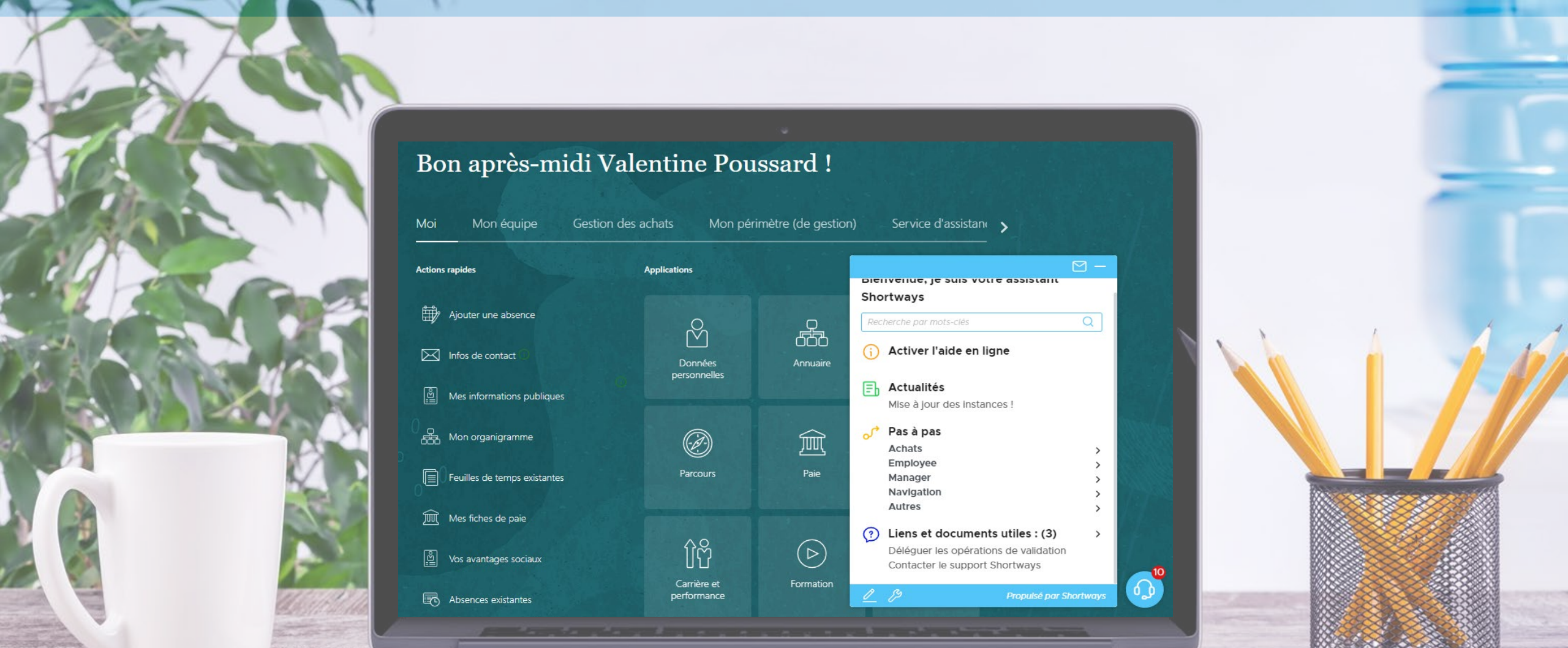


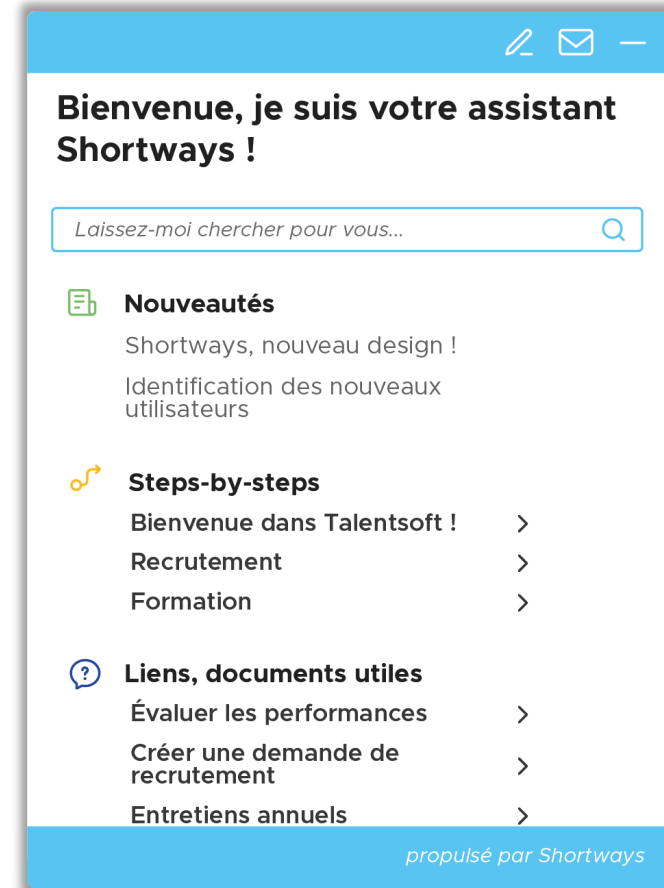


Accélérez l'adoption digitale sur vos applicatifs métier

Qu'est-ce que Shortways

Votre Plateforme d'Adoption Digitale

Shortways est un Assistant Digital intégré à vos applicatifs, qui forme, guide vos utilisateurs pas à pas et assure un support de qualité.



Qui utilise Shortways

A propos de nos clients



+150K
utilisateurs
actuellement



+10 millions
d'aides
affichées



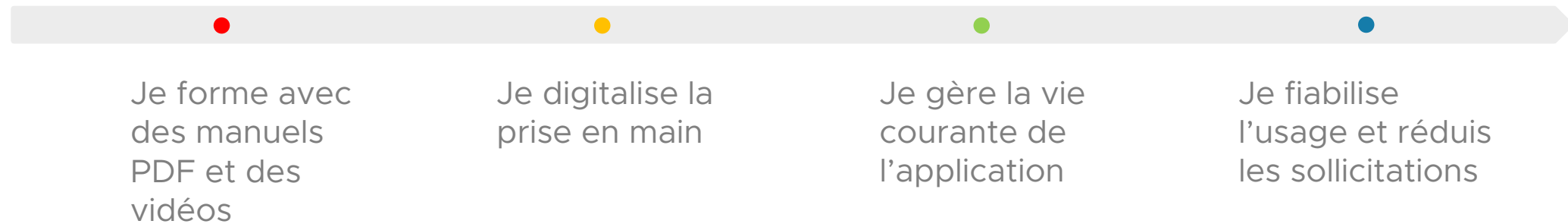
+100 000
heures de
formation
économisées



Des millions de
tickets de
support évités

Vous & Shortways

Notre feuille de route commune



Vos bénéfices avec Shortways



Digitalisez la formation et la prise en main

- Concentrez vos formations traditionnelles sur les process métiers
- Ne faites plus de guides utilisateurs volumineux et lourds à maintenir



