- Prescription de la formation basé sur les écarts
- Permet la recherche sur des compétences additionnelles

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

15

Page de développement personnalisée

Cisco.com

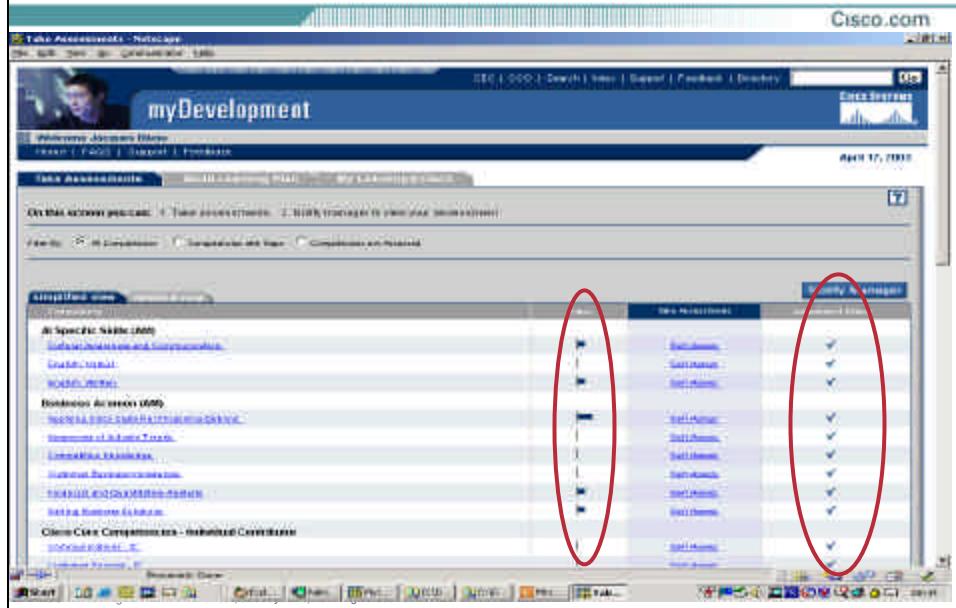


IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

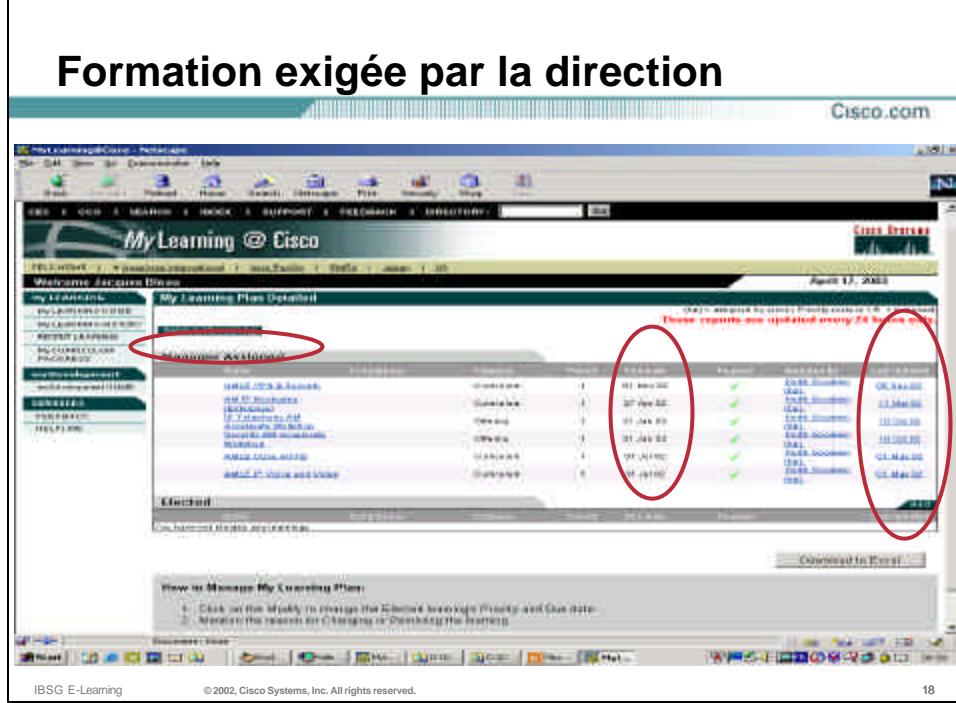
16

Établissement des écarts

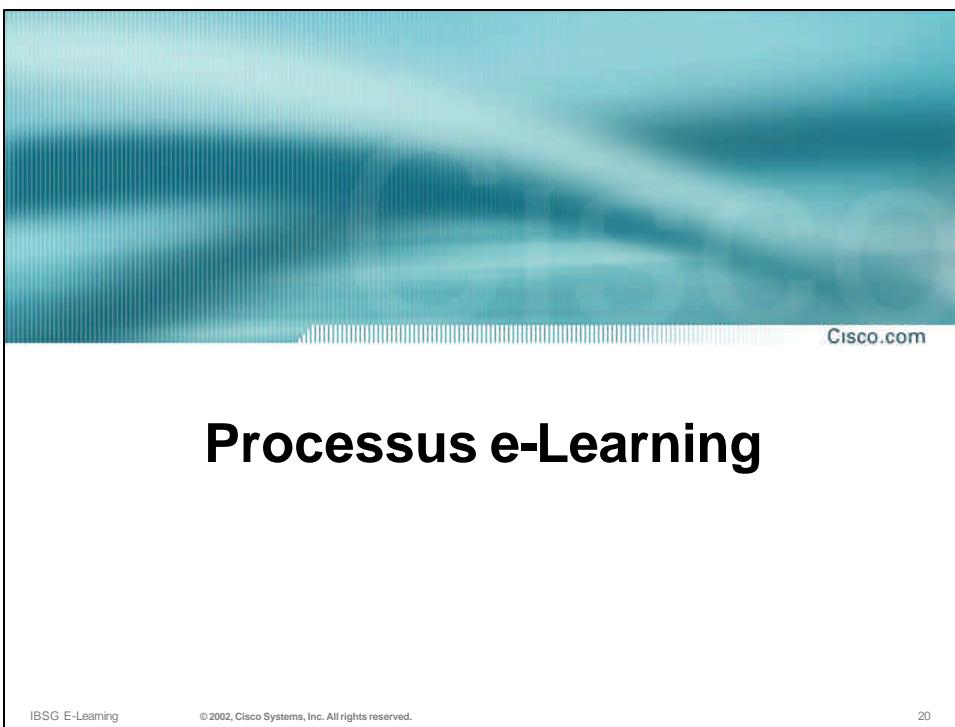
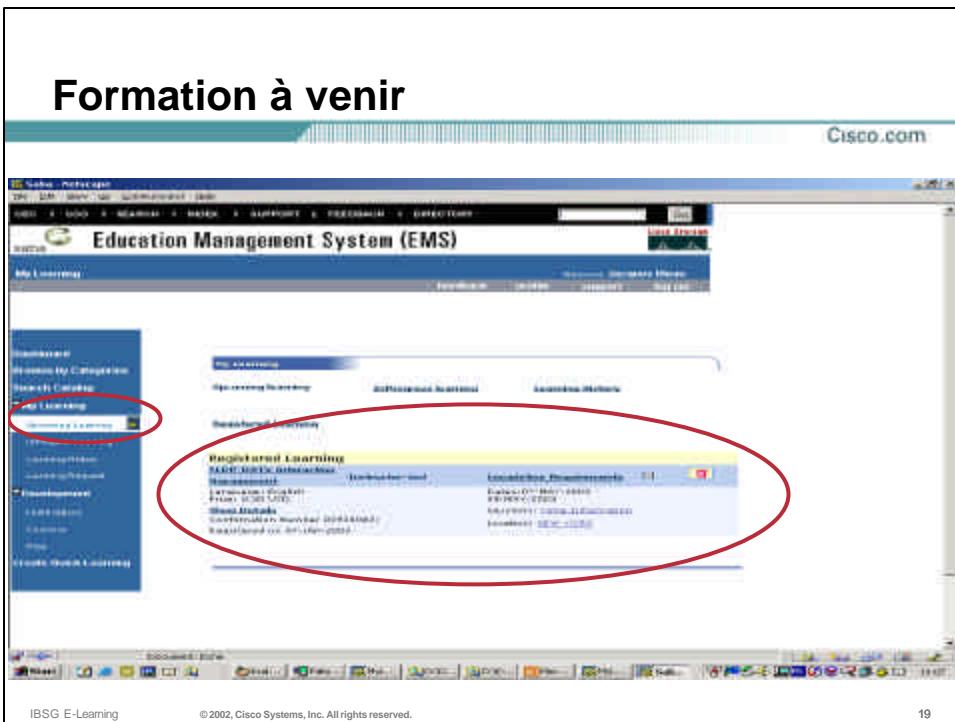


