



Pionnier Français de l'Adoption Digitale

L'Adoption Digitale

Un marché en pleine explosion



Un enjeu triple

Multiplication des applications métiers et grand public

Massification et turn-over des utilisateurs

Limites de la formation classique

Après une session de formation classique seuls 12% des contenus sont considérés comme acquis et appliqués durablement.



Les solutions d'Adoption Digitale accélérateur de l'appropriation des logiciels et levier du succès du change management à l'échelle

*On retient généralement **30% de ce que l'on voit** et **85% de ce que l'on fait**.*

Le marché

La
pénétration
du marché
par les Digital
Solutions
n'est que de 1
à 5%

le volume des demandes en terme de **conseil en investissement dans les 'Digital Adoption Solutions'** a **augmenté de 66%** cette année, du fait du manque général d'adoption des technologies constaté par les décideurs et de leurs attentes de plus en plus fortes en terme de ROI

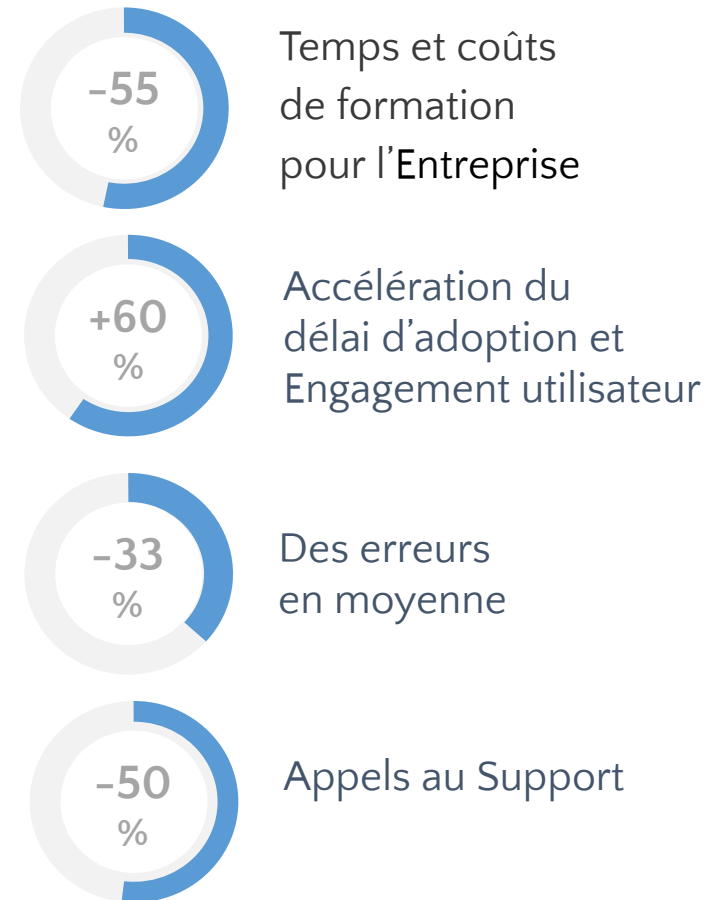
les **'Digital Adoption Solutions'** sont aujourd'hui considérées par les clients en tant qu'investissement « **must-have** », avec un bénéfice élevé sur le **succès du Change Management** des projets de transformation CRM

Gartner.

Mai 2019



Knowmore révolutionne l'Adaption Digitale en fusionnant l'apprentissage et l'usage



ROI éprouvé par
les Grands Comptes /Service Public sur 190 applications





Une Suite complète

En amont et en aval du
déploiement



Le Coaching Digital by Knowmore

Pré-Déploiement



K-Studio

Réplique virtuelle de votre application pour former en **présentiel** ou à **distance** les utilisateurs ...

Le Simulateur virtuel pour des formations dynamiques

Prépare et optimise la mise en production

Production



K-Now

Guide pas à pas la masse des **utilisateurs** dans leurs opérations individuelles sur leur application.

Le GPS pour apprendre en travaillant

Permet le suivi des objectifs d'adoption d'une application

Evaluation



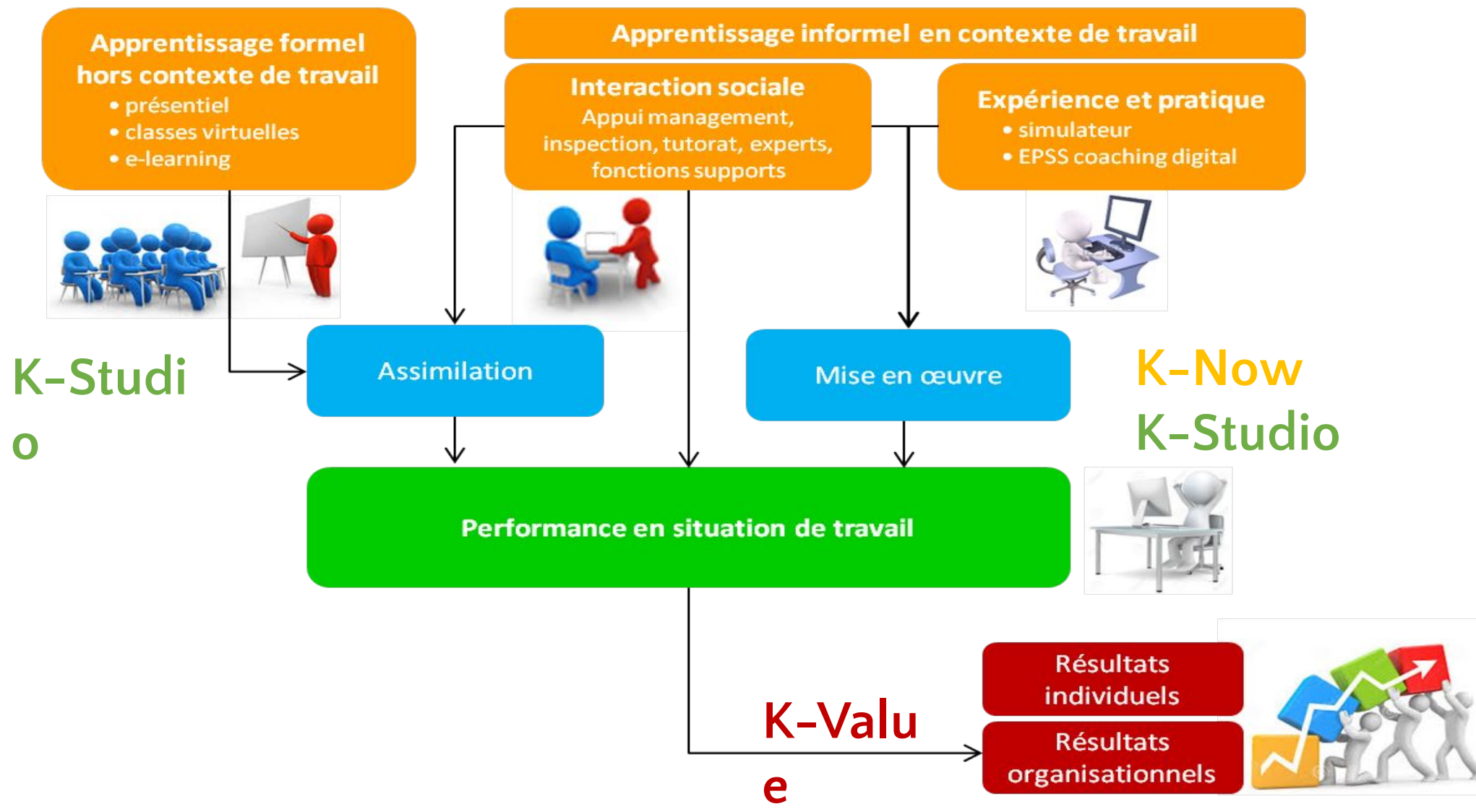
K-Value

Analyse l'eXpérience **utilisateurs**, usages, parcours, pour faire évoluer en temps réel les contenus, et in fine mesurer les réels **impacts** de

Le Google Analytics des usages applicatifs



Le Coaching Digital by Knowmore





Knowmore, un partenaire solide
pour un développement pérenne



L'équipe de Direction – Une Gouvernance stable



Emmanuel Esquieu
CEO et fondateur

Expert en conduite du changement et en support à la performance IT
En 2001, il fonde une spin-off de France Telecom, Knowmore, éditeur de logiciels de formation et d'accompagnement pour applications stratégiques.



