

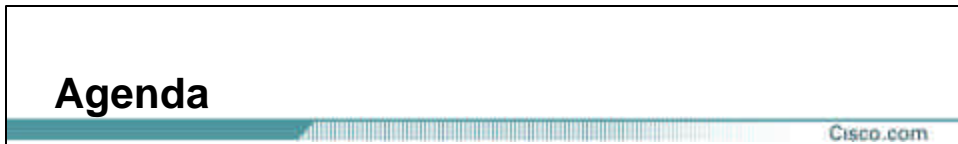
Cisco.com

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

Jacques R. Bleau

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 1


Agenda



Cisco.com

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

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 2



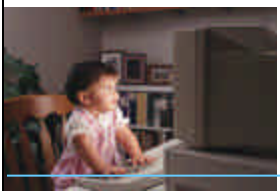
Cisco.com

Positionnement du e-Learning


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

Catalyseur du e-Learning


Cisco.com



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

Environnement du e-Learning...



Certification rapide et uniforme

The screenshot shows a Yahoo! Finance news article titled "Cisco Reaches Major Milestone with 15th Million Career Certifications Issued" dated Tuesday, April 23, 8:05 am ET. The article text is circled in red. The article mentions that Cisco has issued 15 million career certifications, a milestone reached in March 2003. It also mentions that Cisco has issued 15 million career certifications, a milestone reached in March 2003. The article mentions that Cisco has issued 15 million career certifications, a milestone reached in March 2003.

Communication rapide et visuelle...

