

# Zoom comme un(e) pro ! Comment Zoom s'appuie sur Docebo pour mobiliser plus de 600 000 apprenants

CASE STUDY



« La plupart des clients viendront sur le Learning Center si nous les invitons ; ils resteront s'ils s'investissent personnellement dans ce que nous avons à offrir. »

**Jen Dunham,**  
Global Manager of  
Customer Enablement,  
Zoom



## RÉSULTATS

+ de **600 000**  
utilisateurs inscrits dans plus de  
200 pays

+ de **89 000**  
cours complétés

**88 %**  
des utilisateurs trouvent la  
plateforme facile à utiliser et à  
comprendre

## SOLUTION

### Une plateforme d'apprentissage évolutive

- Expérience backend simple
- Conception sur mesure et adaptée à la marque
- Engagement de l'apprenant, notamment par le biais de certifications et de badges
- Gestion de contenu, localisation et contrôle de version

## Client

### Zoom

Vous connaissez déjà Zoom : c'est une plateforme de communication vidéo, comptant plus de 6 800 collaborateurs. Zoom aide les personnes et les entreprises à accomplir davantage grâce à une communication vidéo sécurisée et sans friction.

Jen Dunham est Global Manager of Customer Enablement chez Zoom.

## Défi

### La croissance exponentielle de la clientèle demandait une solution d'apprentissage évolutive.

Lorsque la pandémie a frappé et que les interactions en personne ont basculé vers la vidéo, Zoom est rapidement devenue la plateforme vidéo de référence pour organiser des fêtes d'anniversaire, des cours d'école primaire, des rendez-vous chez le médecin, et plus encore. C'était excellent pour les affaires, mais cela impliquait un énorme afflux de nouveaux utilisateurs, et un besoin de formation considérable et immédiat.

Les clients de Zoom avaient besoin d'un endroit simple et centralisé pour apprendre, et l'apprentissage devait se mettre à jour de façon organique à mesure que de nouveaux produits et fonctionnalités étaient lancés. Il n'y avait pas assez d'heures dans la semaine pour que les responsables du Customer Success de Zoom puissent enseigner aux nouveaux clients les bases du produit et former les clients expérimentés aux meilleures pratiques. L'objectif de Zoom était de centraliser l'apprentissage des clients et d'étendre les offres pour inclure la formation à la demande et ponctuelle, permettant aux utilisateurs d'apprendre n'importe où, n'importe quand et de la manière qui leur convenait le mieux.

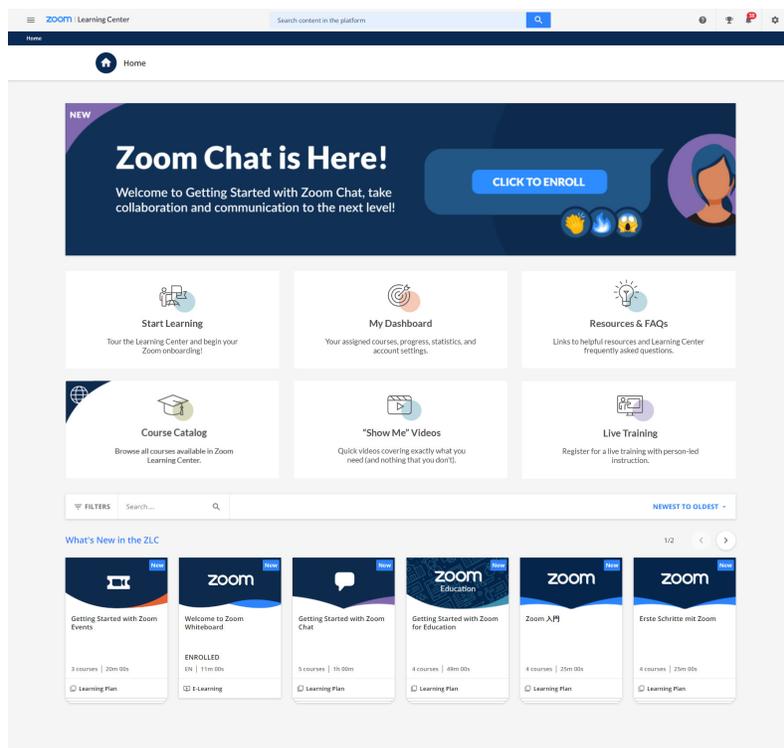
Leur objectif était de fournir des expériences d'apprentissage personnalisées qui permettaient aux clients de faire le tour de leur produit, de renforcer leur fidélité et de stimuler l'adoption et les renouvellements.

Pour y parvenir, Zoom a aligné sa stratégie d'apprentissage sur les objectifs de l'entreprise et a réalisé qu'elle avait besoin d'une Suite Learning de premier ordre pour déployer cette initiative. Pour y parvenir, ils ont choisi Docebo.



Notre objectif était d'atteindre le plus grand nombre possible d'utilisateurs de Zoom, d'offrir un contenu fondamental qui réponde aux besoins les plus prioritaires et de satisfaire les utilisateurs en leur offrant la meilleure expérience possible.

**Jen Dunham,**  
Global Manager of Customer Enablement, Zoom



# Solution

## Le Learning Center de Zoom, propulsé par Docebo

Avec Docebo, l'équipe Zoom a pu livrer et lancer son Learning Center en moins de cinq mois. Et il ne s'agissait pas d'un produit minimum viable (MVP) de base, mais d'une plateforme puissante dépassant leurs attentes initiales.