François Fraysse
CTO, Co-fondateur

Expert en conduite du changement
Co-fondateur de Knowmore et 20 ans d'expérience dans le déploiement de SI et l'accompagnement du changement



Fabien Taillandier
COO Knowmore

Expert en direction de projet et organisation d'entreprise
20 ans d'expérience en conduite de projet et programme de transformation



Patrick Reboul
CSMO Knowmore

Expert en business management
27 ans d'expérience dans le management marketing, commercial et gestion de projets pour accroître la notoriété et l'usage de solutions IT.

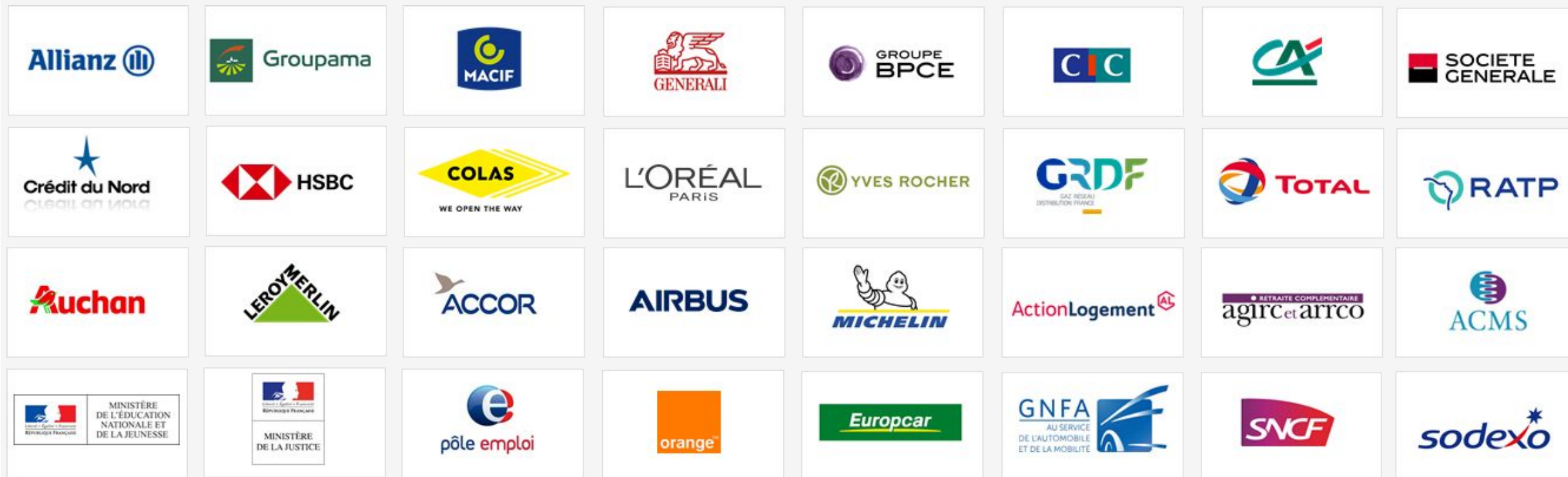


Francis Bernard
Executive Advisor

Expert en management d'entreprises
1er Directeur Général et créateur du logiciel Catia (Computer Aided Design and Manufacturing), Dassault Aviation - Dassault Systèmes



Ils nous font confiance



1 Million
Utilisateurs



20
Pays



40%
CAC40



K-Studio ou K-Now
connecté

45 Global
players

145 Inhouse
applications



Une Culture Technologique chevillée au corps

20 ans d'expérience sur
les SI des Grandes
Entreprises

15% Budget
R&D

3 Release majeures par
an



1er au Trophée conduite du changement

Des solutions robustes au
cœur des stratégies clients

Adapté aux architectures grands comptes

Test de sécurité par les clients Airbus, SNCF,
Accor

Conformité RGPD



Coaching Digital 1er projet innovant DSI
Groupe



1er projet E-Learning catégorie Déploiement



AIRBUS

workday

coupa

cornerstone

160 000
Collaborateur

400^s
Filiale

4
Langue^s



Objectifs

Améliorer l'eXpérience utilisateur – remonter le taux de satisfaction

Diminuer les appels au Helpdesk

Accompagner les utilisateurs au fil de l'élargissement du périmètre Workday

Supporter les utilisateurs par des campagnes dédiées à l'actualité : entretiens annuels, ...

Résultats

K-Now s'est imposé comme **l'outil d'accompagnement des déploiements** d'applicatifs et **l'outil d'amélioration de l'eXpérience utilisateurs sur les applicatifs existants.**

20 applications sont équipées de K-Now en 2020 !



AIRBUS

workday®

 **coupa**

 **cornerstone**

160 000
Collaborateur

400^S
Filiale

4
Langue
s



onelogin

Value Created

Nov. 2019 - June 2020

 **Guide me**



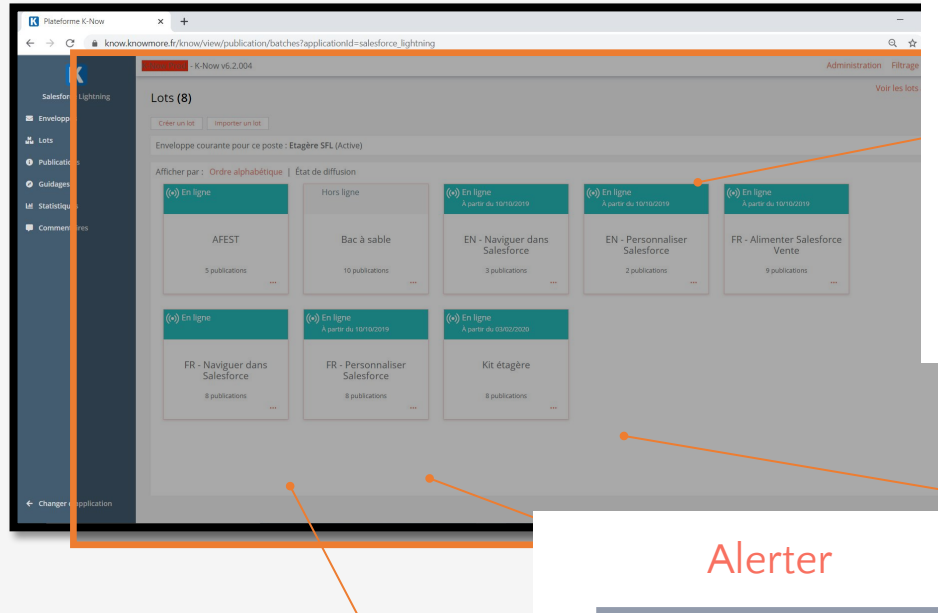
K



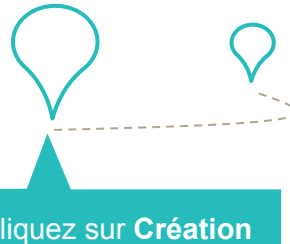
K-Now

Le GPS applicatif

K-Now - Le Coaching Digital by Knowmore



Guider



Surcouche d'aides contextuelles

Guide pas à pas l'utilisateur

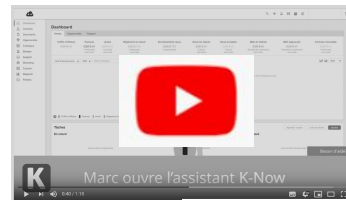
A la demande

Individualisée en fonction de chaque parcours utilisateur

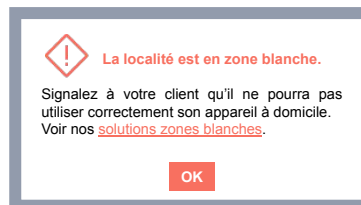
Mises à jour temps réel à chaque version de logiciel

N'affectent ni les données, ni l'application d'origine

Communiquer



Alerter



Conseiller



L'identifiant est votre numéro client.
Vous le trouvez en haut à gauche de vos factures.