Cisco.com



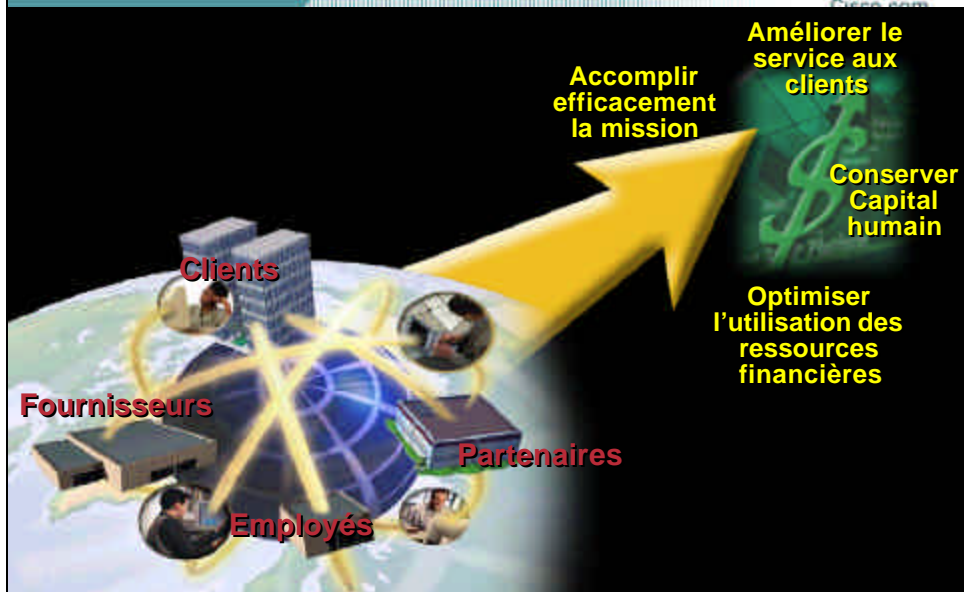
IBSG E-Learning

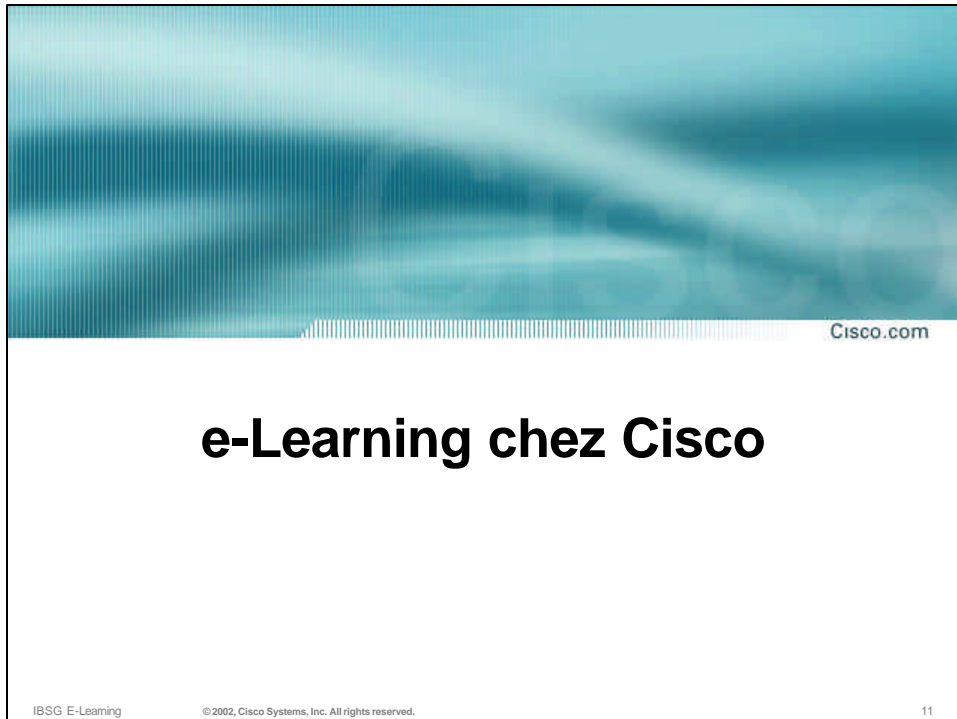
© 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

9

Buts visés par le e-Learning

Cisco.com





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 offre de **contenus personnalisés** en fonction des **écarts de compétences**

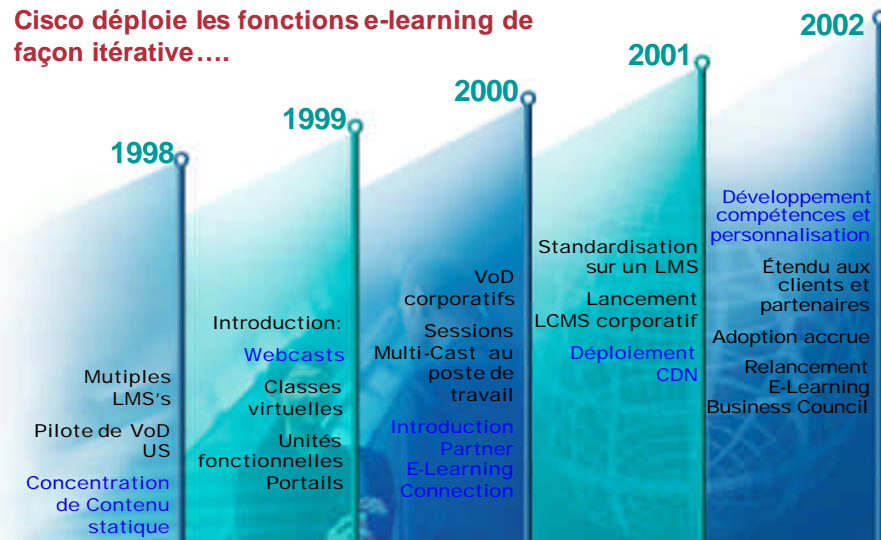
Cisco e-Learning

- 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 chez Cisco

Cisco déploie les fonctions e-learning de façon itérative....