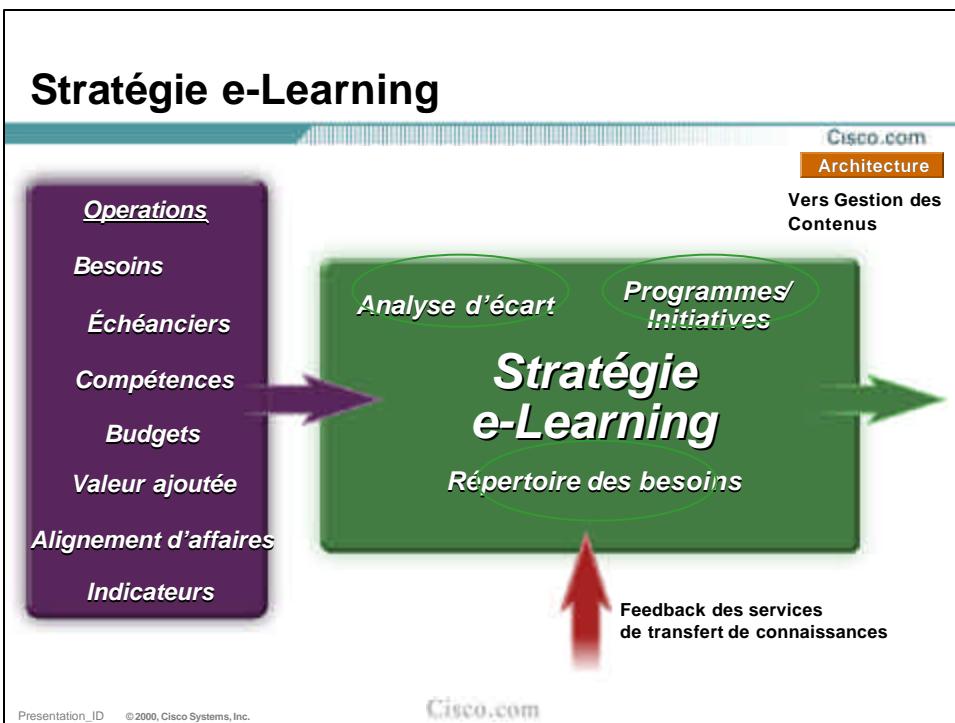
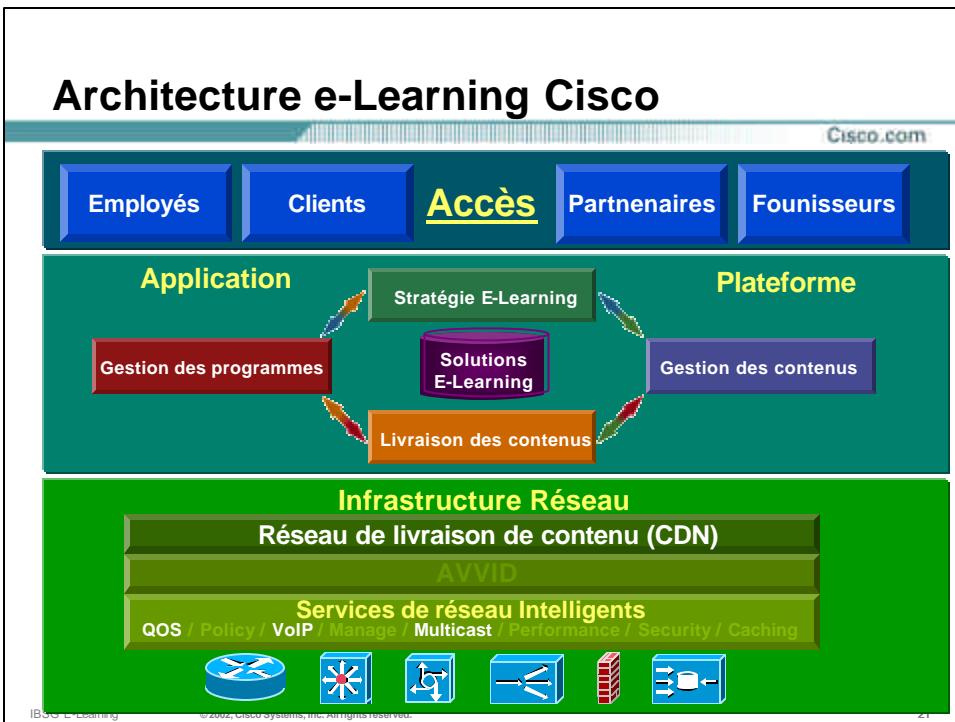
The screenshot shows a task assessment interface. On the left, a sidebar lists 'Skill Categories' including 'All Specific Skills (149)', 'Business Acumen (60)', and 'Client/Care Competencies - Technical Competencies'. The main area displays a grid of tasks with columns for 'Task Name', 'Task Description', and 'Task Status'. Two rows in the grid are circled in red: 'Business Acumen' and 'Client/Care Competencies - Technical Competencies'.