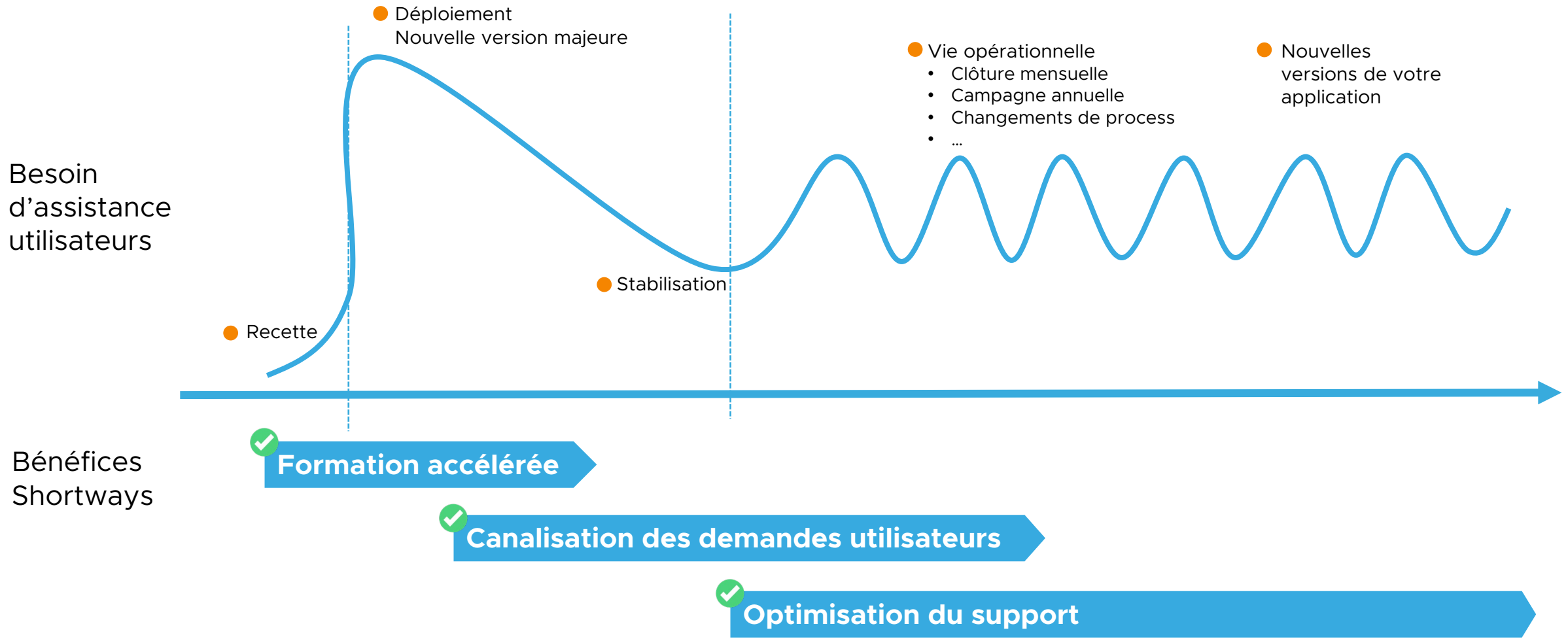
Réduisez vos coûts de support

- Offrez une assistance 24/7 à vos utilisateurs
- Industrialisez l'amélioration continue de votre assistance et support utilisateurs

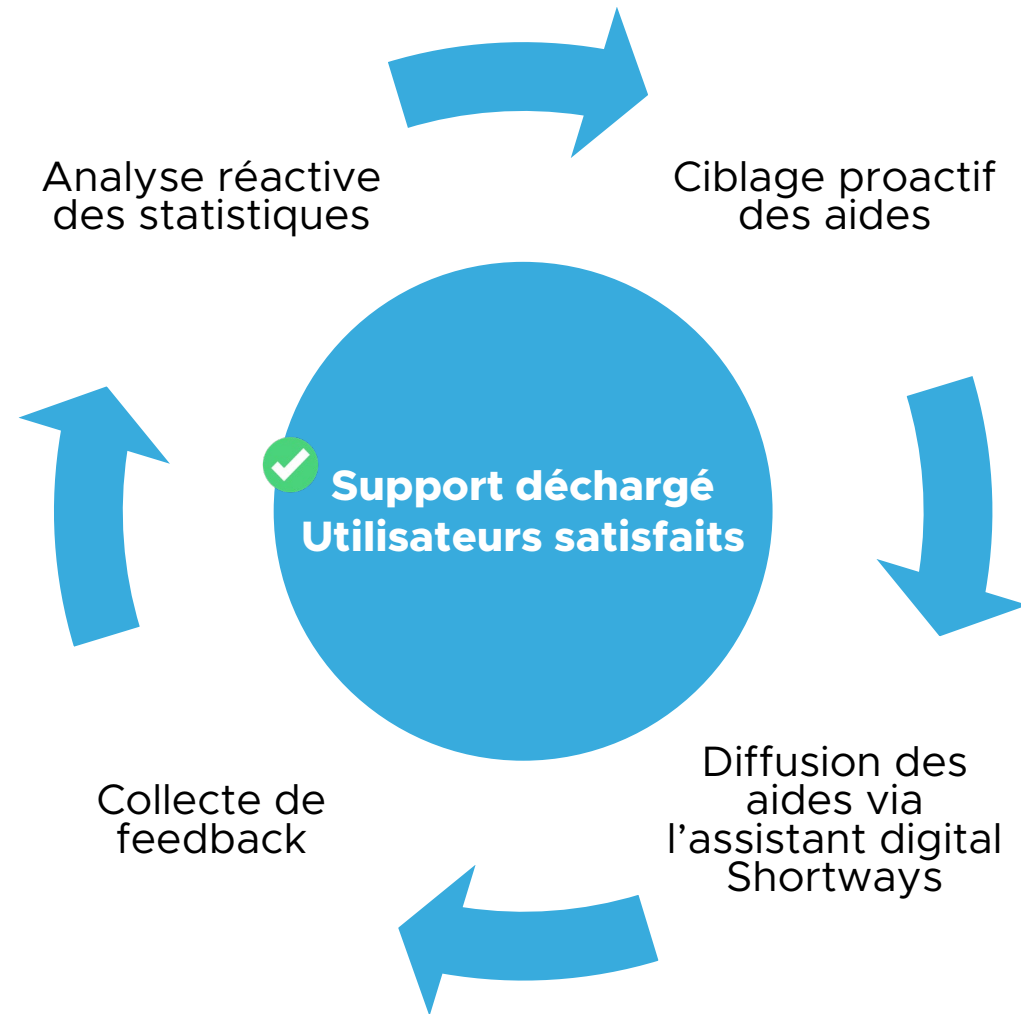
La différence reconnue de Shortways

- Un déploiement efficace car simplifié
 - Sans installation sur le poste de travail par défaut
 - Intégration déjà réalisée avec les principaux applicatifs (ERP, SIRH, ...)
- Une optimisation du support applicatif
- Une solution sécurisée et non intrusive
 - Aucune interaction avec vos bases applicatives et utilisateurs
- Une réactivité de qualité au service de nos clients