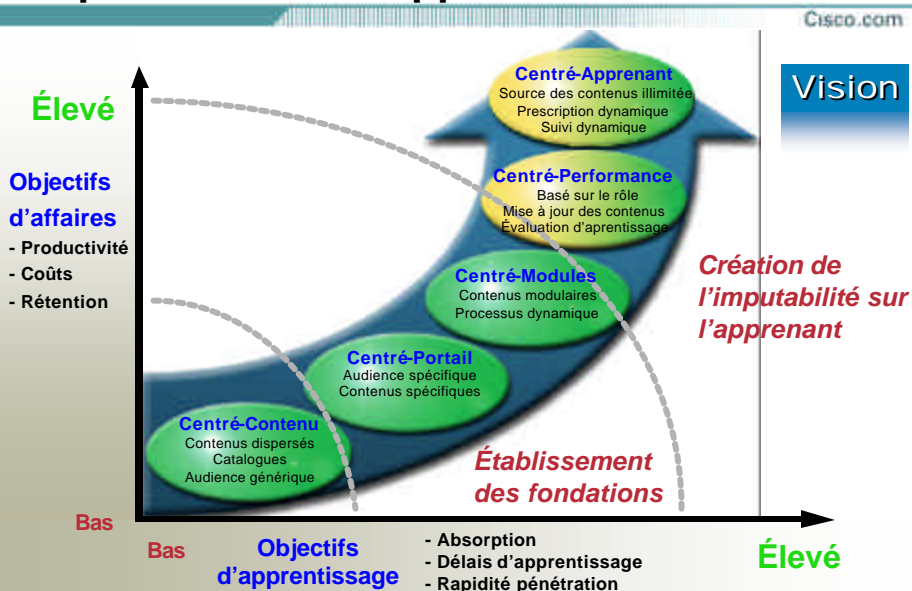


* Fiscal Years
IBSG E-Learning

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

13

Imputabilité sur l'Apprenant



14

Progression du e-Learning



Du programme corporatif au développement personnalisé

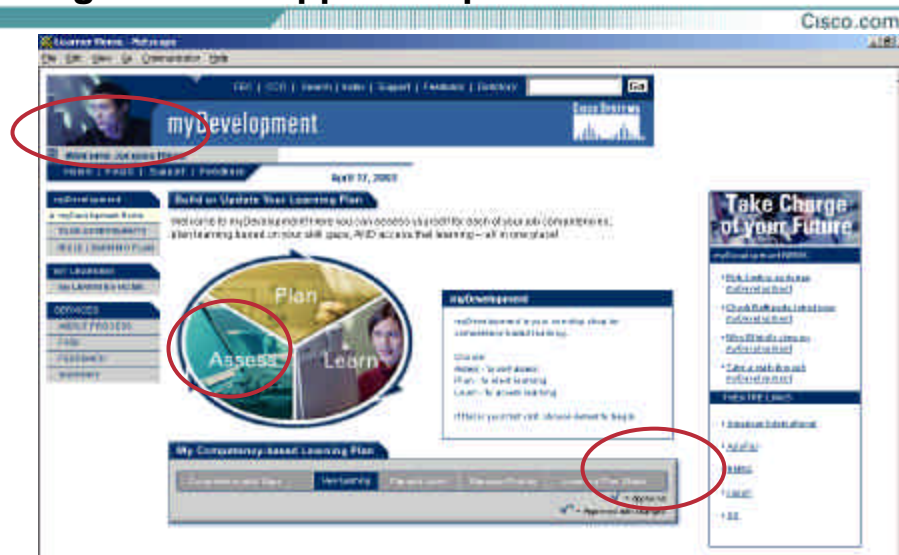
- Formation basé sur le programme
- Ressources additionnelles par sujet
- Incorpore contenus formels et informels
- Assignation des programmes par auto-évaluation de l'apprenant
- Prescription de la formation basé sur les écarts
- Permet la recherche sur des compétences additionnelles

IBSG E-Learning

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

15

Page de développement personnalisée



IBSG E-Learning

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

16

Établissement des écarts


The screenshot shows the Cisco myDevelopment portal. A table lists various learning objectives under the heading "All Specific Skills (10)". The table has columns for the objective name, a checkbox for completion, and a "View Details" link. Two red circles highlight the checkboxes in the table, indicating the area for establishing variances (écarts).