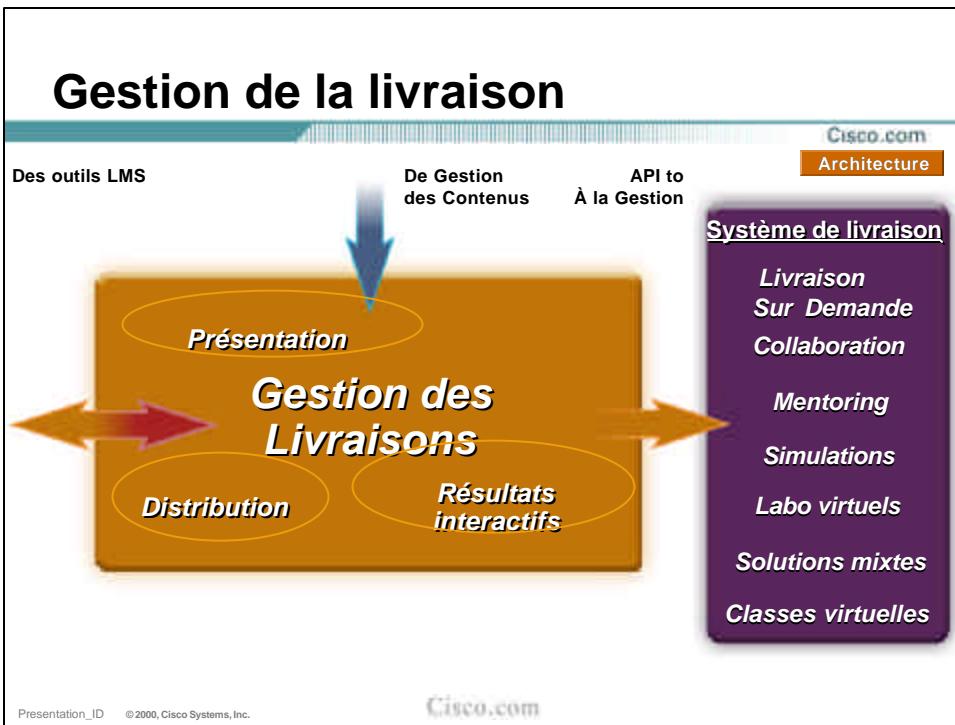
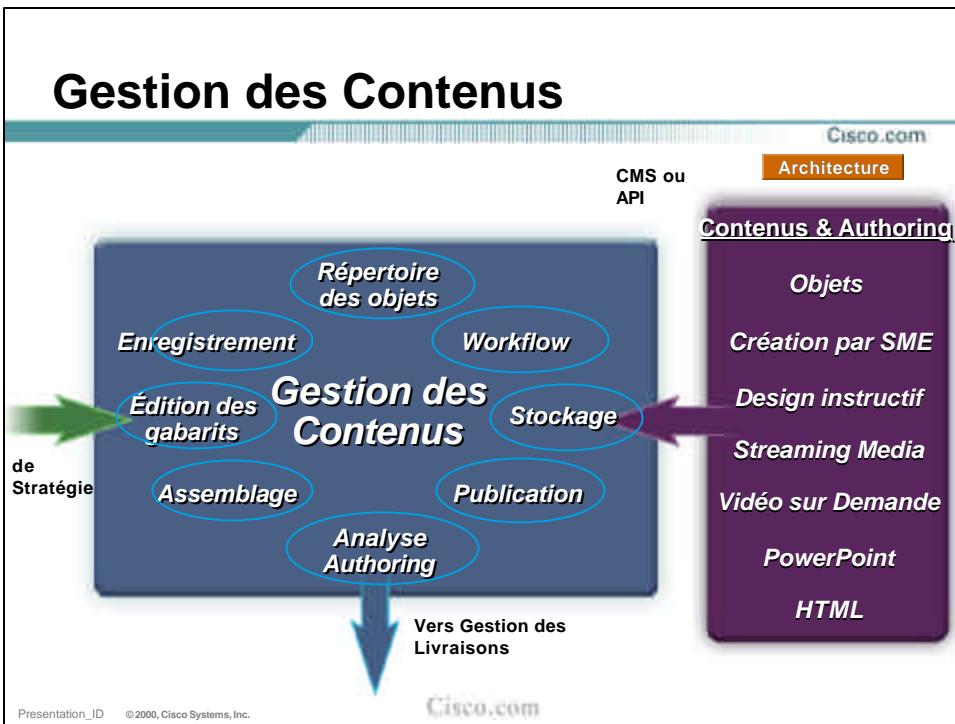
Formation exigée par la direction