Intégrez Shortways à la vie de votre applicatif



Le cercle vertueux de l'assistance utilisateurs



Fonctionnalités

Accueillez vos nouveaux utilisateurs

Tour guidé

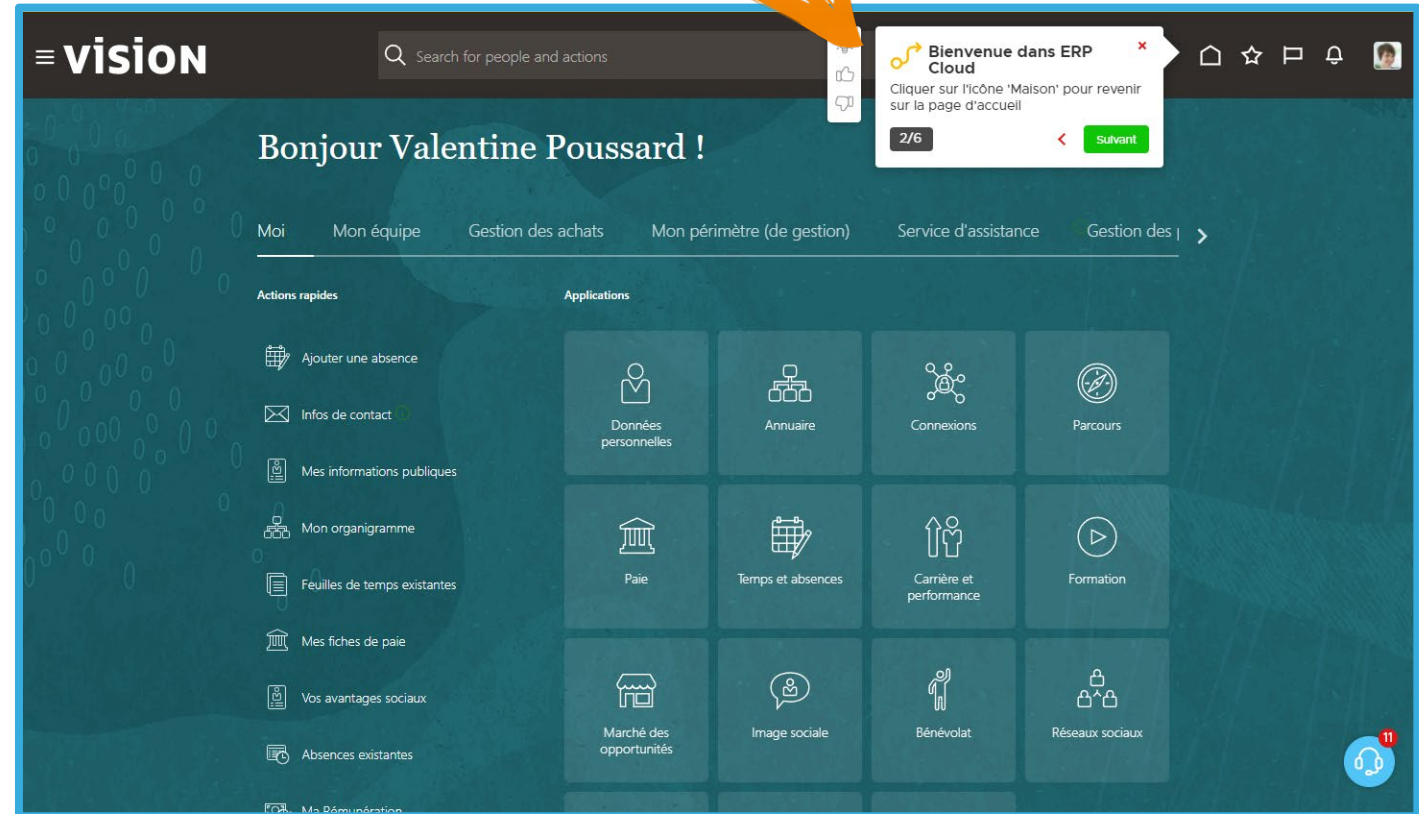
- Guidez et accueillez vos utilisateurs sur leur nouvelle page d'accueil ou sur les nouvelles pages de votre application.
- Affichez des guides interactifs ou des bulles d'explication.



Guidez les utilisateurs étape par étape

Pas à pas

- Les pas à pas guident l'utilisateur étape par étape pour qu'il effectue une tâche dans l'application (consultation, saisie, etc.)
- Les utilisateurs sont plus efficaces et ne recherchent plus leur manuel utilisateur.

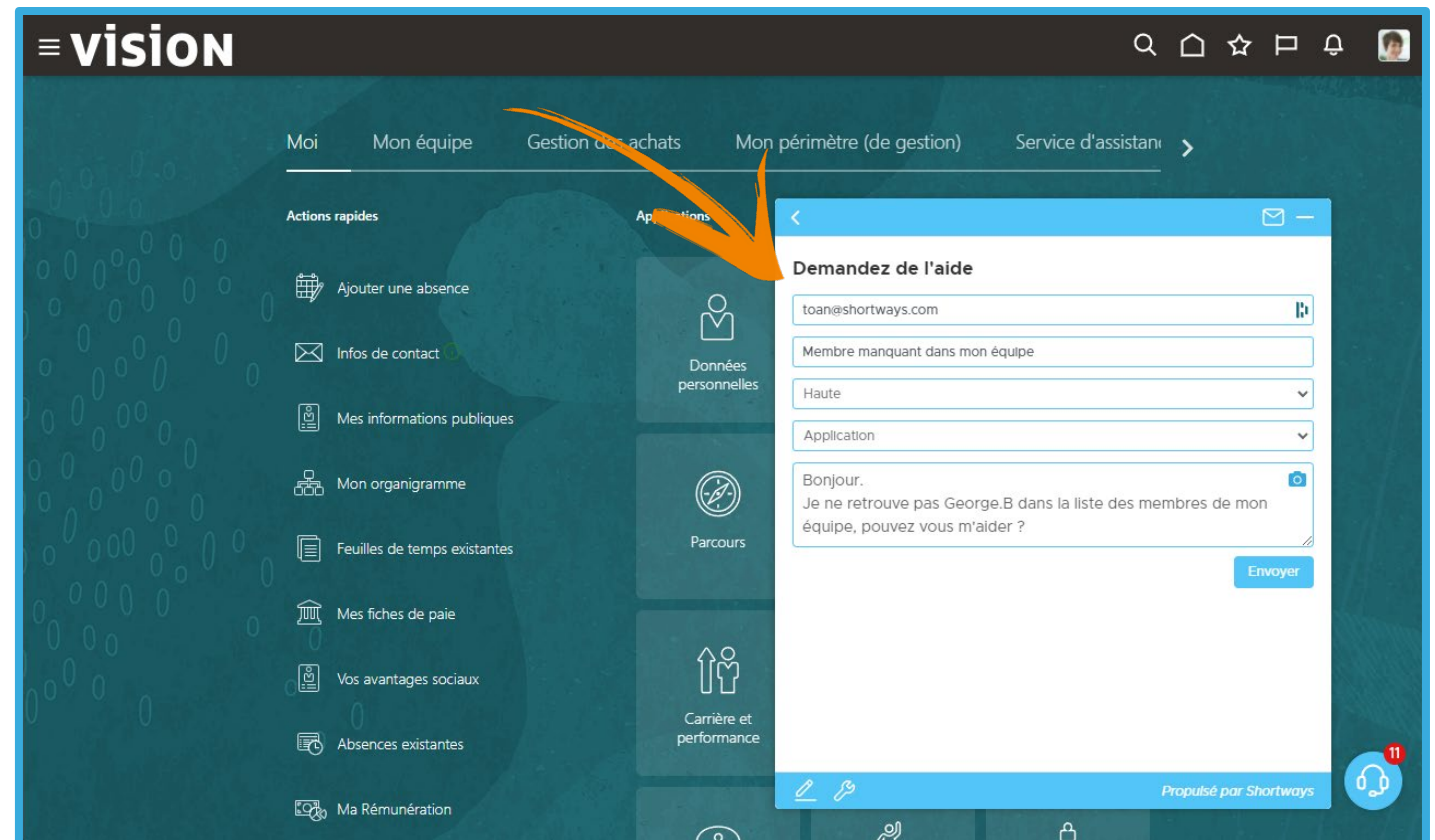


Obtenez des demandes utilisateurs mieux qualifiées

Gérez les demandes de vos utilisateurs

- Les utilisateurs peuvent saisir une demande d'assistance directement depuis leur application.
- La demande contextualisée (écran, profil, langue) est envoyée par email à votre équipe de support ou à votre outil ITSM de ticketing.

