

CAS D'ÉTUDE

Vocalcom : Comment faire de la formation un moteur de la satisfaction client



"Docebo nous a permis de structurer nos opérations d'apprentissage et de transformer nos programmes de formation en une expérience plus percutante."

Ioana Raica,
Global Training Manager, Vocalcom



Résultats

76% → 89%

de clients satisfaits
grâce à la plateforme

10 pays

utilisent la plateforme grâce aux
fonctionnalités multi-langues

Solution

La Plateforme d'apprentissage Docebo

- Amélioration de la Satisfaction Client
- Déploiement International Efficace
- Efficacité Administrative Accrue
- Innovation dans l'Apprentissage

Vocalcom

Vocalcom est un éditeur de logiciels spécialisé dans l'expérience client. Leader de son secteur depuis plus de 25 ans, l'entreprise aide les entreprises à optimiser leurs interactions avec leurs clients via une plateforme omnicanale basée sur le cloud. En se concentrant sur des solutions innovantes et performantes, Vocalcom est devenu un acteur incontournable du marché.

Défi

Avant d'adopter Docebo, Vocalcom se trouvait à un moment clé pour faire évoluer et optimiser son dispositif de formation.

L'entreprise souhaitait mettre en place un système plus structuré pour gérer et suivre ses programmes d'apprentissage, afin de mieux valoriser leur qualité et leur impact auprès des clients et partenaires. L'absence d'une plateforme dédiée limitait la flexibilité et la portée de la formation, empêchant l'adoption d'une approche de type blended learning qui aurait pu mieux répondre aux contraintes de temps et de localisation de ses clients internationaux. Vocalcom cherchait aussi à garantir une expérience homogène et à standardiser ses contenus, dans le but de renforcer la satisfaction client et la cohérence de sa marque. Enfin, en simplifiant la gestion administrative des certifications et des formations, l'entreprise pouvait accroître son efficacité tout en permettant aux formateurs et aux équipes de se concentrer davantage sur la valeur ajoutée pédagogique.

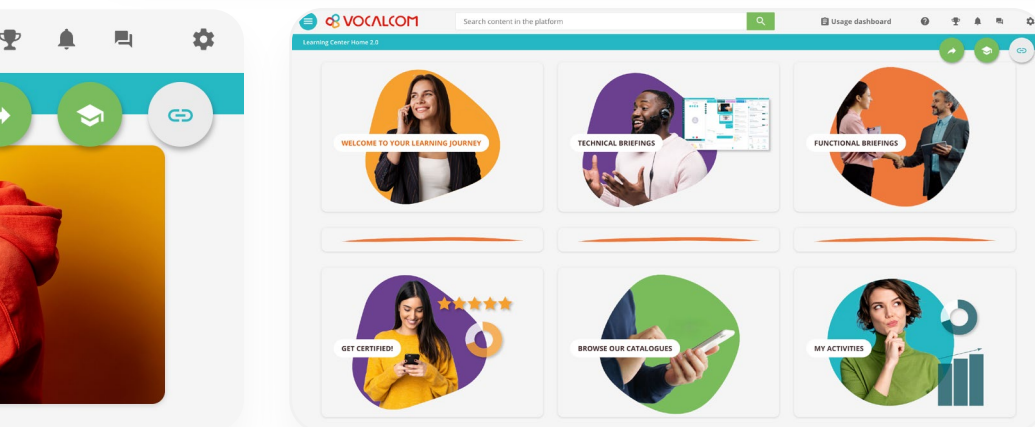
Solution

Pour surmonter ces obstacles, Vocalcom a choisi Docebo comme plateforme LMS. La décision a été motivée par des fonctionnalités clés qui répondaient directement aux besoins de l'entreprise :

- **Gestion du Blended Learning** : Docebo a permis à Vocalcom de combiner harmonieusement le e-learning, les classes virtuelles et les formations en présentiel. Cette approche hybride a offert une flexibilité d'apprentissage sans précédent, s'adaptant aux différentes contraintes des apprenants.
- **Pilotage par la Performance** : La plateforme offre des outils de mesure d'impact qui permettent à Vocalcom d'évaluer l'efficacité de ses formations. Cela a non seulement permis d'améliorer continuellement la qualité des contenus, mais aussi de répondre aux exigences de certifications externes comme Qualiopi.
- **Gestion des Certifications et des Compétences** : Docebo a simplifié la création et le suivi de parcours certifiants, valorisant ainsi les acquis des apprenants et garantissant un niveau de compétence reconnu, tant en interne que pour les clients et partenaires.
- **Accompagnement Personnalisé** : Le déploiement s'est déroulé en douceur, avec un excellent soutien de la part de l'équipe Docebo. L'accompagnement continu, notamment par un gestionnaire de succès client dédié, a facilité l'optimisation de la plateforme pour améliorer l'engagement des utilisateurs et l'efficacité opérationnelle.



"Docebo nous a permis de structurer nos opérations d'apprentissage et de transformer nos programmes de formation en une expérience plus percutante."



Résultats

L'implémentation de Docebo a eu un impact transformationnel sur Vocalcom et ses parties prenantes :

- **Amélioration de la Satisfaction Client** : En standardisant les contenus et en offrant des parcours plus pertinents, Vocalcom a vu la satisfaction client s'envoler, passant de 76 % à 89 %. La satisfaction concernant le contenu lui-même a atteint un impressionnant 91 %.
- **Déploiement International Efficace** : Grâce aux fonctionnalités multilingues et à la flexibilité de Docebo, Vocalcom a pu étendre sa plateforme de formation à 10 pays, assurant une cohérence mondiale tout en s'adaptant aux spécificités locales.
- **Efficacité Administrative Accrue** : Les formateurs de Vocalcom ont vu leurs tâches administratives (invitations, suivi, organisation) considérablement simplifiées, ce qui leur a permis de se concentrer davantage sur la qualité pédagogique. Le module Learning Impact a été essentiel pour maintenir la conformité avec les certifications externes.
- **Innovation dans l'Apprentissage** : Vocalcom a pu explorer de nouvelles approches, comme l'apprentissage collaboratif via le module Discover, Coach & Share. Ce test concluant a ouvert la voie à une utilisation plus large de ce module, renforçant le partage de connaissances au sein de l'entreprise.

En conclusion, Docebo a permis à Vocalcom de transformer ses opérations d'apprentissage et de faire de la formation une expérience plus structurée, plus efficace et plus percutante.



“Les fonctionnalités de Docebo ont joué un rôle clé dans l'amélioration de l'engagement et des résultats, nous permettant non seulement d'améliorer la satisfaction de nos clients, mais aussi de déployer efficacement nos formations dans plusieurs pays.”

docebo

**Répondez à TOUS vos besoins en
formation avec Docebo.**

Essayez Docebo dès aujourd'hui.

[Demandez votre démo](#)