The screenshot shows a 'My Learning Plan Detailed' interface. On the left, a sidebar lists 'My Learning' categories such as 'My Learning Plan', 'My Learning Plan Details', and 'My Learning Plan Requests'. The main area displays a table of training items with columns for 'Title', 'Status', 'Last Update', 'Request', and 'Last Update'. Three rows in the table are circled in red: 'Business Acumen', 'Client/Care Competencies - Technical Competencies', and 'Client/Care Competencies - Soft Skills'.







Vidéo sur Demande

Cisco.com

Accès de n'importe où sur un fureteur

Voix, Vidéo et diapos

Concis et immédiat

Expertise du SME à L'apprenant

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 25

Collaboration et classe virtuelle

Cisco.com

Déplacer la classe à l'apprenant

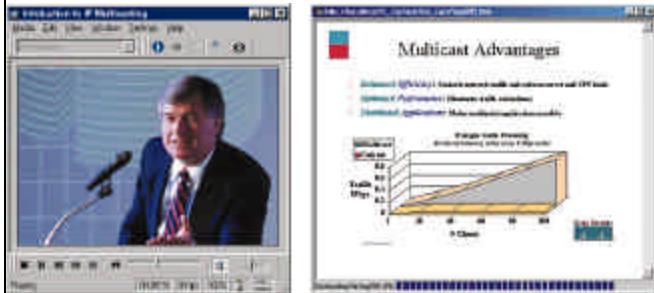
Interaction en direct
Groupe de travail
Partage d'application
Q & A
Chat
Rapports

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 26

Broadcast IP/TV

Cisco.com

**Broadcast en direct à des employés, clients, partenaires
Sur des nouvelles, annonces et événement**



Vidéo, Audio et Diapos
Diffusion de n'importe où
Rediffusion sur demande
Gestion des questions
Visionnement sur le poste client

“Now, technology is allowing us to blend reading words, video clips, listening and doing”
Jan Timmons, Distance Learning Manager at Raytheon Learning Institutes

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

27

Mentoring et Multimedia interactifs

Cisco.com



Apprentissage jumelant connaissances et technologies

Travaux dirigés
Courbes d'apprentissage
Questions dynamiques
Simulation de configurations
Apprentissage au rythme individuel

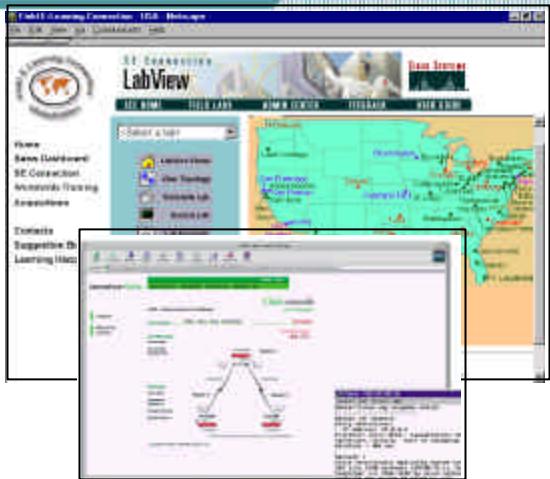
Connaissances de produits aux mains des Employés, Clients et Partenaires

