

Conception, création et intégration de contenus de formation au sein de Bedag Informatique SA

Contexte

L'entreprise Bedag Informatique SA connaît actuellement un fort développement. Couplé à l'arrivée d'une nouvelle version de son principal outil de support, il lui est important de mettre en place une possibilité de formation pour ses opérateurs. Concrètement, la formation doit répondre aux critères suivants :

- Simplicité
- Accessibilité
- Disponibilité

Prenant en compte les exigences et les besoins liés au contexte de l'entreprise (temps à disposition, impact sonore limité, etc.), le mode de formation e-learning s'est imposé.

Axé sur la création de contenus de formation, le projet doit permettre aux opérateurs de prendre en main le principal outil métier de l'entreprise et d'acquérir les principes de base.

Projet

Le travail débute avec la conception pédagogique des différents contenus de formation. L'établissement du scénario pédagogique et du story-board permet ensuite de définir tant les éléments de la formation, que ses différentes possibilités de parcours. Avec des outils d'aide à la création de contenus, la phase de réalisation donne lieu à la création de différents modules de formation.

Résultat

Les modules sont dès aujourd'hui diffusés au travers de l'intranet de l'entreprise. De cette façon, ils sont accessibles pour l'ensemble des utilisateurs, rapidement et aisément.

Cette manière de faire facilite la formation des collaborateurs (anciens et nouveaux) à la nouvelle version de l'outil métier.

Le support dans l'entreprise

Mardi 13 novembre, 8h

Monsieur Perrin arrive au bureau et allume son poste de travail.

8h02

M.Perrin n'arrive pas à se connecter au réseau de l'entreprise et appelle le Service Desk (helpdesk).

8h05

L'appel de M.Perrin est enregistré dans l'outil de support par l'opérateur puis est transféré aux groupes de support.

8h15

Le cas de M.Perrin est pris en charge par un technicien. Celui-ci trouve une solution à l'incident et clôture le cas.

8h30

Le cas est clôturé par les opérateurs du Service Desk. M.Perrin est informé.

8h35

M. Perrin retrouve son poste de travail, opérationnel, et peut débiter sa journée.

Auteur: Natacha Mutti
Répondant externe: Frédéric Jacquart
Prof. responsable: Sven Ringger
Sujet proposé par: Natacha Mutti, en collaboration avec Bedag Informatique SA

Hes·SO
Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale