



Comment Docebo a aidé Booking.com à développer ses actions de formation Instructor-Led Training (ILT) grâce à des intégrations transparentes

ÉTUDE DE CAS



« Si vous en rêvez, Docebo peut probablement le faire. »

Cheney Dent,
Senior Learning Platform Specialist,
Booking.com

Résultats

6 x

plus d'offres ILT

80 %

de réduction des frais généraux d'administration pour les programmes complexes

30 %

d'augmentation de l'offre de programmes de formation

800+

heures de formation et d'administration économisées chaque année

SOLUTION

Docebo Learn et Docebo Connect

- Créez et téléchargez facilement votre propre contenu
- Plateforme flexible et personnalisable
- Interface intuitive et expérience backend simple
- Connectez votre plateforme à des systèmes SaaS tiers
- Gagnez du temps et ménagez vos efforts en matière d'intégrations

Client

Booking.com

[Booking.com](https://www.booking.com) est l'une des principales entreprises numériques de voyage au monde et constitue la plus grande place de marché du monde pour les marques établies et les entrepreneurs de toutes tailles, avec plus de 28 millions d'offres d'hébergement au total.

Cheney Dent est le Senior Learning Platform Specialist de Booking.com.

Défi

Remplacer une plateforme de learning aux fonctionnalités limitées et non évolutives

Par le passé, les attributions de l'équipe chargée des opérations de learning chez Booking.com étaient très limitées. La plateforme de learning qu'ils utilisaient avait des fonctionnalités limitées, et l'équipe savait qu'il était inutile de concevoir des personnalisations et des mises à jour qui ne pouvaient pas être prises en charge par leur plateforme de learning.

Cheney Dent, Senior Learning Specialist, et son équipe passaient la plupart de leur temps à travailler en dehors de la plateforme de learning, à rédiger des e-mails, à créer de la documentation et à envoyer des invitations dans les agendas.

L'automatisation était inexistante et l'équipe learning était débordée par les tâches administratives manuelles liées au fonctionnement des workshops. Les membres de l'équipe devaient envoyer un e-mail à chaque apprenant quand il s'inscrivait à un cours, et lui adresser manuellement les invitations aux workshops, formations et événements, ce qui représentait un défi de taille pour une entreprise de plus de 15 000 employés.

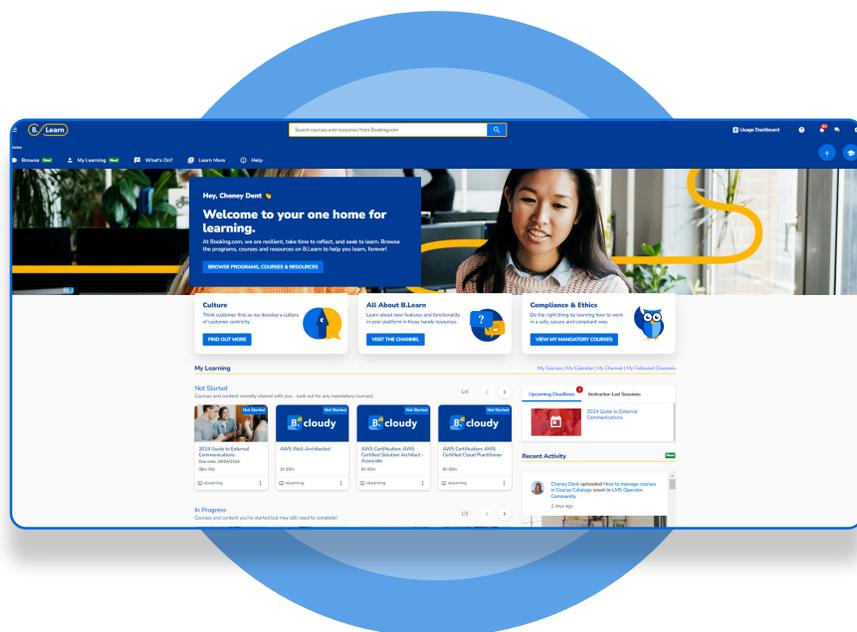
En raison de ces limitations et pour faciliter le travail, de nombreuses actions de formation passaient entièrement par Google Docs et Agenda plutôt qu'un système central de gestion de la formation. Les efforts consacrés à la formation pouvaient ainsi difficilement être suivis et les performances n'étaient pas mesurables.

Lorsque l'équipe learning a examiné sa configuration, elle a réalisé que la plateforme de learning l'empêchait d'atteindre ses objectifs. L'équipe learning avait besoin d'une nouvelle plateforme de learning dotée d'une meilleure fonctionnalité administrative et d'une plus grande automatisation afin de pouvoir offrir une expérience sur mesure et personnalisée pour améliorer et simplifier l'expérience des apprenants.



« Avant Docebo, notre équipe était devenue complaisante, car nous étions conscients qu'il y avait tant de choses que nous ne pouvions accomplir. Nous n'avons donc jamais proposé de nouvelles idées pour la plateforme, nous n'en avons jamais fait une priorité et nous ne l'avons jamais planifié. »

Cheney Dent,
Senior Learning Platform Specialist



Solution

Adaptation, personnalisation et automatisation avec Docebo

Grâce à Docebo, la seule limite à la configuration des formations au sein de Booking.com est l'imagination de leur équipe.