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

28

Labos virtuels

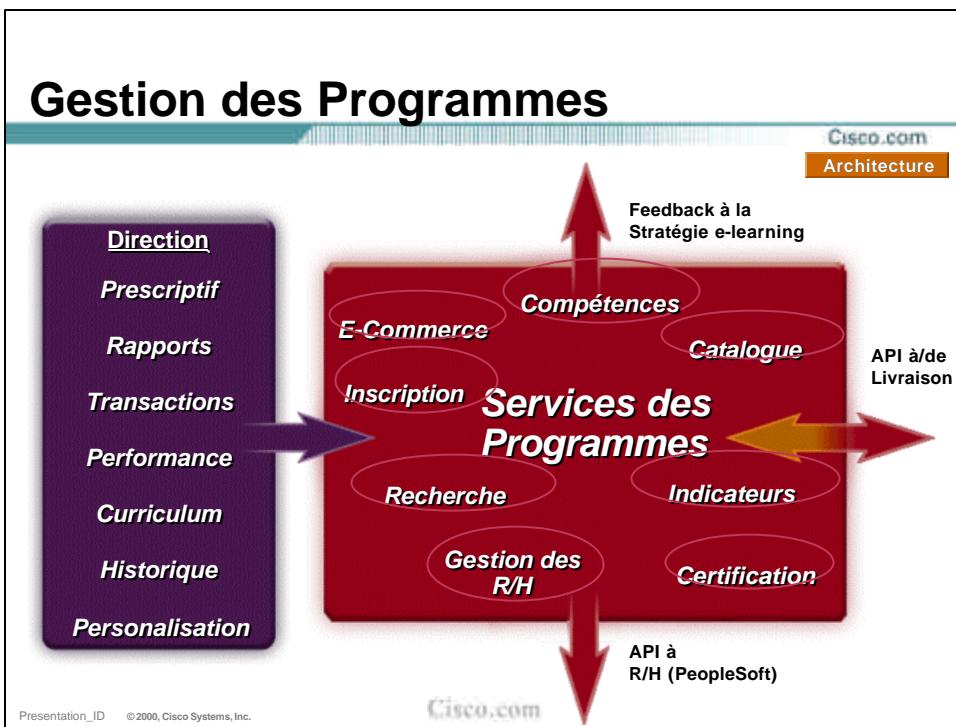


Expérimentation jumelant Accès, partage et technologies

- Sans risque
- Essai pratique
- Disponibilité flexible
- Coûts minimisés
- Réutilisable

Connaissances de produits aux mains des Employés, Clients et Partenaires

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 29





Bénéfices des processus «Webifiés»



Cisco.com

- **Élimination de Coûts** – Ressources directs et indirects, **frais de déplacement** et **frais de transaction**
- **Efficience de temps** – **Atteinte des objectifs dans des temps réduits** ajoutant un avantage concurrentiel
- **Augmentation de la productivité** – **Meilleure connaissance des solutions accélèrent la génération de revenus**



FY'02 e-Learning Bénéfices quantifiés par secteur



Cisco.com

Solutions d'Affaires Internet	Bénéfices
Ventes – Ingénieurs Conseils Épargne de coûts: \$24M Réduction de temps: \$36M	\$60M
Partenaires Épargne de coûts : \$18M Réduction de temps : \$7M	\$25M
Ventes – Directeurs de comptes Épargne de coûts : \$14M Réduction de temps : \$9M	\$23M
Service à la clientèle Épargne de coûts : \$10M Réduction de temps : \$1M	\$11M
Ingénierie Épargne de coûts : \$3M Réduction de temps : \$5M	\$8M
Fabrication/ Finance / RH / TI Épargne de coûts : \$4M Réduction de temps : \$2M	\$6M
Total	\$133M

FY'02 e-Learning

Bénéfices quantifiés par média



Cisco.com

Solutions d'Affaires Internet	Bénéfices
Web-based Training Épargne de coûts : \$28M	\$67M
Cisco TV Épargne de coûts : \$15M	\$18M
Video-sur-Demande Épargne de coûts : \$4M	\$13M
Classes virtuelles Épargne de coûts : \$3M	\$10M
Labos / Simulations Épargne de coûts : \$18M	\$25M
Total	\$133M

FY'02

Bénéfices globaux des SAI



Cisco.com

	Service à la clientèle	\$899M
	Épargne de coûts : \$891M	Réduction de temps : \$8M
	Optimisation des ressources	\$639M
	Épargne de coûts : \$300M	Réduction de temps : \$339M
	Chaînes de valeur ajoutée	\$274M
	Épargne de coûts : \$208M	Réduction de temps : \$66M
	e-Learning	\$133M
	Épargne de coûts : \$73M	Réduction de temps : \$60M
Total Benefit = \$1.94B		

FY'02 e-Learning Autres indicateurs de performance



Cisco.com

Cisco a réalisé des bénéfices autres que quantifiés...

