

Quatre bonnes pratiques de 3iS

salesforce

L'Institut international de l'image et du son (3iS) abrite le plus grand campus audiovisuel d'Europe. Offrant une gamme de programmes cinématographiques et audiovisuels, cet établissement de l'enseignement supérieur s'appuie sur les valeurs de passion, de créativité et d'excellence pour préparer les futures générations de créatifs internationaux.

« Au départ, nous étions une école de cinéma à Paris avec 200 étudiants. Aujourd'hui nous nous sommes développés sur le son, sur l'animation, sur le spectacle et l'événementiel et, plus récemment, sur l'art dramatique sur cinq campus en France. Nous atteindrons 3 000 étudiants l'année prochaine », dit Anthony De Faria, Directeur des Opérations chez 3iS.

3iS a lancé une plateforme intégrée de gestion des admissions et des opérations qui donne aux équipes 3iS les outils pour transformer les processus administratifs, améliorer l'efficacité opérationnelle mais également de mutualiser les informations de chaque étudiant auprès d'un seul et même outil.

Anthony De Faria partage quatre bonnes pratiques de ce travail.

1. IL N'EST PAS NÉCESSAIRE DE LE FAIRE SEUL.

En passant au cloud, l'équipe 3iS a mis en place une solution agile qu'ils ont pu faire évoluer et adapter rapidement afin de répondre aux besoins. La première étape de leur transformation : créer un cahier des charges. « Nous n'étions pas en capacité de le faire, parce qu'il y avait un retard trop important dans la digitalisation et dans les processus », explique Anthony De Faria. L'équipe 3iS a donc fait appel à Uprizon, partenaire intégrateur des plateformes Salesforce, qui les a aidé à concevoir la structure et le déploiement de leur projet. « C'était extrêmement bien passé », confirme De Faria.

Travailler avec des partenaires a permis à l'équipe 3iS de très vite adapter les besoins en fonction des changements qui peuvent intervenir. Les équipes métiers peuvent davantage se concentrer sur l'accompagnement des étudiants et contribuer à se différencier sur le marché.

2. PLACEZ LE MÉTIER AU CŒUR DE LA TRANSFORMATION.

Pour 3iS, une transformation réussie de cette ampleur nécessitait une vraie implication de toutes les équipes. « C'est une vraie démarche qui n'est pas digitale au début. C'est une démarche humaine de comprendre comment les choses se font et de ne pas passer directement au paramétrage de l'outil », dit Anthony De Faria.

3iS a lancé une formation approfondie des équipes pour leur apprendre comment utiliser la plateforme, comment elle peut être adaptée à leurs besoins, et favoriser ainsi l'appropriation du nouvel outil.

« Il y avait une vraie volonté de faire évoluer l'outil. Un déploiement réussi d'un tel outil nécessite une vraie implication de chacun des stakeholders, parce que ça va modifier complètement et structurellement leur façon de travailler », explique Anthony De Faria.

3. LIBÉREZ LA PUISSANCE DES DONNÉES.

La nouvelle plateforme rend les données accessibles à l'ensemble des équipes et des campus de 3iS, ce qui leur fournit une source unique de données que 3iS peut utiliser pour mieux anticiper leurs activités à court et à long terme. « Ça permet très vite de voir quelles sont les filières où on a eu une bonne progression suite à une action commerciale, par exemple, » explique Anthony De Faria. "Plus long-terme, les estimations prévisionnelles que nous pouvons avoir nous permet d'avoir une anticipation de six mois sur l'année ».

Cette nouvelle plateforme permet également d'offrir une expérience plus personnalisée pour l'étudiant dès la première visite sur le site de 3iS car celle-ci permet de créer des parcours marketing qui apportent du contenu pertinent en fonction des profils des prospects. « Par exemple, lorsque nous avons une segmentation sur des étudiants qui sont intéressés par le son, nous pouvons leur proposer un mini concert live, alors qu'avant nous aurions envoyé à tout le monde. Nous évitons de surexposer les étudiants à certaines communications qui ne leur seraient pas complètement dédiées ».



4. UTILISEZ LES DONNÉES POUR TRANSFORMER L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE EN VALEUR

En automatisant les processus et les workflows, 3iS a pu libérer le temps que les collaborateurs consacrent aux tâches administratives et opérationnelles, ce qui leur permet de se concentrer sur des projets à plus forte valeur ajoutée. « Ils étaient tellement pris par la paperasse qu'ils ne faisaient que ça. Mais maintenant, par exemple, j'ai pu remettre les chargés d'admission sur des projets annuels de fond, où ils vont pouvoir travailler sur des ateliers découverte avec des étudiants », explique Anthony De Faria.

La digitalisation les aide à faire évoluer la satisfaction des employés. Ce point est clé pour limiter la rotation des effectifs et recruter plus facilement des profils qu'ils pourront former et accompagner tout au long de leur carrière. « L'outil prend en charge la partie la moins intéressante du travail, laissant la partie la plus intéressante à l'humain. Nous avons pu redonner du sens au travail, à ce que faisaient les collaborateurs », conclut De Faria.