“L'utilisateur peut même joindre une capture d'écran avec Shortways”

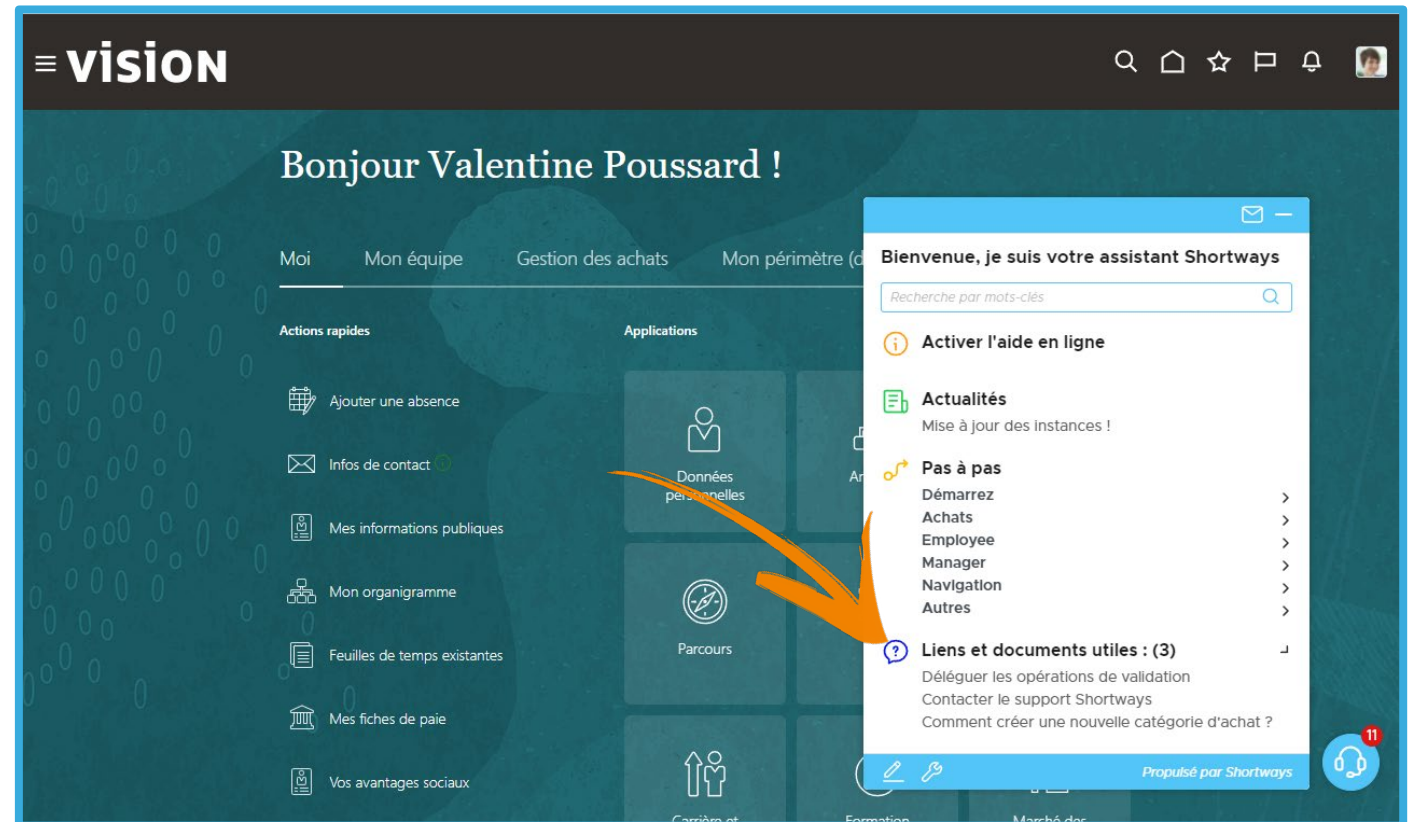


Répondez aux questions les plus fréquentes

FAQ contextuelle

- Elle permet d'afficher à l'utilisateur une liste de questions les plus fréquentes sur un écran donné.
- Les utilisateurs ne recherchent plus une réponse : ils l'obtiennent en un clic !

“Sur chaque écran je retrouve des liens et réponses utiles à mes questions”

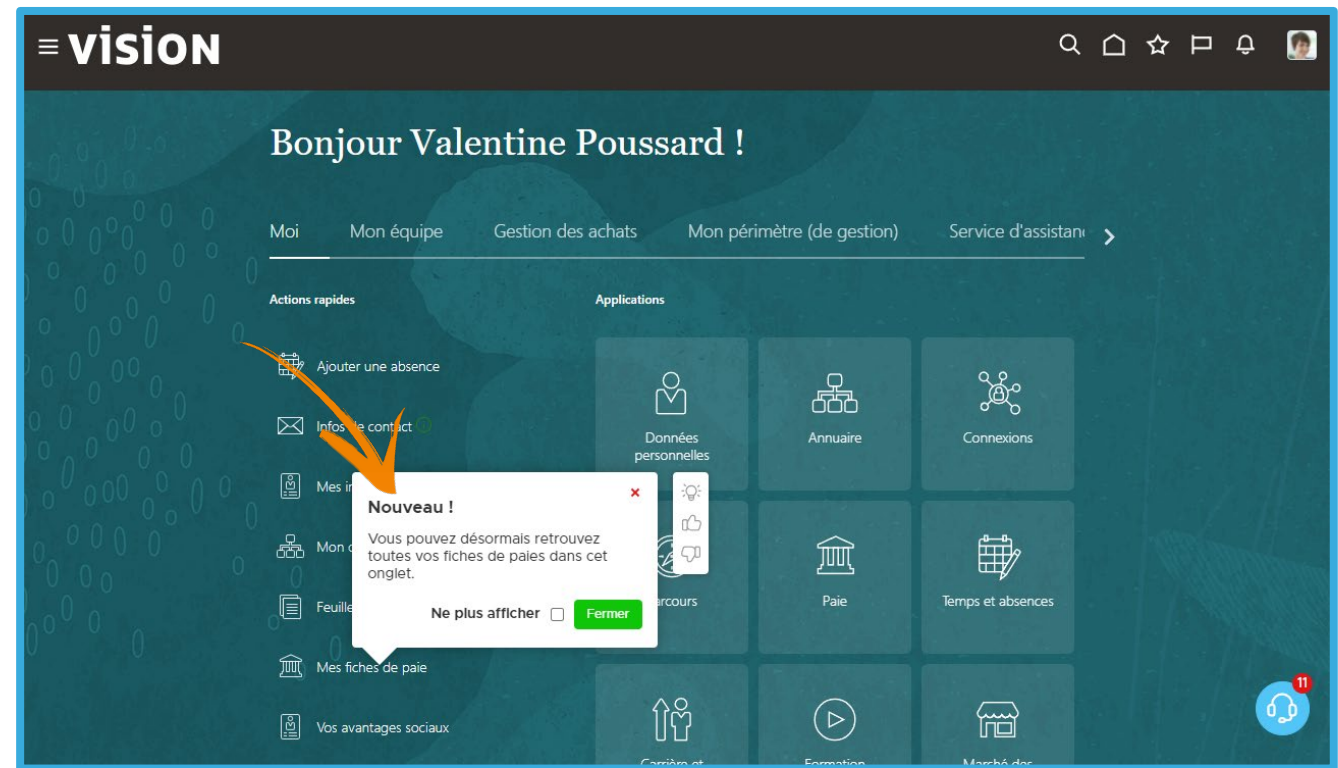


Informez en temps réel des nouveautés et changements

Notifications

- Envoyez des notifications à tous vos utilisateurs sur :
 - Les mise à jour et changements
 - L'indisponibilité, la fermeture de modules
 - La disponibilité de nouveaux contenus
 - Les échéances opérationnelles

“Les notifications peuvent être plein écran ou sur un champ ciblé”



Une base de connaissances enfin accessible

Barre de recherche intégrée à l'application

- La barre de recherche permet à vos utilisateurs de rechercher un élément précis dans votre base de connaissance, avec de simples mots-clés.