Learning Objective	Completion Status	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details

Formation exigée par la direction

The screenshot shows the Cisco MyLearning @ Cisco portal. A table lists various training courses under the heading "My Learning Plan Details". The table has columns for the course name, a checkbox for completion, and a "View Details" link. Two red circles highlight the checkboxes in the table, indicating the area for required training (formation exigée).

Course Name	Completion Status	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details
Identify the components of a Cisco network	<input checked="" type="checkbox"/>	View Details

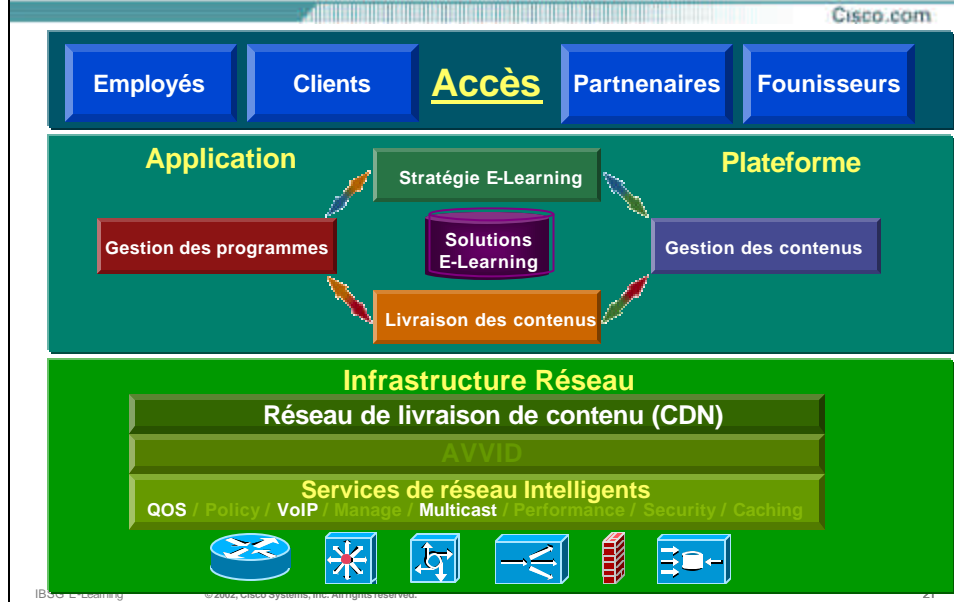
[illegible]The top half of the slide features a blue and white abstract background with a Cisco logo on the right. Below this is a white horizontal bar with the Cisco logo on the left and the text "Cisco.com" on the right.