Evaluer



Interroger



Une panoplie de services adaptés à chaque usage

Usage	Exemple	Dispositif K-Now
Embarquement	Assister les utilisateurs pour personnaliser l'application à leurs besoin	Panneau dédié « Onboarding » pilotant les activités de prise en main de l'application
Annonce	Annoncer des nouveautés sur l'application. Avertir l'utilisateur d'une impossibilité sur l'application	Un message en premier plan par-dessus l'application
Suggestion	Proposer des contenus en regard d'une partie de l'application, d'un champ, pour visionner une vidéo, lancer un guidage, consulter un doc, un site, ...	Un message pointe une partie de la page et propose des boutons d'actions
Conseil	Préciser une règle de gestion sur un champ	Le sticker met en évidence la règle à côté du champ
Guidage	Retrouver où et comment faire une opération	Système de guidage pas à pas à travers une ou plusieurs applications
Notification	Notifier un changement de process, de taux, ...	Notification courte avec un lien pour plus détail
Demande de feedback	Collecter le ressenti et les difficultés des utilisateurs sur l'application ou une opération en particulier	Popup de collecte d'une notation et/ou d'un commentaire
Aide à la saisie	En cours de saisie les utilisateurs profitent d'indications sur le format attendu et son respect	Un contrôle de saisie non intrusif qui indique à l'utilisateur lorsque la donnée saisie n'est pas conforme
Complétion	Faire des propositions de valeurs à saisir en fonction du contexte fait gagner du temps et évite les erreurs	Une liste de valeurs pertinentes est proposée au moment où l'utilisateur remplit son champ
Intégration de vidéos	Afficher des vidéos par-dessus l'application depuis une annonce, au survol d'un sticker, dans une suggestion, ...	Tous les contenus peuvent intégrer une vidéo en 2 clics
Intégration externe	Appel de ressources externes depuis un contenu Appel des contenus depuis des ressources externes (Chatbot, Survey, Messagerie, Intranet, ...)	Ajout de lien au sein de n'importe quel contenu et permaliens pour appeler les contenus de guidage
Mesure	Mesurer la récurrence d'une opération, de l'utilisation d'un guidage, la fréquence de visites de vos collaborateurs, ...	Statistiques sur les données d'usage



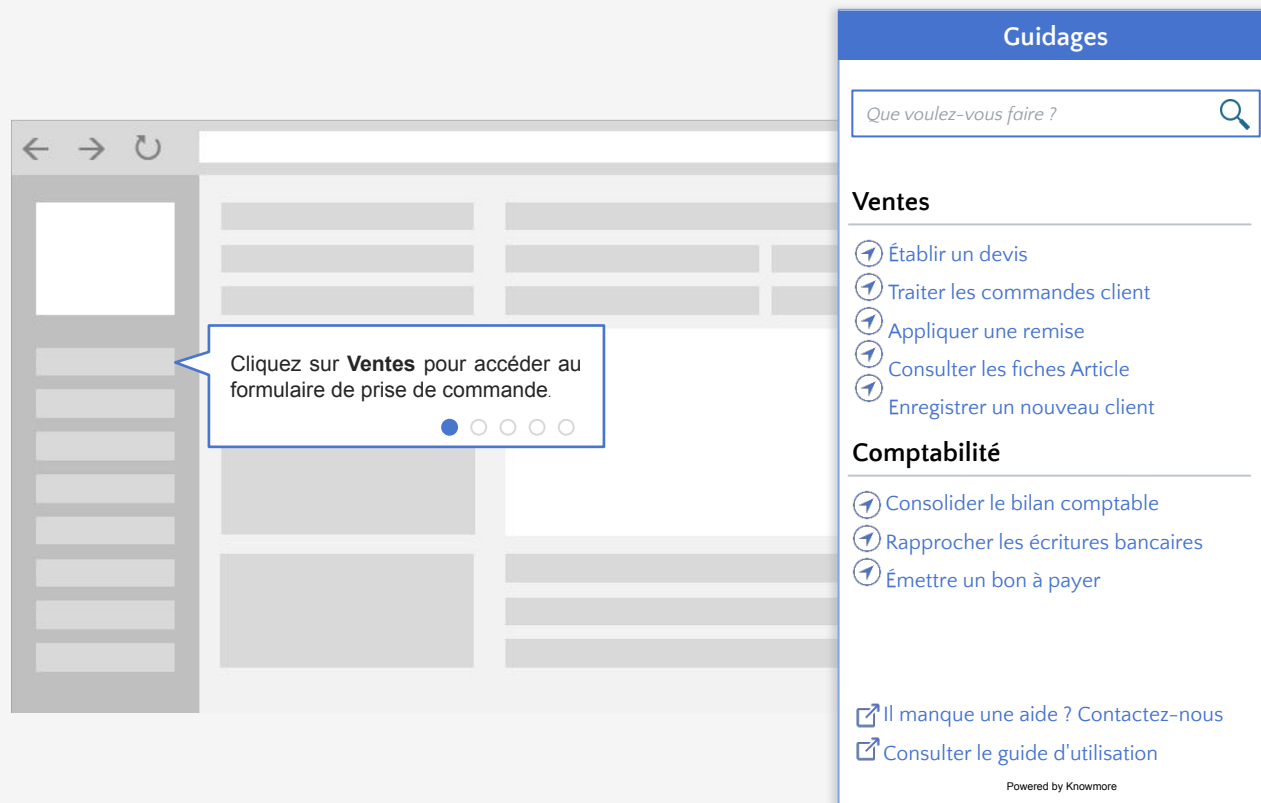
Guidez

K-Now localise l'utilisateur sur son application, à la manière d'un **GPS**, pour le guider dans la réalisation de ses opérations.

La liste des guidages est contextualisée en fonction de l'écran courant de l'application hôte.

Le guidage prend la main et vous guide pas à pas sur l'application. Il n'influe pas sur le comportement de l'application et vous restez libre de suivre ou pas ses indications. Vous pouvez l'abandonner et le reprendre à différentes étapes.

Les guidages peuvent être dédié ou non, aux nouveaux utilisateurs (onboarding, découverte, ...), s'adresser à tous, être proposés seulement sur certains écrans ou encore adressés seulement à certains profils.