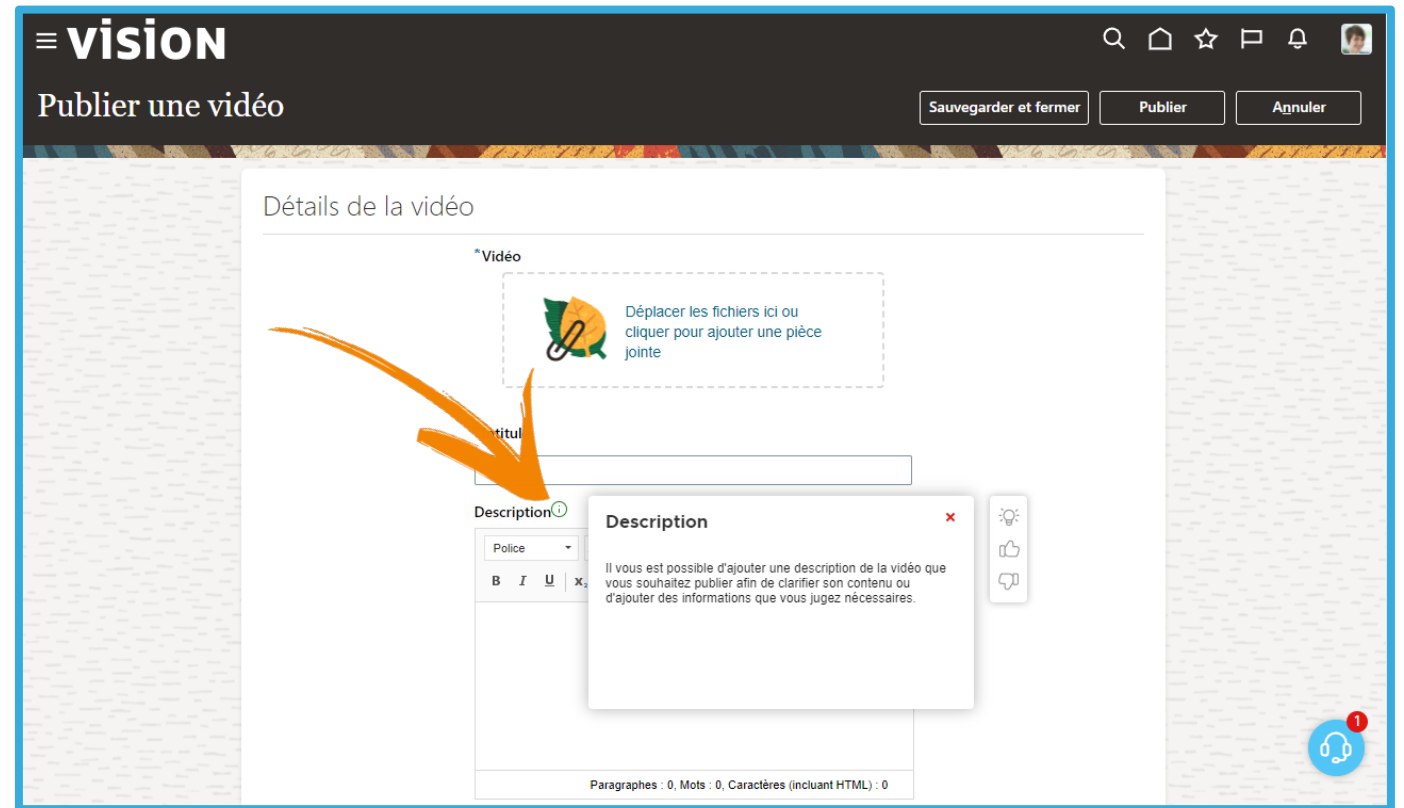
“A tout moment, je peux retrouver l'information utile”



Fiabilisez vos saisies de données

Aide contextuelle et contrôles

- L'aide contextuelle permet d'obtenir de l'aide sur les listes de valeurs et autres données saisies.
- Les contrôles à la saisie permettent de fiabiliser les données
- L'utilisateur est plus rassuré et fait les meilleurs choix de saisie.

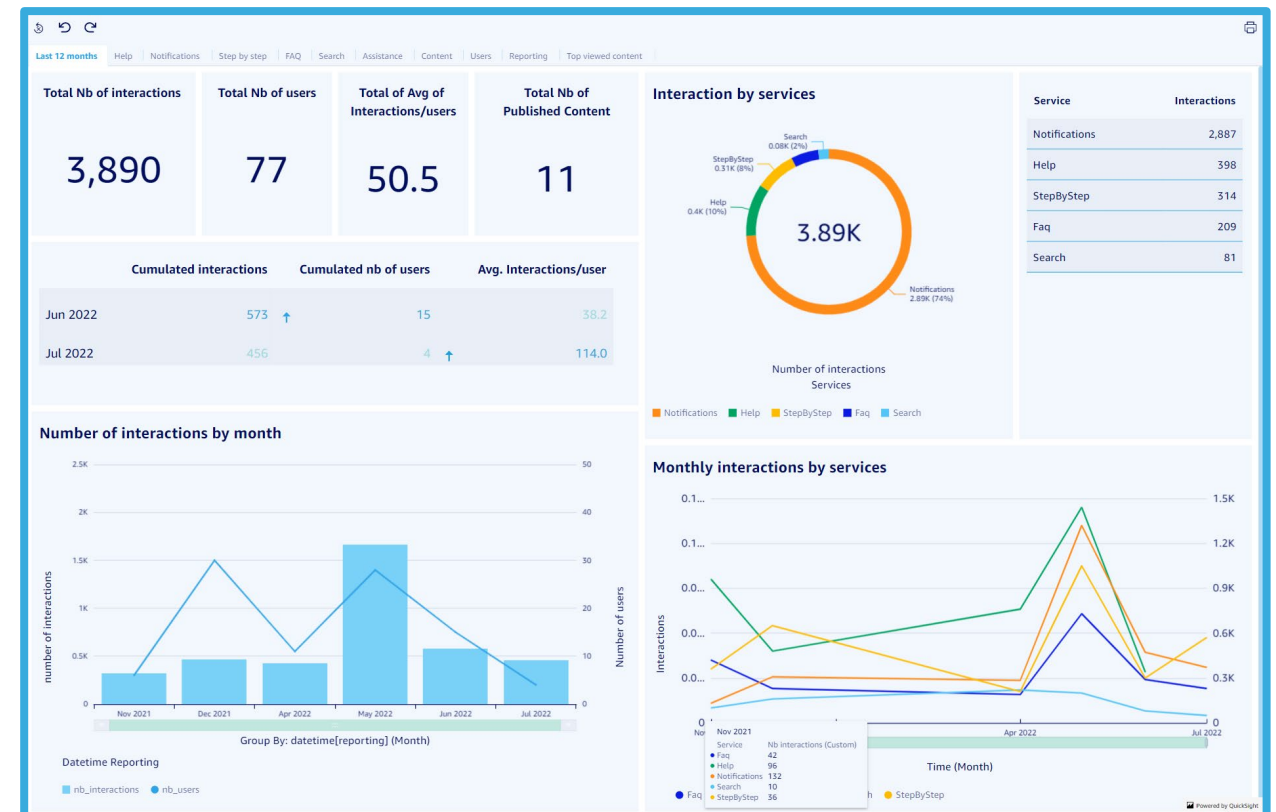


Pilotez votre assistance utilisateurs

Dashboard & statistiques

- Pilotez et mesurez l'usage de Shortways Assistant :
 - Le contenu le plus cliqué
 - Pas-à-pas les plus joués
 - Les aides les plus consultées
 - Termes les plus recherchés
 - ...