Cisco.com

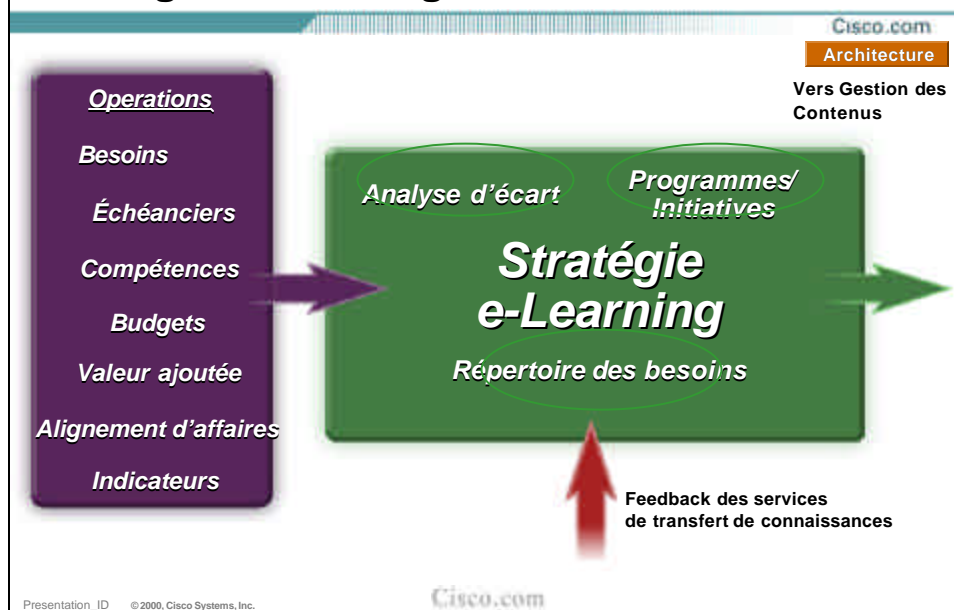
Processus e-Learning

IBSG E-Learning © 2002, Cisco Systems, Inc. All rights reserved. 20

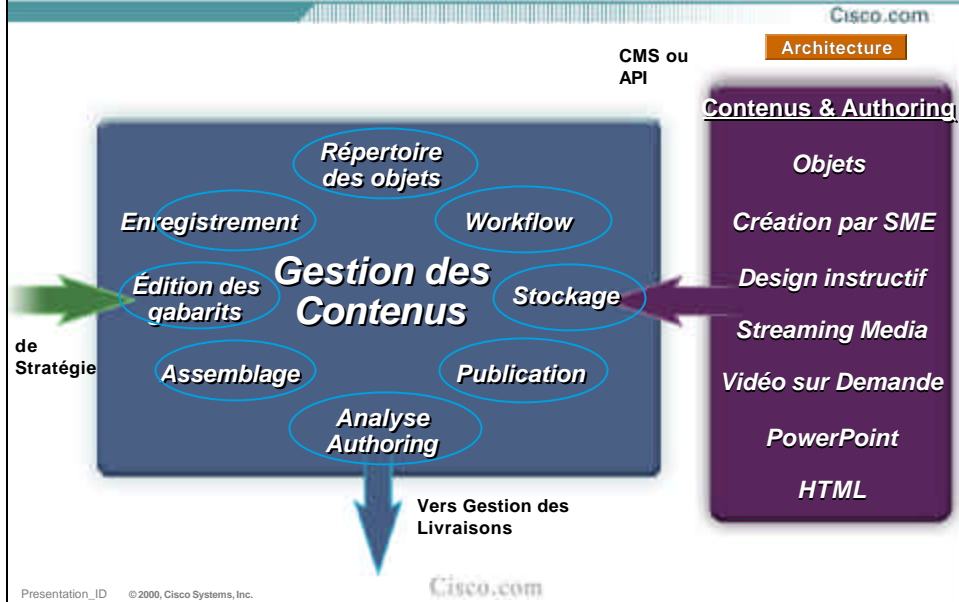
Architecture e-Learning Cisco



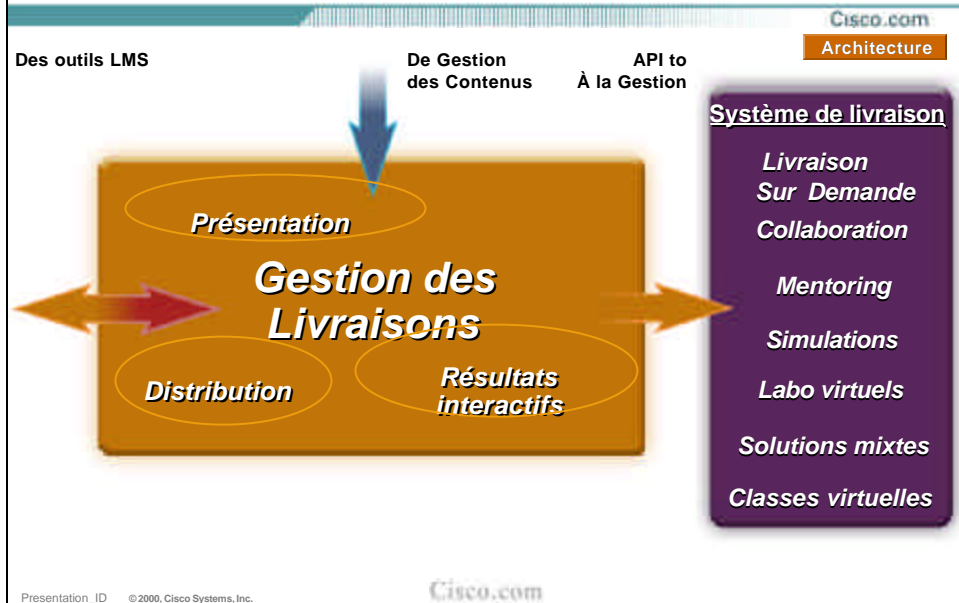
Stratégie e-Learning



Gestion des Contenus



Gestion de la livraison



Vidéo sur Demande



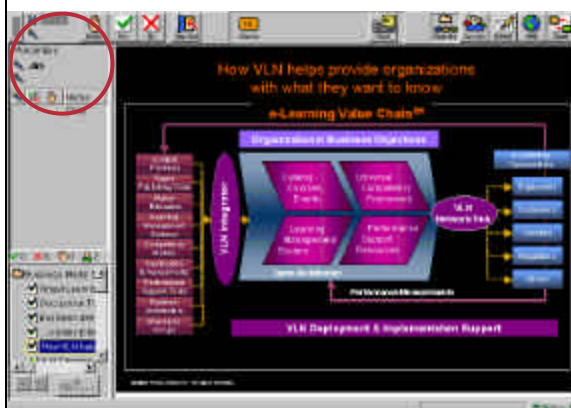
Accès de n'importe où sur un fureteur

Voix, Vidéo et diapos

