

Case History

UTILITIES; GAS & OIL

01



La Richiesta

Il cliente ha chiesto ad APPrendere di aiutarlo con la creazione di contenuti didattici coinvolgenti al fine di trasformare il modo in cui le persone apprendono.

Le esigenze del Cliente

La sfida è stata quella di portare i diversi operatori del servizio clienti ad interagire con l'interlocutore utilizzando nuove procedure.

02



03



Il Progetto

Progetto biennale ancora in corso:

- L'azienda ha creato canali di comunicazione per dare voce agli esperti locali.
- La Training Academy ha preso vita grazie agli operatori e all'utilizzo dei contributi dei peer.
- I responsabili della gestione della Formazione e membri del customer care, sono diventati attivisti della community Docebo, sfruttandone a pieno tutte le funzionalità.

04



I Risultati

Coloro che non avevano dimestichezza con la tecnologia sono ora diventati esperti nell'uso della piattaforma.

Gli utenti accedono regolarmente ai contenuti didattici e contribuiscono al forum.

I nuovi contenuti curati hanno migliorato le percentuali di completamento della formazione.