Booking.com a créé des pages d'accueil personnalisées afin que ses utilisateurs voient instantanément la formation qui les concerne dès qu'ils ouvrent le portail. L'entreprise utilise des catalogues de cours pour aider les apprenants à trouver facilement un contenu spécifique à leur poste sans être submergés par le volume de contenu ou l'éventail des sujets disponibles.

L'équipe a automatisé la plupart des tâches liées à l'exploitation des cours, qui accaparaient auparavant une grande partie de leur temps et de leurs ressources. Des notifications alertent les utilisateurs lorsqu'un nouveau cours pertinent est disponible et informent les managers lorsqu'un membre de leur équipe termine une formation. Il est possible de garantir aisément la sécurité des données et la conformité en contrôlant l'accès des administrateurs, en gérant les autorisations et en ajustant la visibilité des divers groupes au sein de la plateforme.

Avec [Docebo Connect](#), Booking.com a intégré à la fois son agenda Google et sa plateforme SIRH à son learning.

L'intégration de Google Agenda automatise les invitations aux cours, rendant inutile la programmation manuelle.

L'intégration avec Workday, son SIRH, permet à l'équipe d'automatiser la création et la désactivation des utilisateurs lorsque les personnes commencent ou quittent leur emploi au sein de l'entreprise. Le service RH met automatiquement à jour les informations de profil de l'utilisateur pour qu'elles correspondent à celles du dossier de l'employé, ce qui permet à l'équipe learning d'économiser beaucoup de temps et d'efforts pour mettre à jour les informations relatives à l'employé dans les différents systèmes.

L'intégration a également permis aux membres de l'équipe learning d'automatiser et d'accélérer l'onboarding des employés. À l'aide d'une règle d'inscription, ils peuvent lancer automatiquement l'onboarding des nouveaux employés, au lieu de les inviter manuellement à une série d'événements d'onboarding, comme ils le faisaient auparavant. Tous les nouveaux employés étant inscrits sur la plateforme depuis le début, ils peuvent immédiatement découvrir la valeur « Learn Forever » de l'entreprise.

Grâce à Docebo, toutes les actions de formation sont consolidées et l'équipe learning n'a plus besoin de passer autant de temps à dupliquer le travail à la fois dans et en dehors de la plateforme. Elle peut suivre et mesurer l'impact de chaque action de formation grâce aux capacités analytiques de Docebo.



« Les possibilités de personnalisation de la plateforme sont infinies. »

Cheney Dent,

Senior Learning Platform Specialist

Résultats

Plus de 800 heures économisées sur les activités de formation

Aujourd'hui, Docebo héberge toutes les formations de Booking.com, y compris les formations eLearning, ILT (Instructor-Led Training), VILT (Virtual Instructor-Led Training), le micro-learning et les ressources documentaires. L'entreprise utilise plus de 40 règles d'inscription pour gérer cet ensemble.

En 2023, l'équipe a pu augmenter ses programmes de formation de 30 %, avec un impact minimal sur sa charge de travail opérationnelle. La formation dispensée par des experts métier a pu être étendue de 40 %, car ils peuvent désormais gérer eux-mêmes leurs cours grâce à des fonctions telles que les règles de préinscription et les listes d'attente.

Ils estiment avoir réduit les frais généraux d'administration de programmes complexes de 80 %. Un seul cours qui nécessitait 20 heures d'administration par semaine en nécessite désormais moins de quatre, ce qui permet à l'équipe d'économiser plus de 800 heures par an sur les actions administratives liées à la formation.

Grâce à l'évolutivité de Docebo, Booking.com peut proposer des cours à un plus grand nombre de personnes sans effort supplémentaire. En conséquence, l'entreprise a également augmenté de manière significative le nombre de formations ILT qu'elle propose, passant de 20 à 120.

Et, bien sûr, l'expérience de l'apprenant a été considérablement améliorée grâce à un centre de learning unique, une expérience cohérente, des notifications opportunes et des invitations envoyées dans les agenda.

Le temps que Docebo a fait gagner à l'équipe chargée des opérations de learning lui a permis d'allouer des ressources à d'autres projets, de trouver et de créer de nouvelles opportunités de formation, voire de profiter elle-même de ces opportunités. Plus important encore, l'équipe peut également jouer un rôle plus actif dans les réunions de direction et les sessions de conception ILT, afin de se concerter sur les solutions de formation répondant aux besoins de l'entreprise et de suggérer des workshops, des plans de formation, des cours ILT, des chaînes, des ressources ou des playlists. Tout cela était impensable avant Docebo.

Les fonctionnalités et la flexibilité accrues de Docebo permettent à l'équipe learning de faire preuve de créativité et de concevoir des solutions de formation innovantes. Elle sait que la plateforme peut prendre en charge tout ce qu'elle imagine.



« Docebo est une entreprise avant-gardiste et sa plateforme est hautement personnalisable, et c'est exactement ce dont nous avons désespérément besoin. Nous sommes sortis du chaos et de l'apathie et sommes désormais des experts de confiance, collaborant de manière proactive avec nos équipes learning pour créer des expériences de formation inspirantes à grande échelle. »

Cheney Dent,

Senior Learning Platform Specialist

docebo®

**Préparez vos employés (et
votre entreprise) au succès.**

Essayez Docebo dès aujourd'hui.

[Programmer une démo](#)