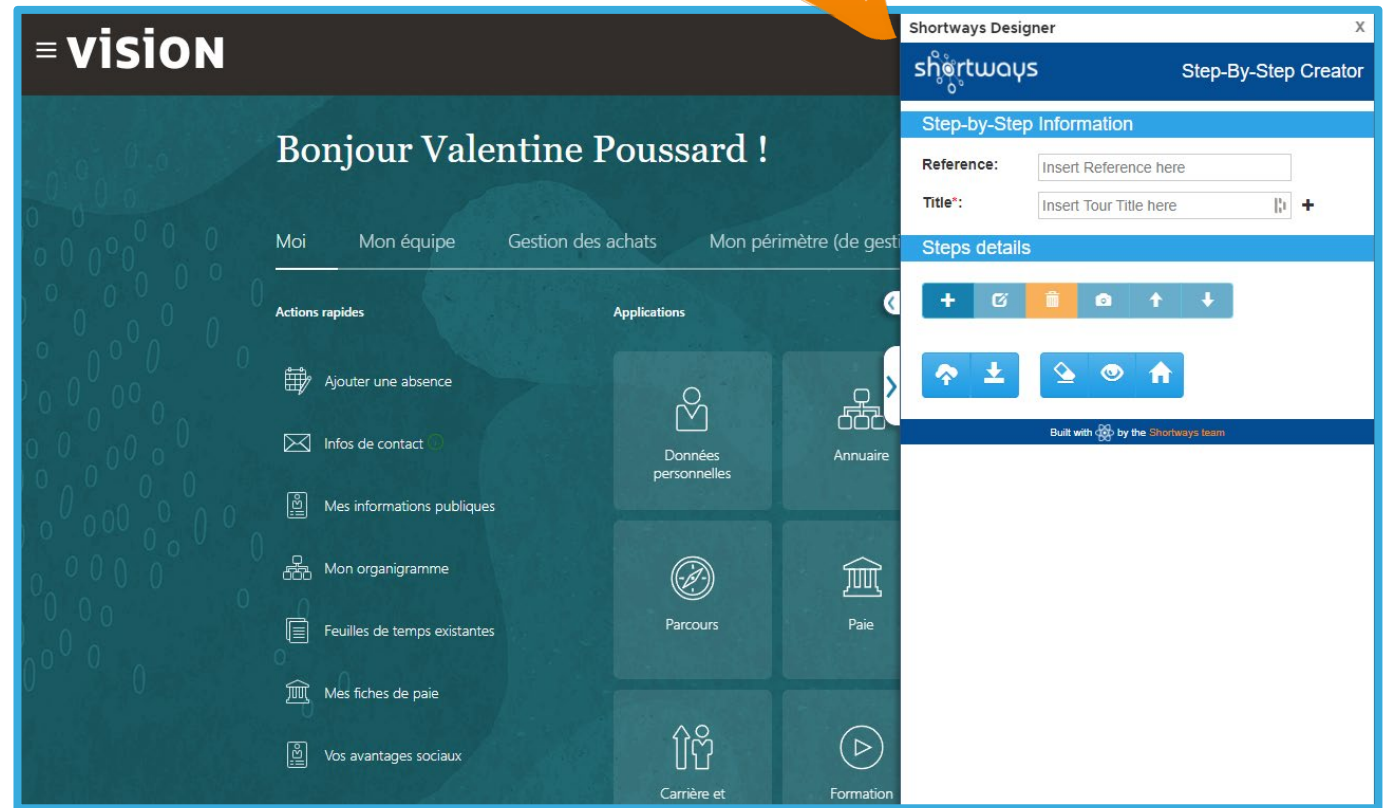
“Décidez quel contenu doit être maintenu à partir des statistiques d'utilisation”



Gérez votre contenu en toute autonomie

Console d'administration

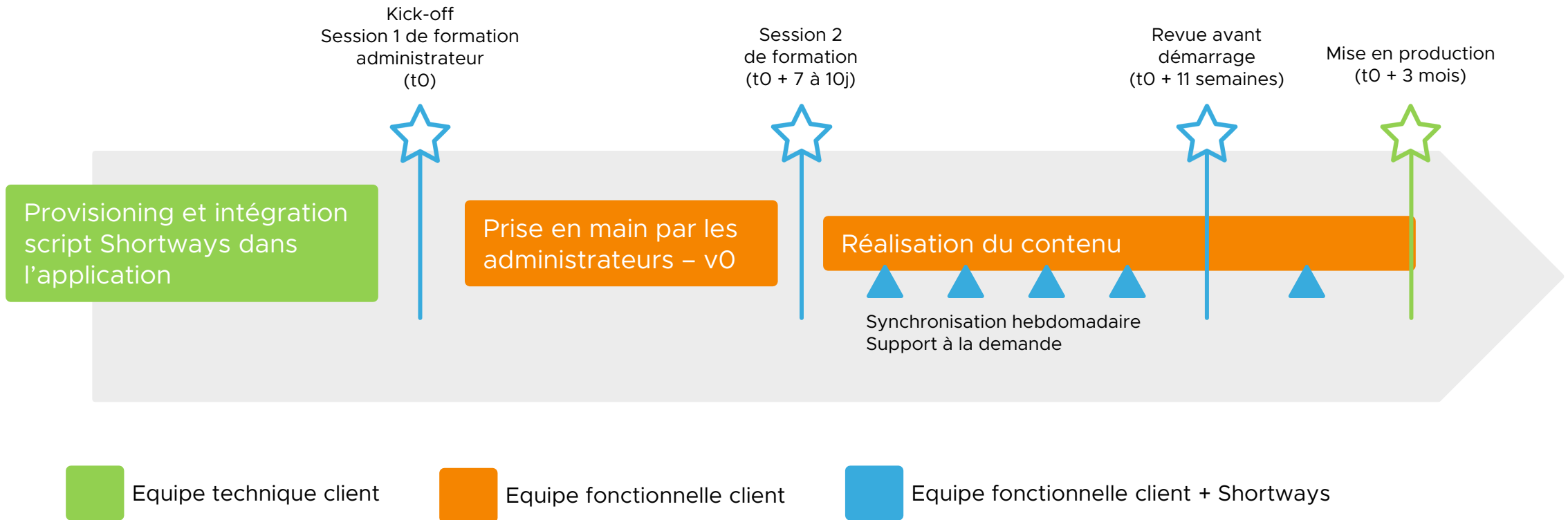
- Créez et maintenez aides, pas à pas, notifications, FAQ grâce à la console d'administration Shortways Designer directement depuis votre application



Projet Shortways

Votre projet Shortways

Méthodologie Quick Start



Références clients

Références ERP / PPM / Achats

Nom Entreprise	Projets Client	Éditeur - Application	Périmètre fonctionnel	Nombre d'utilisateurs	Périmètre géographique	Enjeux
Orange	OFusion OBS Fusion SISTER	Oracle ERP Cloud	Finance Achats Portail fournisseurs Supply Chain Project & Portfolio management	+20 000	Monde	Accompagner le déploiement Réduire les coûts de support
France TV	Ariane	Oracle ERP Cloud	Finance Achats	9 000	France	Accompagner le déploiement
France TV	SIHA - Gama	SI Achats	Achats	200	France	Accompagner le déploiement et les montées de version
Adeo	eProcurement	Oracle ERP Cloud	Achats	4 000	Monde	Accompagner le déploiement
Crédit Agricole	PPM	Triskell	Project & Portfolio management	4 000	France	Accompagner le déploiement
Orange	Sprint	iValua	Achats (appels d'offres)	600	Monde	Adoption utilisateurs
Adeo	QMS	QMS	Gestion Qualité Fournisseurs	4 000	France	Accompagner le déploiement Réduire les coûts de support
AS24	Sage X3	Sage X3	Finance Achats	150	Europe	Accompagner le déploiement
Média Participations	Oracle ERP Cloud	Oracle ERP Cloud	Finance Achats	1 300	France	Accompagner le déploiement

Références ERP / PPM / Achats

Nom Entreprise	Projets Client	Éditeur - Application	Périmètre fonctionnel	Nombre d'utilisateurs	Périmètre géographique	Enjeux
Sodexo	SOL	SOL	Achats	7 000	France	Accompagner le déploiement
Sodexo	SOFM	SAP Fiori	Devis clients	3 000	France	Accompagner le déploiement
Dalkia Froid Solutions	MyOpen	Open ERP	Finance Achats ADV	1 220	France	Réduire les coûts de support
Coopérative Hulo	Transport	Transport by Hulo	Logistique humanitaire	200	Monde	Accompagner le déploiement Réduire les coûts de support
Club Med	Coupa	Coupa	Achats	1 250	Monde	Accompagner le déploiement
Groupama	NEO	NEO	Gestion portefeuille client	9 400	France	Accompagner le déploiement
Institut de la Soudure	Sage X3	Sage X3	Gestion d'affaires	450	France	Accompagner le déploiement
Gecina	Cassiopae	Sopra Steria	Gestion d'affaires	200	France	Accompagner le déploiement et la prise en main
GSF	GSFBox	GSF	GMAO	1 500	France	Améliorer l'appropriation du logiciel

