

SECTEUR : industrie du tabac



Customer Success Story **Imperial Brands**

Résultats obtenus :



LE PROGRAMME
D'APPRENTISSAGE PROPOSÉ
DURANT L'ÉTÉ A FAIT PASSER LE
NOMBRE DE TÉLÉCHARGEMENTS
DE 300 À 3 000



SUPPORT
D'APPRENTISSAGE LE
PLUS UTILISÉ CHEZ
IMPERIAL BRANDS



L'INTÉGRATION DANS
L'APPLICATION MOBILE
DEGREED FACILITE
L'APPRENTISSAGE POUR LES
EMPLOYÉS DE PRODUCTION
ET COMMERCIAUX



UN CONTENU DIVERSIFIÉ
DANS PLUSIEURS
LANGUES QUI FAVORISE
LA COMPRÉHENSION
INTERCULTURELLE ET
L'INCLUSION



UNE COLLABORATION
EXEMPLAIRE AVEC
NOTRE CUSTOMER
SUCCESS MANAGER



« L'accompagnement que me fournit le Customer Success Manager getAbstract constitue LA référence en matière de service à la clientèle. »

Donna Johnson

Global Learning Manager, Imperial Brands

À propos d'Imperial Brands

Imperial Brands PLC est une entreprise internationale de biens de consommation dont le siège se trouve à Bristol, au Royaume-Uni. Présente sur 120 marchés, l'entreprise est le quatrième producteur international de tabac au monde. Imperial Brands emploie des milliers de personnes à travers le monde.

Le défi pour l'entreprise

Imperial Brands compte environ 25 Responsables d'apprentissage à travers le monde. Un des objectifs stratégiques de la direction L&D consiste à atteindre le plus grand nombre possible d'employés avec son offre de formation. Cela inclut notamment le personnel de production qui n'a pas accès aux ordinateurs sur le lieu de travail, mais qui représente presque la moitié des effectifs de l'entreprise. Centraliser le contenu d'apprentissage et faciliter son accès est une autre priorité de la direction L&D. En outre, Donna Johnson, Global Learning Manager chez Imperial Brands, souhaite faire de l'apprentissage un outil de mobilisation. « Nous bénéficions d'un faible taux de rotation, avec un personnel qui compte de longues années de service, une situation qui comporte des difficultés spécifiques », explique Johnson. C'est pourquoi

elle s'appuie sur l'apprentissage comme stratégie permettant aux employés de continuer à s'épanouir dans leur fonction sur le long terme.

Comment getAbstract a aidé Imperial Brands à relever le défi

La direction L&D d'Imperial Brands s'est employée à augmenter le nombre d'apprenants actifs. Un des moyens les plus efficaces pour y parvenir a été d'assurer aux employés l'accès au contenu getAbstract via l'application Degreed. « Les ouvriers ont accès aux résumés getAbstract sur leurs téléphones mobiles et peuvent ainsi les lire ou les écouter pendant leur pause », ajoute Johnson. L'accès mobile au contenu d'apprentissage s'avère pratique pour les nombreux commerciaux de l'entreprise qui se déplacent fréquemment chez les clients. « Le contenu sous forme de modules facilement assimilables s'intègre parfaitement à leur rythme de travail quotidien », déclare Johnson.

Pendant la pandémie de Covid-19, alors qu'un grand nombre d'employés travaillaient depuis chez eux, Johnson s'est attachée à développer l'apprentissage numérique pour favoriser l'interaction et rompre l'isolement des employés. Durant le premier été de la pandémie, le

Calendrier de lecture estival getAbstract, qui proposait chaque jour une recommandation de lecture, a contribué de manière efficace à atteindre cet objectif. « getAbstract nous a proposé une solution clé en main que nous n'avions plus qu'à mettre en pratique... impeccable ! », s'enthousiasme Johnson. Ravie par la mobilisation suscitée par le Calendrier, elle ajoute : « Pendant le mois du Calendrier de lecture estival, le nombre de téléchargements mensuels est passé d'environ 300-500 à 3 000, l'utilisation a donc été multipliée par 10 grâce à cette seule initiative. »

Les sketchnotes, ces visuels d'apprentissage développés par getAbstract, sont également un outil très prisé pour promouvoir les habitudes d'apprentissage au sein d'Imperial Brands. Ces parcours en 5 étapes permettent aux apprenants de rester sur la bonne voie et de lire du contenu associé à une thématique mensuelle d'apprentissage.

Fin 2020, le nombre d'utilisateurs actifs de getAbstract avait augmenté de 50 % par rapport au début de l'année. En termes de support d'apprentissage, les résumés getAbstract constituent désormais le format de contenu le plus utilisé dans l'entreprise.

Johnson apprécie la diversité et l'ampleur du contenu getAbstract ainsi que sa capacité à exposer les lecteurs à différents schémas de réflexion. Bien que le nombre de résumés que compte la bibliothèque getAbstract puisse paraître imposant, Johnson souligne qu'elle ne s'est jamais sentie livrée à elle-même pour la conception d'initiatives d'apprentissage : « L'accompagnement que me fournit le Customer Success Manager getAbstract constitue LA référence en matière de service à la clientèle. »



www.getabstract.com

corporate@getabstract.com