Concis et immédiat

Expertise du SME à L'apprenant

Collaboration et classe virtuelle



Déplacer la classe à l'apprenant

Interaction en direct

Groupe de travail

Partage d'application

Q & A

Chat

Rapports

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 Par tenaires

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

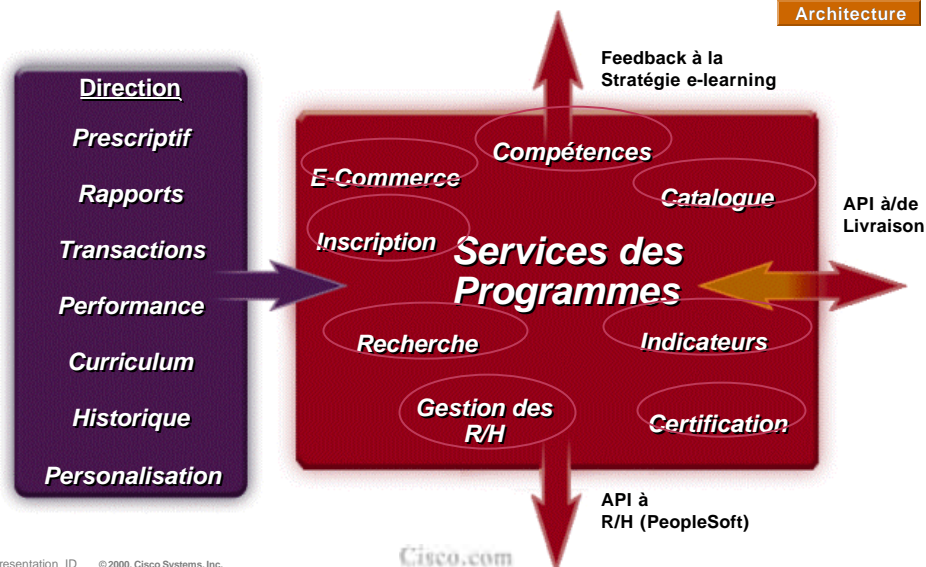
Connaissances de produits aux mains des Employés, Clients et Par tenaires