Références SIRH

Nom Entreprise	Projet Client	Éditeur - Application	Périmètre fonctionnel	Nombre d'utilisateurs	Périmètre géographique	Enjeux
Sephora	My Sephora Career	SAP – SuccessFactors	Core RH (gestion administrative) Performance & goals (entretiens annuels, gestions des objectifs) Recrutement Onboarding (accueil nvx employés) Reporting (nombres de salariés - CDD-CDI)	20 000	Monde sauf EU et Canada	Accompagner le déploiement
LVMH	Talent	SAP – SuccessFactors	Performance & goals (entretiens annuels) Plans de succession (talent review) Fiche employé	33 000	Monde	Réduire les charges de support métier
Bouygues Telecom	Portail RH	SAP – SuccessFactors	Entretiens annuels & entretiens pro - Performances & Goals	9 000	France	Accompagner le déploiement
Sodexo France	Kronos	UKG - Kronos	Gestion des temps (GTA) Gestion des plannings	4500	France	Accompagner le déploiement
Vinci	Jobs@vinci	Talentsoft	Recrutement	500	Monde	Adoption
Vinci	Vision 3	SAP - Financial Consolidation (SAP FC)	Reporting social	500	Monde	Adoption
Vinci	Vitalis	Oracle - HCM Cloud	Performance & goals (entretiens annuels)	6000	Monde	Adoption
Engie	OneHR	Oracle - HCM Cloud	Performance & goals (entretiens annuels) Compensation (gestion rémunération : retraite, bonus)	50 000	Monde	Adoption
InVivo Group	Talentsoft	Talentsoft	Performance	12 000	France	Accompagner les nouveaux utilisateurs Réduire les charges de support métier
InVivo Group	Kelio	Kelio (Bodet)	Gestion des Temps et Activités	12 000	France	Accompagner le déploiement

Références SIRH

Nom entreprise	Projet Client	Éditeur - Application	Périmètre fonctionnel	Nombre d'utilisateurs	Périmètre géographique	Enjeux
Bouygues Construction	Entretien annuel	SAP - SuccessFactors	Performance & goals (entretiens annuels)	2 300	France	Accompagner le déploiement
France TV	Portail employé	Sopra HR - RH4You, Pléiades	Gestion de la fiche employé Gestion des congés et absences	9 000	France	Accompagner le déploiement
France TV	SAP - SuccessFactors	SAP - SuccessFactors	Performance Recrutement Employee Central Formation	9 000	France	Adoption
Groupama	Pro'fil	Talentsoft	Performance	24 000	France	Accompagner le déploiement
GSF	Talent'Up	Talentsoft	Core RH & Self-service Onboarding Recrutement Entretiens annuels GPEC, Succession Formation, e-learning	1 500	France	Adoption
IGPDE	Talentsoft	Talentsoft	TMS LMS/LCMS	300	France	Adoption Réduire les charges de support métier
GRTgaz	COLT	Kelio (Bodet)	Gestion des temps et activités	3 500	France	Accompagner le déploiement
Crédit Agricole	SIRH	Oracle HCM Cloud	Performance Rémunération Reporting	31 000	France	Accompagner le déploiement
Vinci Construction	eHR	Oracle HCM Cloud	Gestion Administrative du Personnel Learning	600	France	Accompagner le déploiement
Guerbet	SIRH	SAP - SuccessFactors	Performance Rémunération	2 600	France	Accompagner le déploiement

Business case Client



Construction des modules de Formation

Contexte & Objectifs

Mise à jour de l'application de gestion des contenus de formation vers une solution SaaS

- Le projet présente 3 enjeux :
- Adapter certaines procédures IGPDE à **une solution sur étagère**
 - Organiser la **conduite du changement**
 - Mettre en place un **service de support aux utilisateurs**

Réduire le support utilisateur pour l'équipe de 4 personnes

Solution

Intégrer la solution Shortways avec Talentsoft pour accompagner le déploiement et l'appropriation

Un volet clé du projet réside dans la **centralisation du flux de demandes d'assistance** vers l'équipe support. Les utilisateurs émettent leurs **demandes contextualisées depuis le seul canal de l'assistant Shortways**.

Le tableau de bord est exploité pour animer et enrichir les contenus

Bénéfices

Réduction de la charge support et de la volumétrie des demandes.

Les demandes résiduelles sont constituées de cas complexes

Analyse du comportement des utilisateurs

Fiabilisation de la saisie et de la qualité des données

Business case Client



Gestion de la Performance et du plan de Formation

Contexte & Objectifs

Déploiement et accompagnement des utilisateurs sur une nouvelle application RH

Mise en place de la solution Cegid Talentsoft pour 1 500 utilisateurs internes sur les modules Onboarding (Neocase) et entretiens, ainsi que sur le module Formation (gestion des plans, cours, plannings, sessions, inscriptions).

L'objectif est d'accompagner la prise en main et les usages pour des agents majoritairement sur le terrain.

Solution

Shortways a été mis en place pour :

- Accompagner efficacement les utilisateurs sur leur nouvel environnement
- Faciliter la prise en main du module Formation de Cegid Talentsoft par les agents terrain
- Favoriser la complétude et le respect du processus d'entretiens annuels pour les collaborateurs du siège

Bénéfices

Prise en main rapide et efficace de Cegid Talentsoft par les utilisateurs

Déploiement digitalisé auprès des agents de terrain

Accès mobile

Business case Client



Déploiement d'Oracle ERP Cloud

Contexte & Objectifs

Accompagnement du déploiement **d'Oracle ERP Cloud pour 3 000 collaborateurs du secteur Achats**

Souhait de sécuriser le déploiement et accompagner la montée en charge au fur et à mesure des déploiements par pays

Solution

Déploiement d'Oracle ERP Cloud et de Shortways Assistant par Business Unit en France et dans le monde

Mise en place d'infobulles, de FAQ et de pas-à-pas afin de créer du contenu différencié par Business Unit

Bénéfices

Sécurisation du déploiement en cours et par vague

Digitalisation de la formation et de l'accompagnement des utilisateurs

Business case Client



Déploiement du logiciel de Gestion Qualité Fournisseurs

Contexte & Objectifs

Déploiement de leur **QMS maison pour 8 000 fournisseurs de 13 Business Units**

Souhait de rendre les chaînes d'assistance plus accessibles, gérer une utilisation ponctuelle de leur outil et contextualiser les aides affichées

Solution

Déploiement de Shortways en Juillet 2021 pour accompagner les utilisateurs dans leurs process et saisies

Mise en place de pas-à-pas, FAQ et bulles de notifications pour contextualiser le contenu

Bénéfices

Accompagnement du déploiement du QMS pour 8 000 fournisseurs

Accompagnement de la population fournisseur, hétérogène par définition

Réduction de la charge de support

Business case Client



Déploiement Mobilité Interne

Contexte & Objectifs

Déploiement du module de Mobilité Interne.

Faciliter la prise en main et partager les points clés métier et applicatifs avec les administrateurs de la plateforme

Informer les utilisateurs de la plateforme en cas de besoin

Solution

L'aide est réalisée à destination :

- des administrateurs de la plateforme Mobilité Interne
- des recruteurs, dans un format FAQ multilingues (10 langues)
- Des utilisateurs (collaborateurs) de la plateforme Mobilité pour souligner les sujets clés / dernières informations

La reconnaissance des profils permet de cibler les aides selon le rôle de l'utilisateur connecté

Bénéfices

Partage de la FAQ et des nouveautés directement dans l'application

Réduction des questions de niveau 1 auprès de l'équipe support

Autonomie des administrateurs

Communication dans l'outil

Business case Client



Campagnes d'Entretiens Annuels et de Réévaluation salariale

Contexte & Objectifs

Accompagnement des campagnes annuelles pour **17 000 employés à travers le monde**.