Lors de l'élaboration de la stratégie, ils ont commencé par une évaluation pour identifier les besoins des apprenants et leur permettre de conserver une expérience utilisateur et un contenu, pratiques et ciblés. Ils se sont ensuite immergés au cœur de la plateforme [Docebo Learn](#) explorant toutes les options de formation, de personnalisation et d'automatisation. Ils ont expérimenté et itéré, en stackant différents modules les uns contre les autres pour voir ce qui fonctionnait le mieux pour leurs utilisateurs et avec leur contenu.

Après les tests, ils ont procédé à un lancement en grande pompe, en commercialisant le lancement en interne (par le biais de signatures d'e-mail, d'arrière-plans virtuels, etc.) et en externe (par le biais de blogs et de messages sur les réseaux sociaux).

Au moment du lancement, leur plateforme d'apprentissage personnalisée et adaptée à la marque [alimentée par Docebo] hébergeait déjà des dizaines de cours, de vidéos et de plans de formation pour toute leur gamme de produits. Désormais, il est facile pour Zoom de gérer la plateforme et de la mettre à jour avec de nouveaux contenus, de la formation en ligne à la formation en direct.

Pour les utilisateurs qui recherchent une assistance rapide sur un produit spécifique, le Learning Center de Zoom est rapide et facile à utiliser. Mais il est également assez puissant pour proposer des modules de formation approfondis aux utilisateurs travaillant sur des qualifications de niveau expert.

Mieux encore, la fonctionnalité puissante ne crée pas de complexité ni de confusion pour leurs administrateurs ou leurs utilisateurs finaux : le Learning Center de Zoom est intuitif et convivial pour tous les publics.



Nous avons construit le Learning Center et pour permettre à nos clients de réaliser tout ce qui est imaginable sur Zoom. Et ce n'est que le début.

**Jim Mercer,**

Head of Customer Success, Zoom

# Résultat

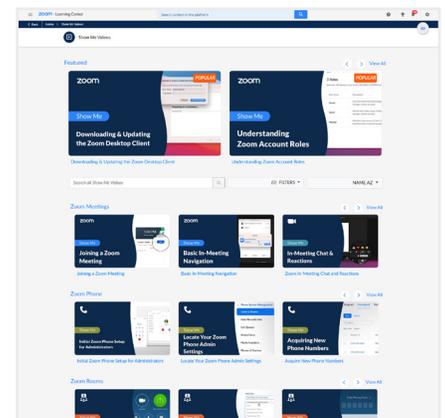
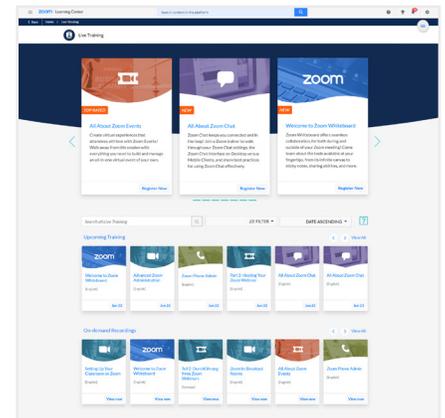
## Formation exceptionnelle pour des centaines de milliers d'apprenants engagés

Un mois après son lancement, le Learning Center de Zoom avait répondu aux besoins de plus de 100 000 apprenants. L'évaluation moyenne du cours est de 4,1 sur 5, et 69,26 % des utilisateurs se sentent tout à fait ou extrêmement confiants dans la mise en pratique de ce qu'ils ont appris.

La seule chose plus impressionnante que le lancement, sont les résultats qui ont suivi. À ce jour, plus de 600 000 utilisateurs se sont inscrits et plus de la moitié de ces utilisateurs sont des titulaires de comptes payants. Zoom sait donc que ses meilleurs clients sont satisfaits. Et les gens ne s'inscrivent pas seulement pour des conseils rapides ou un dépannage, près de 89 000 utilisateurs ont terminé des modules complets. Zoom a mobilisé un public très engagé grâce à ses expériences d'apprentissage puissantes.

Le Learning Center est également à l'origine de gains d'efficacité dans toute l'entreprise : les responsables du Customer Success indiquent qu'ils passent moins de temps à aider les clients à acquérir les connaissances de base et qu'ils consacrent plus de temps à fournir des solutions personnalisées ; un mois après le lancement, la chaîne YouTube de Zoom a reçu 8,2 millions de visiteurs qui reviennent car ils remplacent les anciennes vidéos de formation par de nouvelles ; et l'équipe de Zoom Security peut maintenant diriger les utilisateurs vers un cours permettant aux clients d'obtenir un badge Security Champion en moins de 10 minutes (comme des milliers d'autres utilisateurs à ce jour).

C'est efficace, cohérent et idéal pour la marque.



Nous n'existerions pas sans nos clients. Se mettre à la place de nos clients nous guidera toujours dans la bonne direction, et l'utilisation de Docebo nous aide à les rendre plus performants.

**Jen Dunham,**

Global Manager of Customer Enablement, Zoom

**docebo®**

**Obtenez les outils dont  
vous avez besoin pour un  
apprentissage, une formation  
et un développement de  
niveau international.**

**Créez votre one-stop shop d'apprentissage dès aujourd'hui**