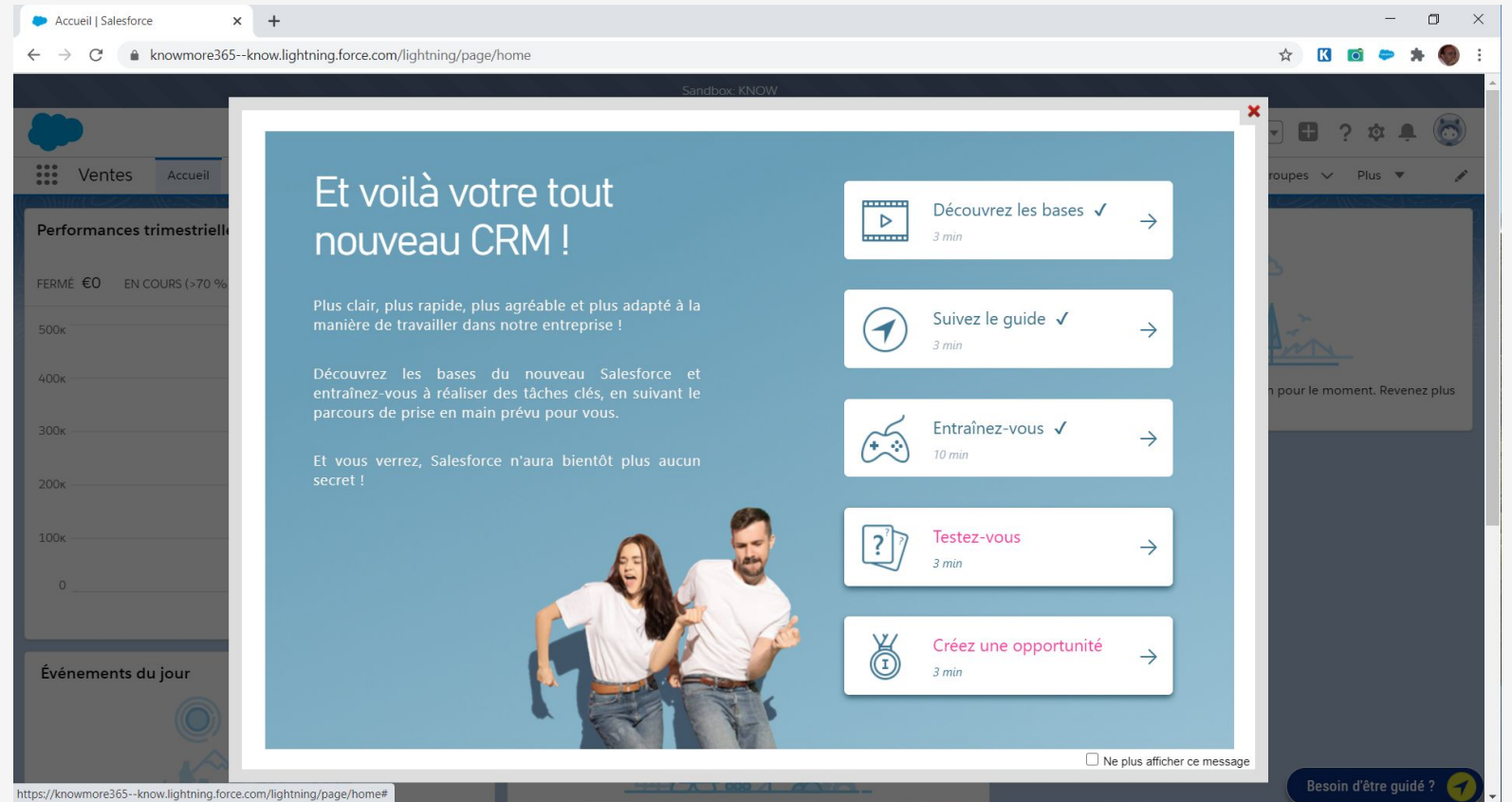


Onboarding

Le « **onboarding** » est un type de message d'annonce particulier.

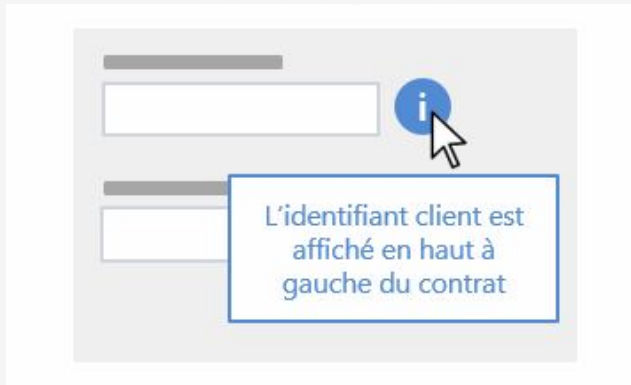
Il se présente comme une check-list d'activité à faire pour réaliser son « onboarding ». On y retrouve comme dans cet exemple des activités très variées :

- Visualiser un vidéo d'introduction
- Visite guidée de l'application
- Contenus de formations
- Guidages pour accompagner les 1ères opérations sur l'application
- Guidages pour accompagner la personnalisation de son application
- Etc...



Conseillez, alertez, notifiez, sondez vos utilisateurs sur l'application métier

K-Now localise l'utilisateur sur son application, à la manière d'un GPS



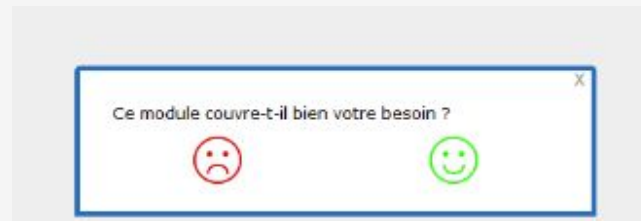
Pour vous apporter des conseils bien visible en regard des champs, boutons et autres menu de l'application hôte.



Pour attirer l'attention de l'utilisateur en l'interrompant avec des messages d'alertes



Au contraire pour notifier l'utilisateur momentanément avec un message en bas de l'écran sans l'interrompre



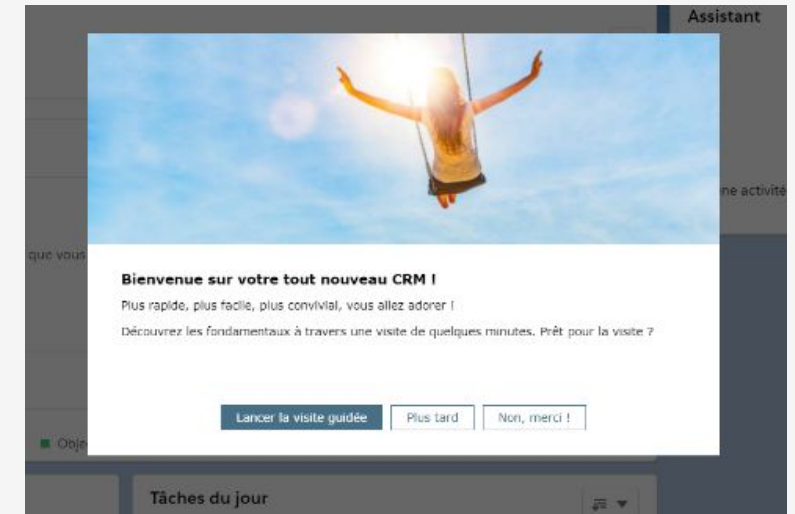
Pour sonder vos utilisateurs à l'endroit approprié et à la bonne fréquence

Annonces et suggestions

Les **annonces** interrompent l'utilisateur pour lui pousser un message pour :

- **Accompagner** les nouveaux utilisateurs
- Proposer des **découvertes** d'une section de l'application
- Annoncer des **montées de version**, des événements ...).
- **Alerter** l'utilisateur sur une difficulté