- Confiance des AM a augmenté de plus de 30%*
- PEC a amélioré la productivité de 62%**
- e-Learning a rejoint de nouveaux groupes de ressources

Autres indicateurs

- % adoption croissante par type d'audience
- Effet positif sur la performance des individus

* Survey of AMs based on account manager learning environment curriculum

** Survey data from Partner E-Learning Connection – January 2002



Cisco.com

Cas vécus

Dow Chemicals



Défis d'affaires

- Réduire les coûts associés au développement des compétences
- Simplifier l'administration de la formation des ressources
- Livrer les programmes de formation de façon plus efficace

Solution

- Déployer un LMS intégré au R/H
- Lancé un programme de formation basé sur un contenu orienté objets

Résultats

- Réalisation de bénéfices quantifiés de \$34M annuellement
- Réduction des frais de formation par cours de \$95 à \$11
- 80% des cours ILT maintenant en ligne, disponibles au 60,000 employés
- *“The 20-1 investment return we achieved...is the highest ROI value stream of any project we have ever done in the IT area at Dow.” – Jon Walker, Director Human Resources IT, Dow*

Sony Electronics



Défis d'affaires

- Réduire les coût de formation des techniciens
- Réduire le temps consacré à la formation

Solution

- Déployer une classe virtuelle
- Étendre l'entraînement aux 26 locations Sony et aux 1,800 centres de service Sony autorisés
- Livrer 100% de la formation sur les réparations en classes virtuelles

Résultats

- Réduction des frais de formation de 67%
- Élimination des déplacements pour les instructeurs et les apprenants
- Augmentation de facturation de 6 jours par année par technicien
- Amélioration de la mise à jour et des lancements de produits

Restaurants McDonald's US



Cisco.com

Défis d'affaires

- Réduire le temps consacré à l'orientation des nouveaux employés à travers le monde
- Former les employés selon des standards de qualité, de service, d'hospitalité et d'hygiène

Solution

- Piloté le matériel e-Learning pour compléter le programme d'entraînement actuel au niveau mondial
- Offert le cours en 5 langues

Résultats

- Anticipation de la réduction du temps d'entraînement de 40 à 60%
- Accès à la formation juste-à-temps pour améliorer la rétention
- Amélioration anticipée de l'efficience et de l'efficacité de l'entraînement

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

41

Empire Blue Cross Blue Shield



Cisco.com

Défis d'affaires

- Développer de nouvelles compétences et une nouvelle culture vers une organisation "Webifiée"
- Implanter un nouveau curriculum pour les cadres dirigeants et les directeurs

Solution

- Développer des cours e-Learning avec des capacités de vidéo et multimédia
- Cibler 200 exécutifs et directeurs pour le pilotage

Résultats

- Accélération du succès de Empire à la transition e-business
- Étendue de l'audience cible initiale à plus de 650 exécutifs et directeurs
- Analyse du déploiement de multiples initiatives e-Learning à travers l'organisation

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

42

Ace Hardware



Cisco.com

Défis d'affaires

- Augmenter la croissance de la division commerciale et industrielle
- Augmenter la productivité de la force de ventes
- Partager les connaissances entre les divisions
- Améliorer les profits des 300 franchisés

Solution

- Implanter une solution Web incluant une [connexion en ligne avec les franchisés](#)

Résultats

- Les franchisés et les vendeurs partagent leurs idées et meilleures pratiques en ligne
- [Retour sur investissement de 600% durant la 1ère année](#)
- [Croissance des revenus de 10% dans la division commerciale et industrielle](#)
- Croissance des ventes des franchisés atteignant 50%

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

43

Chaîne hôtelière



Cisco.com

Défis d'affaires

- [Rejoindre une des ressources distribuée géographiquement](#)
- [Entraîner plus de 3500 ressources sur des initiatives CRM](#)

Solution

- [Implanter une classe virtuelle](#)
- [Livrer un contenu standardisé à travers l'organisation](#)

Résultats

- [Épargne projeté de \\$2 million](#)
- [Réduction du temps d'apprentissage de 40%](#)
- [Livraison d'un formation uniforme auprès de groupes dispersés](#)
- [Amélioration de satisfaction de la clientèle](#)

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

44



e-Learning en 5 points

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 45

5 points importants



- La **Valeur du Capital humain réside dans ses Connaissances**
- La **Connaissance est un actif seulement si elle est partagée. Ça doit marcher...**
- La **Rapidité de diffusion et d'assimilation est clé**
- Le **Coût du partage doit être optimisé**
- Un **sentiment d'Appartenance** est capital pour les opérations et le service à la clientèle.

