**Case study Template**

| **Titre de l'étude de cas** | **Whatfix - solution numérique pour la formation en temps réel** |
| --- | --- |
| **Mots-clés (balise méta)** | Formation interactive, personnalisée et à la demande pour les unités commerciales internationales / Digital Adoption Solution / Whatfix |
| **Fourni par** | IDP |
| **Langue** | FRANCAIS |
| **Étude de cas** | |
| Experian est une société de services d'information de premier plan, qui fournit des données et des outils d'analyse à des clients du monde entier et emploie plus de 16 000 personnes.  Experian a largement investi dans la plateforme numérique [Salesforce](https://www.salesforce.com/nl/campaign/sem/salesforce-products/?d=7013y000002hYvDAAU&utm_source=bing&utm_medium=sem&utm_campaign=nl_alllobcon&utm_content=pg-nl-salesforce_7013y000002hYvDAAU&soc=Bing-salesforce-products&msclkid=2d0a070dc86b13fe8cde649ad606b1d5&s_kwcid=AL!7501!10!72636790466946!72637250604272&ef_id=Y0qgKAAAAJlIbAOY:20221212122837:s) pour aider ses vendeurs à gérer leurs activités et leurs relations avec les clients le plus efficacement possible. Malgré une solide formation, les utilisateurs avaient du mal à exploiter les différentes fonctions de Salesforce. L'équipe de formation d'Experian a donc décidé que l'adoption numérique dépendait de la mise en œuvre d'un support de formation interactif et à la demande qui aide les utilisateurs dans leur travail, et a donc décidé d'investir dans [Whatfix](https://whatfix.com/).  Whatfix est une solution d'adoption numérique (DAS) qui bouleverse la formation aux applications, l'apprentissage et le contenu de l'assistance en fournissant des conseils interactifs, en temps réel et autonomes à l'utilisateur. Experian propose désormais une formation en temps réel personnalisée en fonction du rôle de l'utilisateur, de sa langue et de son unité opérationnelle.  Grâce aux formats multiples générés automatiquement par Whatfix (vidéos, PDF, diaporamas, etc.), le lancement de Salesforce dans une nouvelle unité commerciale est devenu plus facile et plus efficace. De plus, les commerciaux ont également accès à un menu d'auto-assistance toujours disponible qui fournit aux utilisateurs des informations contextuelles lorsqu'ils ne sont pas sûrs de la manière d'exécuter un processus ou une tâche.  Résultats :   * Réduction du délai de lancement d'une nouvelle unité commerciale de 3 mois à 1 mois ; * Le délai d'adoption par les utilisateurs est passé de 8 à 3 mois ; * Une réduction de 60 % de la création de contenu, une réduction de 50 % du temps de formation et une amélioration de 20 % de la qualité des données. | |
| **Lien de référence (le cas échéant)** | [**https://whatfix.com/blog/digital-adoption-success-stories/**](https://whatfix.com/blog/digital-adoption-success-stories/) |
|  |  |