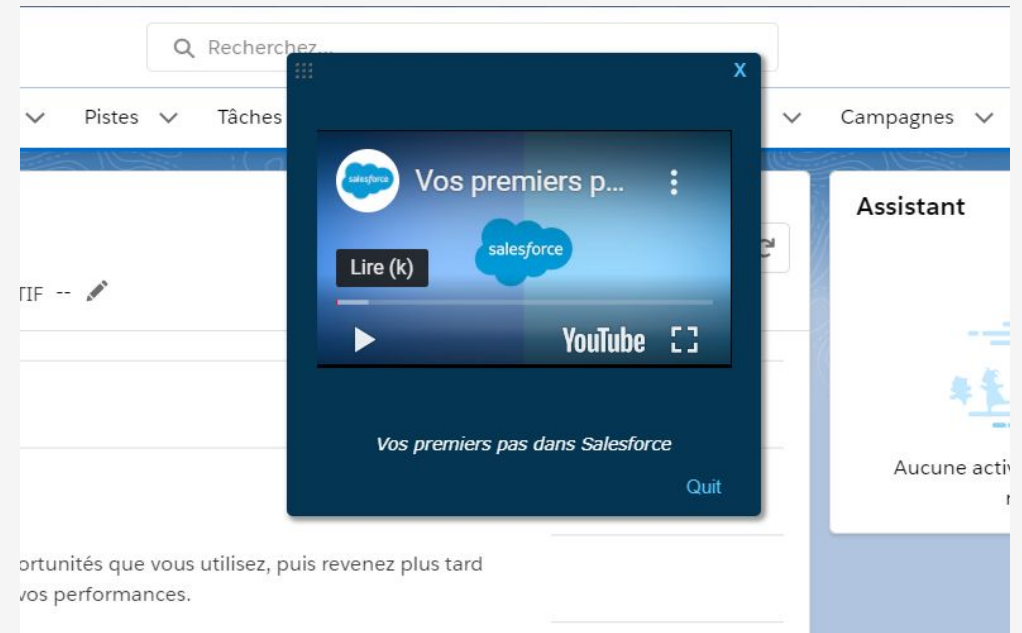
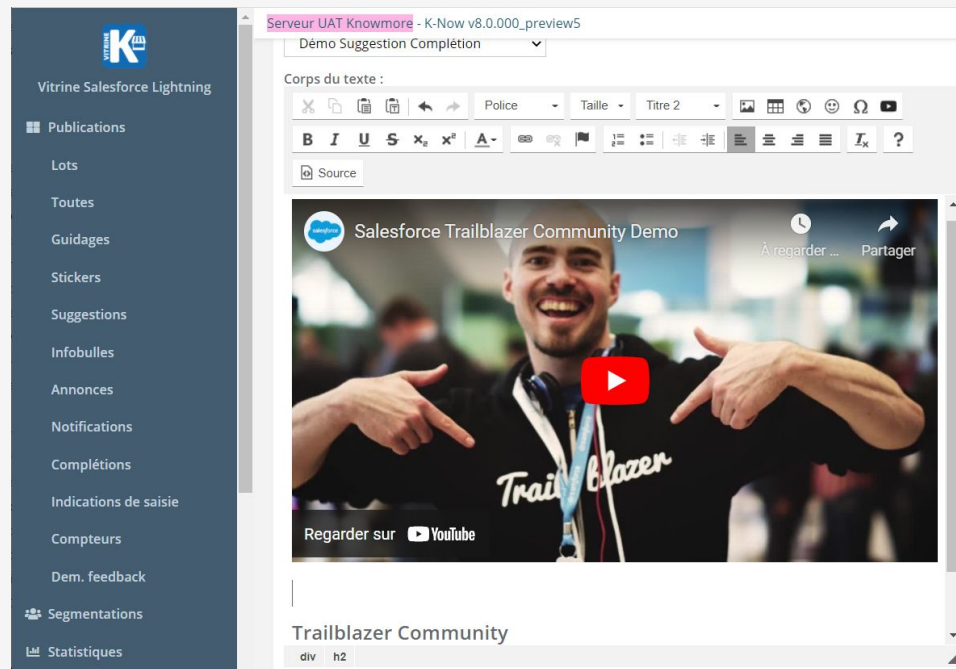
La **suggestion** incite à explorer et/ou utiliser une fonctionnalité et/ou consulter des documents et pages web. Contrairement à l'annonce, elle n'interrompt pas l'utilisateur. Elle reste attachée à l'objet de sa suggestion.



Intégration de vidéos

Tous les messages peuvent intégrer une vidéo avec ou sans texte d'accompagnement.

L'interface de gestion des messages permet de mettre en page la vidéo au sein d'un message.



Complétion

Coordonnées

Adresse postale

Rue

Avenue des Champs Elysées, Paris

Code postal

- 75001 - Paris 1er arrondissement
- 75002 - Paris 2e arrondissement
- 75003 - Paris 3e arrondissement
- 75004 - Paris 4e arrondissement

La **complétion** propose des valeurs à saisir en fonction du contexte.

La signification de chaque valeur est indiquée en regard de la valeur. Il suffit de sélectionner la valeur au lieu de la saisir, mais l'on peut toujours saisir autre chose.

Ne préempte pas le comportement de l'application qui reste inchangé. .



Indication de saisie

Informations supplémentaires

Type
- Aucun -

Indiquez le nombre d'employés communiqué sur le site Sirene.

Employés
250

Chiffre d'Affaire
- Aucun -

En cours de saisie **des indications** de format vous aident à saisir.
Un indicateur signale si vous avez respecté les indications.

Ne préempte pas le comportement de l'application qui reste inchangé.

* Nom complet

Civilité
- Aucun -

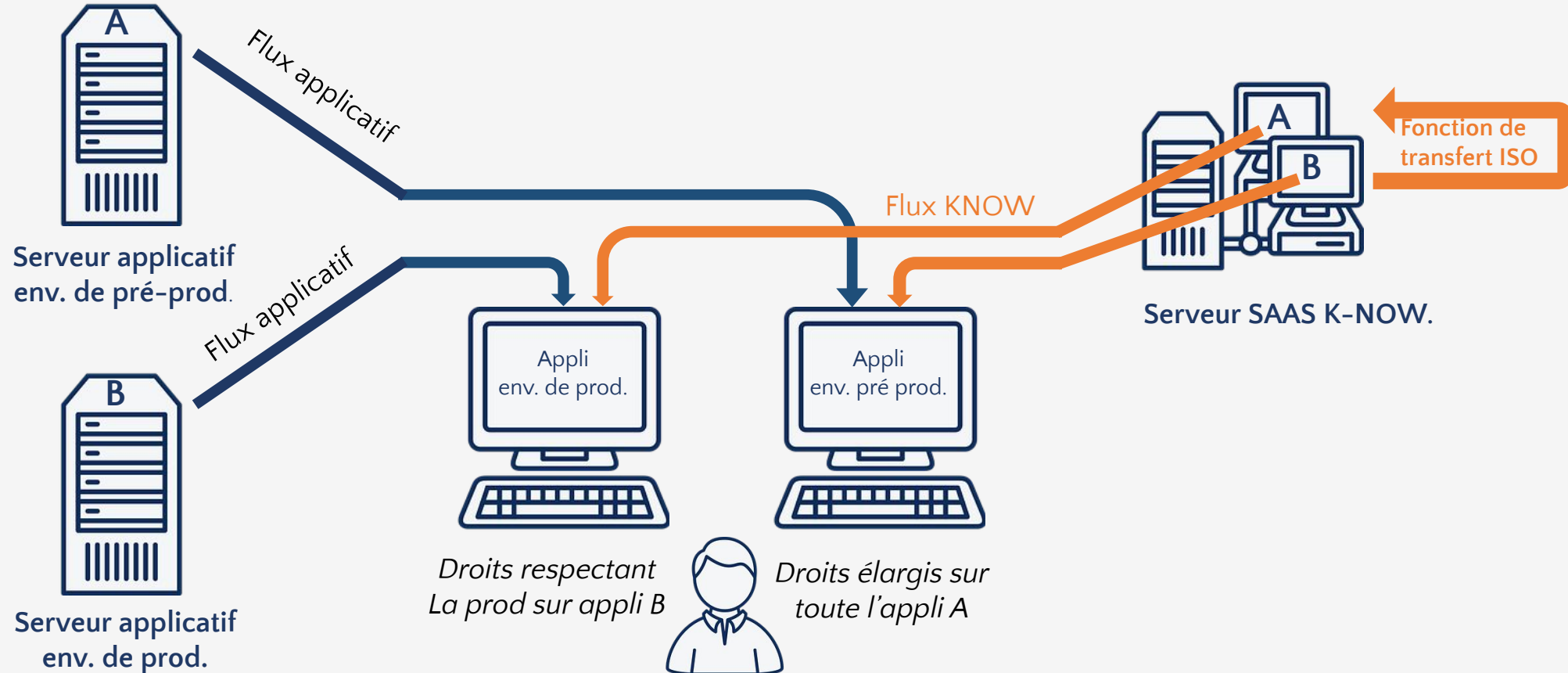
Prénom
Prénom

* Nom
esquieu

Veuillez écrire le nom en majuscules.