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 46

Mise en Valeur du Capital humain



Cisco.com

- In March 2001, the **American Society for Training and Development (ASTD)** released a study of 575 publicly traded companies that shows a **clear correlation between levels of training investment and financial indicators** such as total shareholder return, gross profit margin, income per employee and price-to-book ratios. Companies in the top half of the study had an **average total shareholder return (TSR) of 36.9 percent the following year, as compared to the average TSR of 19.9 percent for the S&P 500 during the same period.**

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

47

Ça marche



Cisco.com

- **Gartner Group** a déterminé que le taux de rétention des étudiants inscrits dans un programme de formation « e-learning » est **deux fois plus élevé et coûte la moitié du prix d'une formation traditionnelle dans une classe...Ca marche !**

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

48

Rapidité d'apprentissage



Cisco.com

- According to **Training Magazine**, a student's ability to customize e-Learning programs leads to a **60% faster learning curve**, compared to instructor-led training. Moreover, student-control over the pace of learning **enhances learning-retention rates by 25-60%**. Higher retention of the material puts a higher value on every dollar spent on training.

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

49

Économies importantes



Cisco.com

- Formation centralisé traditionnelle coûte 4 à 5 fois plus cher** qu'une solution de type e-learning – Payback très court, économie de 60% à 80%

Formation mixte (roadshow + centralisé), économie de 40% à 60%

Docent **ROI 400% en 12 mois**

IBSG E-Learning

© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

50

Sentiment d'Appartenance



Cisco.com

- In a study of more than 60,000 employees who left positions in 1998, the **Saratoga Institute** found that **employees valued training and dramatically impacted their sense of loyalty**.

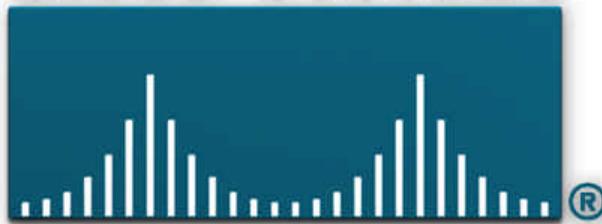
Thomas Mahan, vice president and senior consultant for Saratoga, says, "We've found that if the American workforce has the training it wants, 12 percent will leave their company anyway. However, if they don't get the training, 41 percent will leave. If you have a company of 1,000 employees, that means employee turnover will cost you \$USD 14.5 million a year."

Pour plus d'info...

The screenshot shows a search results page for 'Training' on the Cisco Learning Experience website. The search bar at the top contains the word 'Training'. Below the search bar, there are several search results listed in a table format. The first result is circled in red. The table columns include 'Title', 'Description', and 'Category'. The first result, 'Cisco Learning', is described as 'Learn about the Cisco Learning Institute, including how to become a Cisco Learning Institute member'.

Title	Description	Category
Cisco Learning	Learn about the Cisco Learning Institute, including how to become a Cisco Learning Institute member	Training
Cisco Learning Solutions	Find out about Cisco Learning Solutions, including how to become a Cisco Learning Solutions member	Training
Cisco Learning Services	Find out about Cisco Learning Services, including how to become a Cisco Learning Services member	Training
Cisco Learning	Find out about Cisco Learning, including how to become a Cisco Learning member	Training
Cisco Learning Institute	Find out about the Cisco Learning Institute, including how to become a Cisco Learning Institute member	Training
Cisco Learning Solutions	Find out about Cisco Learning Solutions, including how to become a Cisco Learning Solutions member	Training
Cisco Learning Services	Find out about Cisco Learning Services, including how to become a Cisco Learning Services member	Training
Cisco Learning	Find out about Cisco Learning, including how to become a Cisco Learning member	Training

CISCO SYSTEMS



EMPOWERING THE
INTERNET GENERATIONSM