Souhait d'améliorer l'adoption utilisateurs sur l'application qui est déployé depuis plus de 10 ans au niveau du Groupe.

Solution

Shortways Assistant dans Oracle HCM Cloud, sur les modules de process d'entretiens annuels, évaluation et objectifs, campagne de réévaluation salariale.

Mise en place d'infobulles, de FAQ et de pas-à-pas.

Bénéfices

Réduction des tickets utilisateurs.

Amélioration de l'adoption d'Oracle HCM Cloud.

Meilleur pilotage des campagnes annuelles.

Business case Client



Déploiement SIRH

Contexte & Objectifs

Améliorer la campagne d'entretiens annuels ainsi que l'expérience utilisateur.

En 2018, mise en place de **nouveaux processus** pour gérer les entretiens annuels sur objectifs et **changement d'outil existant** pour 8 300 utilisateurs.

Solution

Intégrer l'Assistant Shortways à SAP SuccessFactors.

Mise en place de groupes de travail avec les managers de différents niveaux.

Déploiement de Shortways dans SAP SuccessFactors :

- Pas-à-pas interactifs
- Aides contextuelles avec des informations en temps réel pour des entretiens en autonomie

Bénéfices

Amélioration de la campagne d'entretiens, développement des compétences.

Shortways a permis l'amélioration de la campagne d'entretiens et d'atteindre 90% d'entretiens réalisés.

Les utilisateurs ont rapidement pu s'approprier le logiciel et ainsi faciliter le déroulement de la campagne.

Business case Client



Gestion des Temps et Activités

Contexte & Objectifs

Déploiement et accompagnement des utilisateurs sur un nouveau logiciel GTA

Mise en place de la solution Kronos pour 4 500 sites sur différentes vagues de déploiement.

L'objectif est d'assurer la performance des utilisateurs pendant ce changement.

Solution

Shortways a été mis en place pour :

- Accompagner efficacement les utilisateurs sur leur nouvel environnement
- Faciliter la prise en main de Kronos par les prestataires
- Soutenir la gestion des différentes activités de l'entreprise

Bénéfices

Prise en main rapide et efficace de Kronos par les utilisateurs

Formation digitalisée des chefs de sites

Pas de perturbation de l'activité durant la phase de déploiement

Business case Client

Transformation Digitale Achats



Contexte & Objectifs

Adoption digitale de la plateforme d'achats iValua

Deux populations :

- 1 600 fournisseurs
- 400 acheteurs internes

sur les processus de référencement et d'appels d'offres



Solution

Shortways mis en place pour :

- Guider les fournisseurs efficacement pour la transmission de documents
- Mesurer le taux de consultation de la page des risques fournisseurs
- Accompagner la nouvelle version d'iValua



Bénéfices

Réduction du nombre de cas d'erreurs fournisseurs dans leurs saisies sur le portail

Visibilité claire sur l'utilisation du module risque fournisseurs

Business case Client



Déploiement ERP



Contexte & Objectifs

Programme de transformation digitale de la fonction Finance & Achats indirects.

Déploiement d'Oracle ERP Cloud pour plus de 20 000 employés



Solution

Dispositif de formation et support utilisateurs basé sur l'assistant digital Shortways

- Phase 1: +5000 demandeurs d'achat. +2000 pages d'aide créées.
- Phase 2 : déploiement pour plus de 10 000 utilisateurs sur des processus de saisie des temps, suivi projet, finance, comptabilité, supply chain. Mise en œuvre de pas-à-pas, aide contextuelle, bulles.



Bénéfices

Réduction du nombre d'appels au helpdesk par 10 en 3 mois

La première version a été implémentée en moins de 10 jours avec du contenu video

Approche innovante et digitale de la formation : pour la phase 2, le dispositif de formation est intégralement basé sur Shortways.

Business case Client



Amélioration du support utilisateurs multi-applications

Contexte & Objectifs

Projet de changement des méthodes d'accompagnement des utilisateurs, décision d'arrêter le e-learning.

9 000 utilisateurs concernés par le projet

Besoin d'accompagner le déploiement et l'adoption de nouveaux outils et réduire le support

Solution

Assistant Shortways mis en œuvre sur des applications à déployer et des applications déjà en RUN :

- Portail RH employé
- SIRH
- ERP Achats/Finance
- Portail d'archivage
- Plateforme d'achats
- Plateforme dépôts de contenus audiovisuels...

Bénéfices

Meilleure proximité du support utilisateurs

Digitalisation de la formation utilisateurs sur de nouvelles applications digitales

Business case Client

Accompagner la migration vers Oracle ERP Cloud



Contexte & Objectifs

Migration de Oracle E-Business Suite vers **Oracle ERP Cloud et modification des procédures de support pour s'adapter au distanciel pour 2 000 utilisateurs.**

Besoin d'accompagner la migration vers Oracle Cloud et réduire la charge de support

Solution

Intégration de Shortways Assistant comme outil unique pour l'adoption et l'accompagnement des utilisateurs

Utilisation des fonctionnalités de demande d'assistance, de pas-à-pas d'aides contextuelles, de FAQ et de bulles de notification

Bénéfices

Réduction de la charge de l'équipe support et réactivité

Optimisation de la communication utilisateurs

Facilitation et accélération de l'adoption de l'outil

Business case Client

SIRH – Campagne d’entretiens annuels

Groupe international
de Luxe

Contexte & Objectifs

Campagne d’entretiens annuels pour **30.000+ employés**.

Le top management souhaite **améliorer l’adoption et l’expérience employé** sur ce processus.

Solution

Shortways Assistant dans SAP SuccessFactors, sur le module Performance & Goals management.

L’équipe centrale SIRH a intégralement géré le contenu de pas à pas et d’aide contextuelle, ainsi que son déploiement.
Solution **déployée en moins de 3 mois**.

Bénéfices

Amélioration de l’expérience employé.

Sécurisation de la campagne d’entretiens annuels.

Maîtrise du flux de support métier utilisateurs.

Business case



Adoption SIRH



Contexte & Objectifs

Campagne d'entretiens annuels pour **50 000 employés à travers le monde**.

Le top management souhaite améliorer la prise en main et l'expérience employé sur Oracle HCM Cloud.



Solution

Shortways Assistant dans Oracle HCM Cloud, sur les modules Performance & Goals ainsi que le module Compensation

L'équipe centrale SIRH a intégralement géré le contenu de bulles d'aides et son déploiement. Solution **déployée en moins de 3 mois**.



Bénéfices

Amélioration de l'adoption du logiciel.

Accompagnement et sécurisation de la campagne d'entretiens annuels.

Votre contact



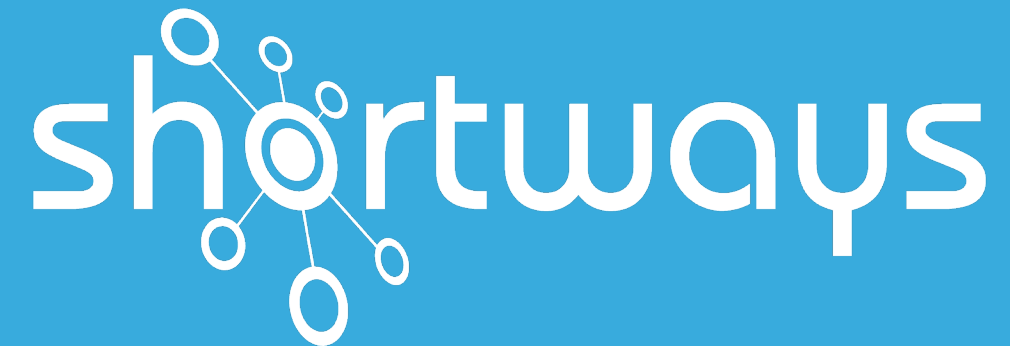
Emmanuelle Roux

emmanuelle@shortways.com

+33 2 43 53 18 81



Suivez-nous sur
LinkedIn



[Visitez notre site internet !](#)