

## Formation continue en ligne de nos collaborateurs : un know-how immédiatement transférable au service de notre clientèle.

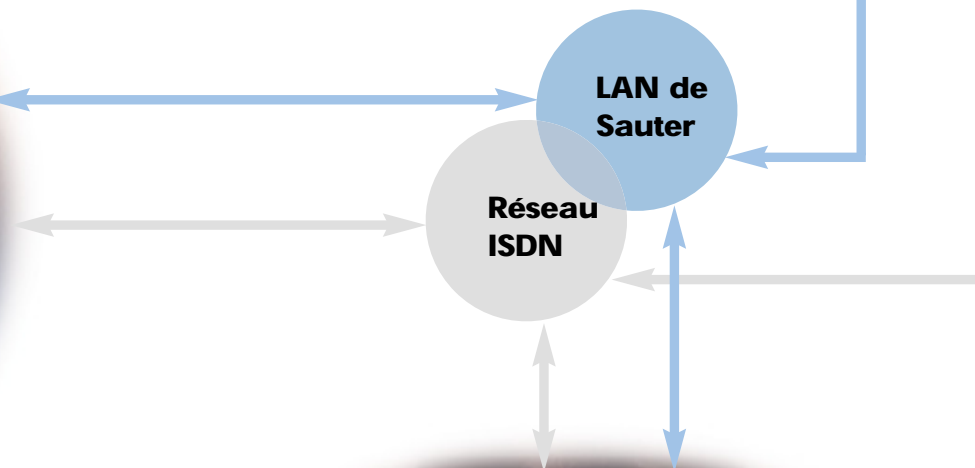
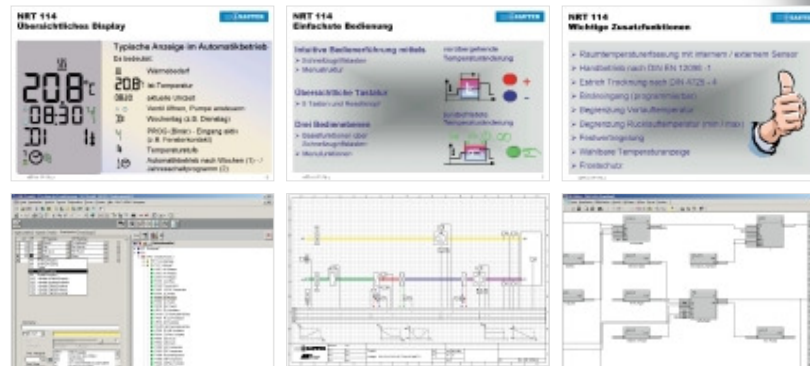
Savoir signifie maîtriser l'avenir – pour nos clients et pour nous-mêmes. C'est pour cette raison que la « mise à niveau » des collaborateurs est une préoccupation centrale. Dès lors, le principe qui prévaut est « le savoir aux personnes » – cela signifie une formation continue en ligne par l'intermédiaire d'un Teletrainer de préférence à la tenue d'un séminaire physique à un endroit donné. Une méthode efficace, puisqu'elle adresse directement aux collaborateurs sur leur lieu de travail le savoir supplémentaire nécessaire à leur activité professionnelle.



Fidèle au slogan « en ligne avec l'avenir », depuis un an passé, plus de 150 collaboratrices et collaborateurs ont reçu formation, information et soutien par l'intermédiaire du Teletrainer du Centre international d'écolage et d'information de Fribourg (SIZ) en ligne sur leur lieu de travail.

Prenant appui sur l'infrastructure technique existant chez Sauter (LAN, ISDN et téléphone de Sauter) et sur le logiciel de communication Microsoft Netmeeting, on a développé un concept simple, peu coûteux et efficace. Cela permet à plusieurs participants de se connecter ensemble à une téléconférence dans laquelle chacun peut « communiquer de manière ouverte » avec chacun.

Le bénéfice est immédiat. La formation sur le lieu de travail permet d'économiser des frais de voyage et des temps de voyage avant tout, mais : Le flux rapide des informations et la « communication en temps réel » contribuent à l'intégration efficace du savoir acquis dans le travail de tous les jours et les collaborateurs peuvent rapidement se remettre à la disposition de leurs clients.



Après avoir formé 15 Teletrainers, le concept innovateur de formation continue a déjà été introduit avec succès dans les domaines suivants :

- Tele-Info : Assistance dans le cas de l'introduction du NRT (env. 30 participants)
- Télé présentation de documentation de marketing, d'argumentaire de vente et de coffret démo
- Tele-Training : FBD, technique de régulation (env. 20 participants)
- Télé introduction de nouveaux collaborateurs dans la technique de régulation et le FBD
- Télé assistance : CASE\_Ptj, novaPro Open, logiciel SMS de gestion de service, etc. (env. 100 participants!)
- Télé assistance d'un grand nombre d'utilisateurs, détection de défauts

D'autres applications renforceront encore cette nouvelle méthode de formation continue de Sauter quant à son efficacité et prépareront nos collaboratrices et collaborateurs en vue d'un « avenir en ligne » commun.

gerald.mestwerdt@de.sauter-bc.com