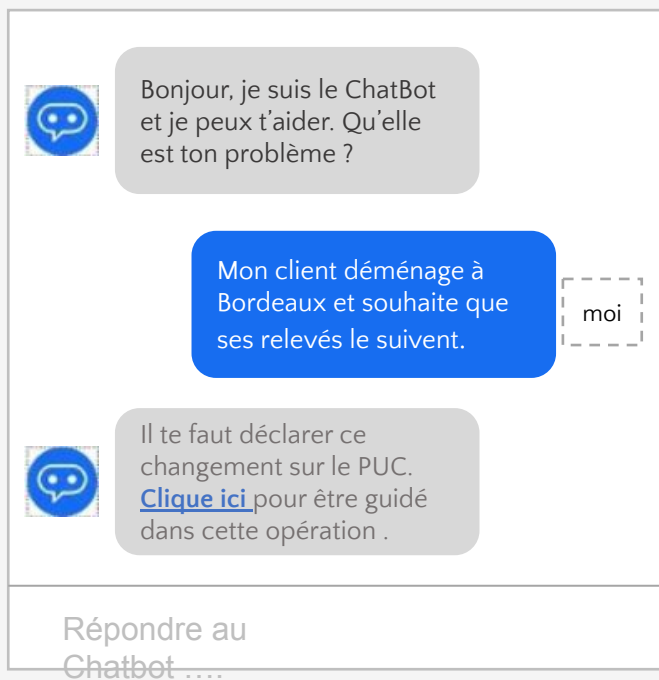
La gestion de multiples serveurs applicatifs



Etendre le champs d'action d'un Chatbot avec des guidages [En projet]

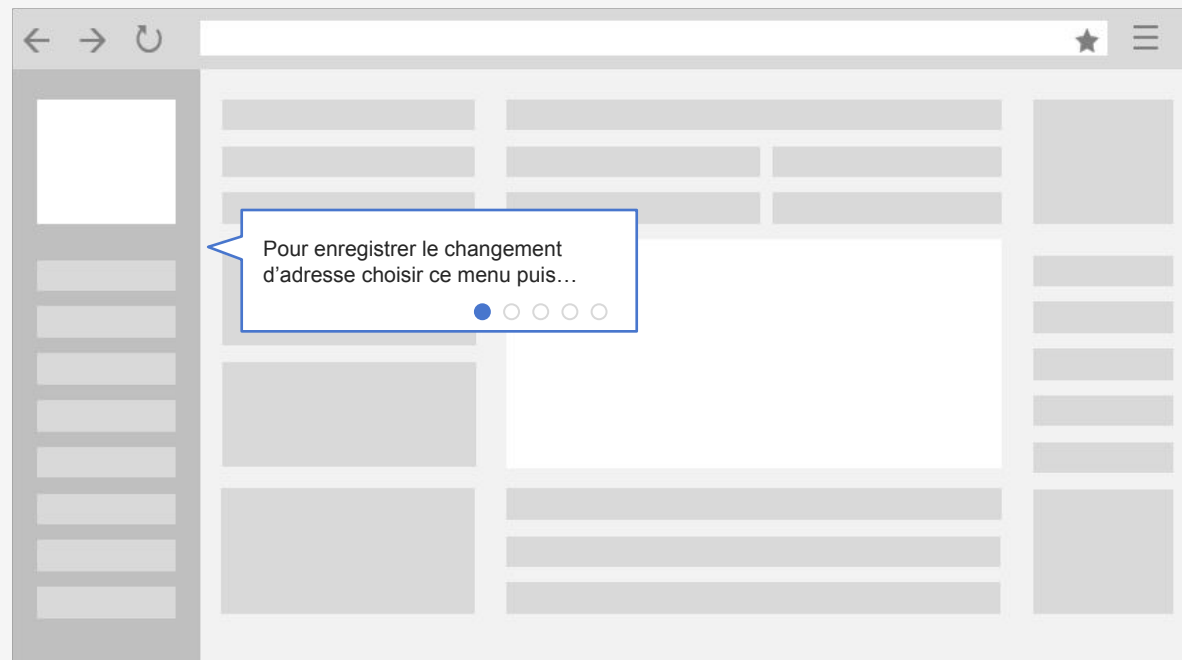
1

Commencer la discussion sur le Chatbot



2

puis guider l'utilisateur dans l'opération sur le PUC



Votre Chatbot permet d'engager une discussion pour déterminer quelle opération mener et dans quel contexte. Mais il faut encore que l'utilisateur réalise cette opération correctement sur l'application.

C'est là que K-Now intervient, en glissant un lien dans la conversation du Chatbot. Avec ce lien, l'utilisateur lance le guidage approprié qui va lui permettre de conduire l'opération en étant guidé jusqu'au bout.

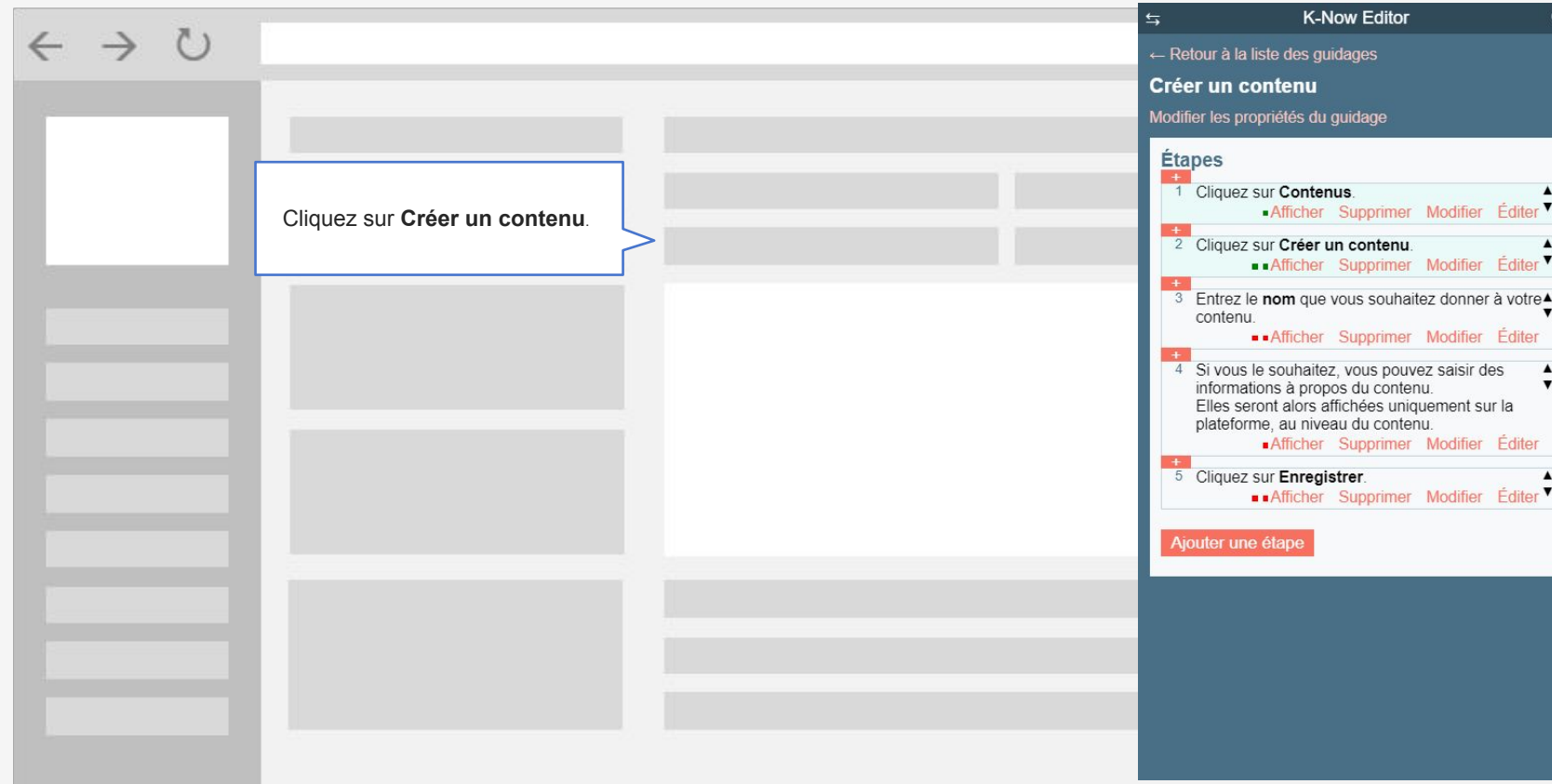
L'édition des guidages, alertes...