IBSG E-Learning

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

29

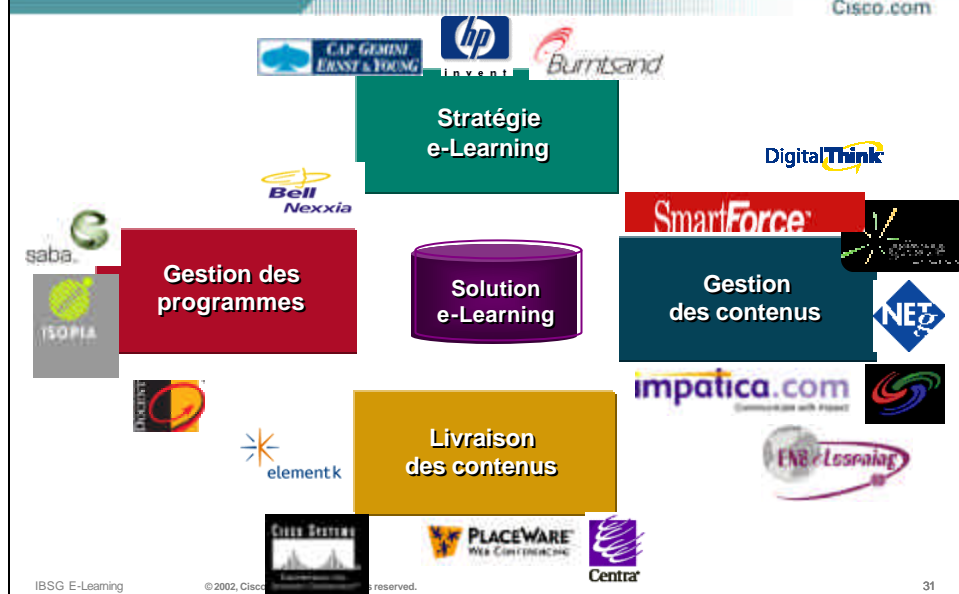
Gestion des Programmes



Presentation_ID © 2000, Cisco Systems, Inc.

Cisco.com

Écosystème Canadien



Bénéfices expérimentés chez Cisco



Bénéfices des processus «Webifiés»



- **Élimination de Coûts** – Ressources directs et indirects, **frais de déplacement** et frais de transaction
- **Efficiencia 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



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



Solutions d'Affaires Internet

Bénéfices

Web-based Training

Épargne de coûts : \$28M

Réduction de temps : \$39M

\$67M

Cisco TV

Épargne de coûts : \$15M

Réduction de temps : \$3M

\$18M

Video-sur-Demande

Épargne de coûts : \$4M

Réduction de temps : \$9M

\$13M

Classes virtuelles

Épargne de coûts : \$3M

Réduction de temps : \$7M

\$10M

Labos / Simulations

Épargne de coûts : \$18M

Réduction de temps : \$7M

\$25M

Total

\$133M

FY'02 Bénéfices globaux des SAI



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 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

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



Cisco.com

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'efficacité 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 1^{ère} 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 standardiser à travers l'organisation

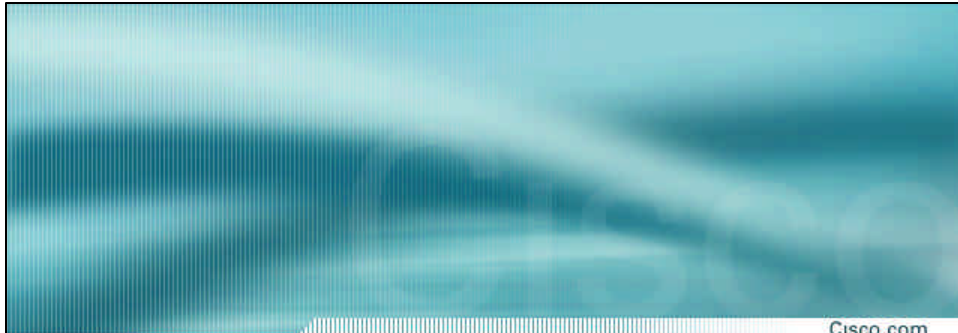
Résultats

- Épargne projeté de \$2 million
- Réduction du temps d'apprentissage de 40%
- Livraison d'une 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.

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**

Sentiment d'Appartenance



- 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...



CISCO SYSTEMS



EMPOWERING THE
INTERNET GENERATIONSM