L'édition se fait sans programmation, directement par-dessus l'application hôte

- **Un simple accès** à l'application hôte suffit pour préparer vos contenus.
- **Un accès réservé** seulement à vos auteurs
- **Un contrôle du rendu** directement sur l'application

Souvent L'édition des contenus est piloté par le product owner et produit par les équipes Formations

Créer vos guidages, stickers, alertes, notifications, feedbacks directement sur l'application hôte



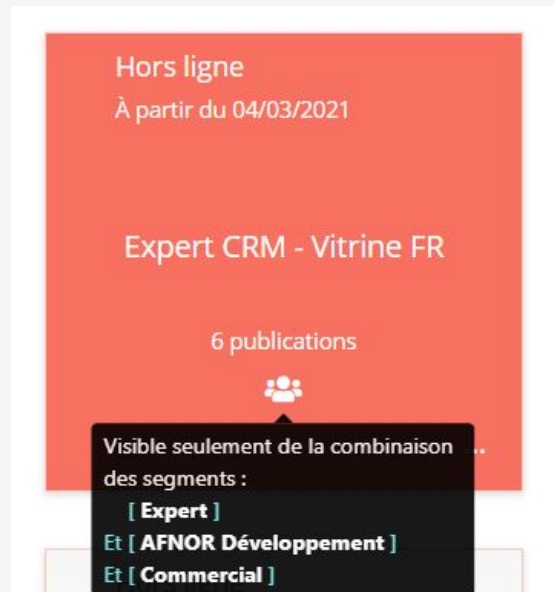
Le GPS applicatif permet de **reconnaitre finement la localisation** et de mettre des conditions d'affichage avancées pour que l'affichage soit toujours le plus pertinent.

Segmenter vos utilisateurs pour leur adresser seulement les contenus qui les concernent

Pour ne pas envoyer les mêmes contenus à tous les utilisateurs,

K-NOW segmente les utilisateurs selon différents critères qui varient en fonction du contexte applicatif et des besoins d'adressage.

Chaque lot peut être adressé à un ou plusieurs segments de votre choix.



A screenshot of the 'Préférences' (Preferences) settings panel. The panel is titled 'Préférences' and contains three sections: 'Niveau d'accompagnement', 'Target Organization', and 'Role'. The 'Niveau d'accompagnement' section has three radio buttons: 'Nouveaux arrivants' (selected), 'Standard', and 'Expert'. The 'Target Organization' section has four toggle switches: 'AFNOR Développement' (unchecked), 'AFNOR Certification' (checked), 'AFNOR Compétences' (unchecked), and 'AFNOR International' (checked). The 'Role' section has two radio buttons: 'Manager' (unchecked) and 'Commercial' (selected).

Une plateforme pour piloter l'aide à l'appropriation

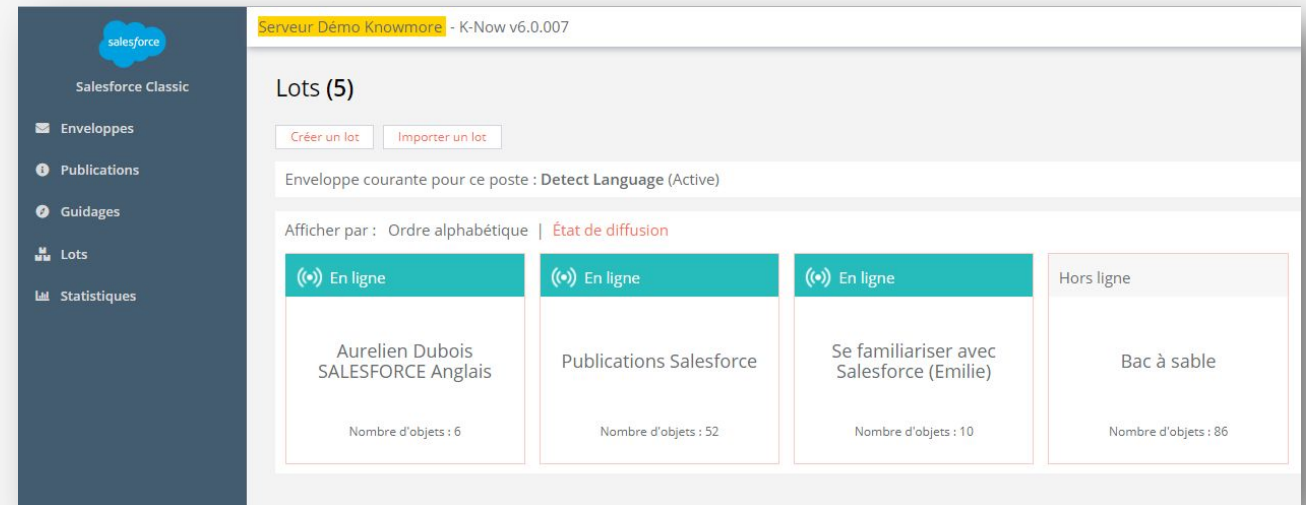
La plateforme donne une **vue d'ensemble** de toute l'aide à l'appropriation que vous mettez en place :

1. **Gérez** toutes vos publications **campagne par campagne**.
2. **Mesurez** l'impact de vos campagnes
3. **Suivez l'évolution** de la satisfaction des utilisateurs à travers leurs notations et commentaires

Gérez vos contenus sur une plateforme dédiée, organisez des campagnes, suivez les résultats

A chaque déploiement sa campagne, qu'il s'agisse d'un nouvel applicatif, d'une montée de version, d'un changement métier ou de processus.

Les paramètres de publications sont gérés depuis la plateforme, qu'il s'agisse des domaines applicatifs ciblés, des modèles de messages, des dates de mise en ligne, des paramètres de fréquence ou encore des audiences.



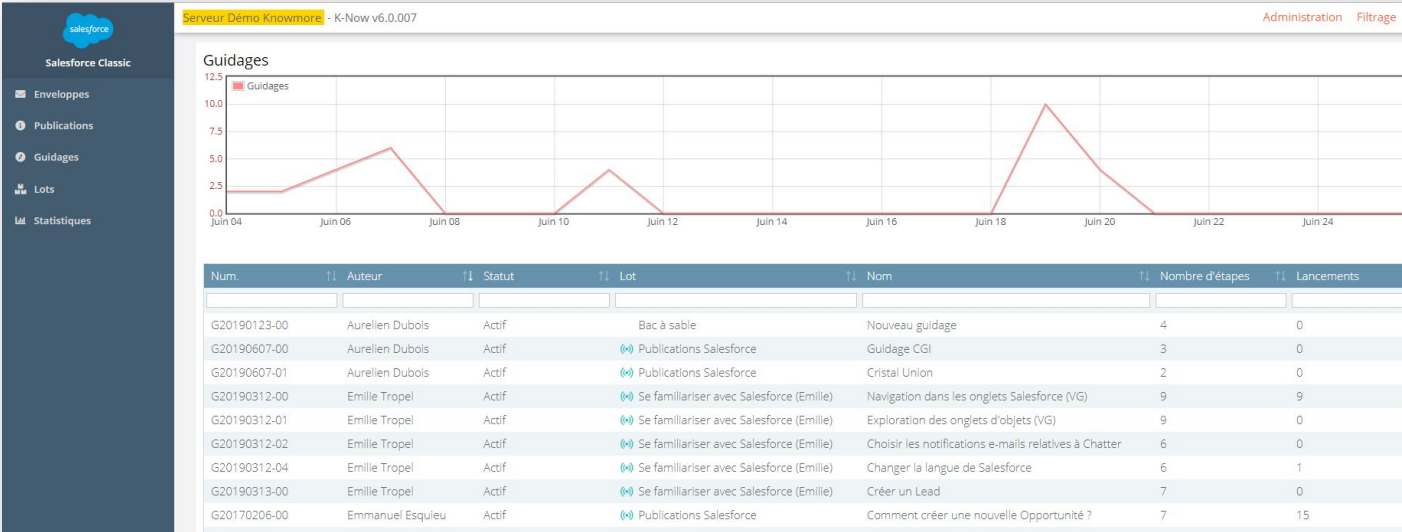
The screenshot shows the Salesforce Classic interface. On the left is a sidebar with navigation links: Enveloppes, Publications, Guidages, Lots, and Statistiques. The main content area is titled 'Lots (5)' and includes buttons for 'Créer un lot' and 'Importer un lot'. Below these, it states 'Enveloppe courante pour ce poste : Detect Language (Active)'. A filter bar shows 'Afficher par : Ordre alphabétique' and 'État de diffusion'. The main table lists five items, each with a status icon and label, a title, and a count of objects.

En ligne	En ligne	En ligne	Hors ligne
Aurelien Dubois SALESFORCE Anglais	Publications Salesforce	Se familiariser avec Salesforce (Emilie)	Bac à sable
Nombre d'objets : 6	Nombre d'objets : 52	Nombre d'objets : 10	Nombre d'objets : 86



Surveillez l'efficacité de vos conseils, alertes et guidages

Visualisez les compteurs d'audience de vos conseils, alertes et guidages pour évaluer leur impact.



Consultez les avis sur vos guidages pour les améliorer et avoir plus d'impact..

K Voyages

Administration Filtrage

Retour à la liste des lots utilisés

En ligne À partir du 24 mai 2019

Lot 0

0 sélectionné(s)

Num.	Statut	Auteur	Type de Service	Contenu	Nombre d'avis	Satisfaction moyenne
P20190625-01	Actif	root	Avis	Ce module couvre-t-il bien votre besoin ?	4	3.75 étoiles
P20190625-02	Actif	root	Avis	L'application "test" correspond-elle à vos attentes ?	2	1.5 étoiles

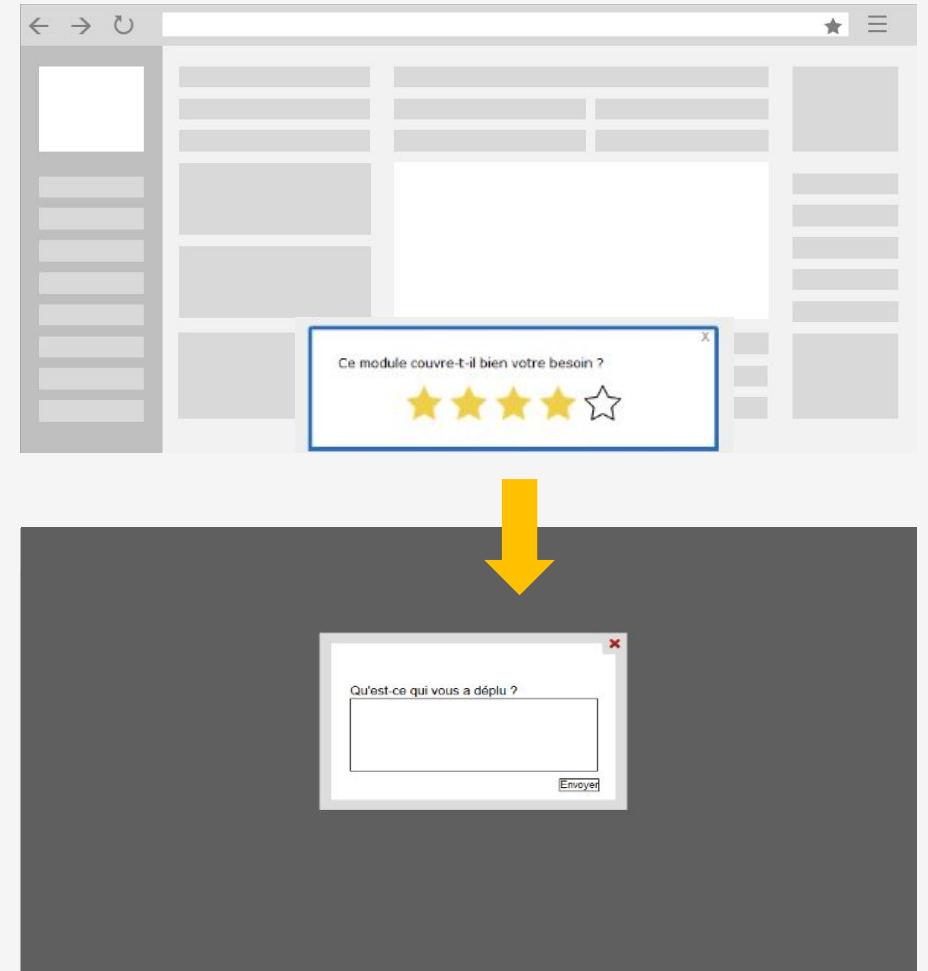


Analysez les retours de vos utilisateurs sur l'application hôte, suivez leur progression

Consultez les avis utilisateurs sur un écran ou un module pour comprendre leurs difficultés d'appropriation.

Parce que ces retours sont **délivrés au fil des difficultés** rencontrées, ils sont plus pertinents et plus précis. Il vous aideront à décider les actions correctrices à mener.

Suivez les progrès réalisés en terme d'appropriation grâce aux campagnes de guidages que vous avez mis en place.





Avec K-Now

- ✓ Plus de **90% d'efficacité** sur vos applications
- ✓ **Les temps de session** sont optimisés pour chaque population
- ✓ Les nouvelles fonctions, sous utilisés, sont **de plus en plus fréquentées**
- ✓ Les utilisateurs clés actualisent **les données à la fréquence souhaitée**
- ✓ Les **avis** sur l'application **progressent**
- ✓ La fréquence **des messages d'erreur diminue**

With **Knowmore**

Make your Digital Changes a short
& long-term Success



@knowmore365



Youtube.com/c/knowmore365



www.knowmore365.com

Knowmore

1, rue Paul Mazy
94200 Ivry-sur-Seine, France

Tel: +33 (0)1 83 90 40 10
Mail: useradoption@knowmore.fr