



Fonctionnalités K-Value

Ref : KVALUE-GUI001
Ver : 12/05/2020

OBJECTIF DU DOCUMENT

Le présent document décrit les principaux avantages et fonctionnalités de **K-Value** la plateforme d'analyse d'usage qui restitue sous forme de dashboard anonymisés l'expérience utilisateur, et ainsi vous donne les clés pour optimiser l'adoption et les usages de vos applications métiers.

HISTORIQUE DES MODIFICATIONS

Version	Date	Nature de la modification
1.0	11/05/2020	Création du nouveau document de référence fonctionnelle
1.1	08/06/2020	Modifié par PR

TABLE DES MATIERES

OBJECTIF DU DOCUMENT.....	2
HISTORIQUE DES MODIFICATIONS.....	2
1. Qu'est-ce que K-Value ?	4
1.1 Qu'est-ce que l'analyse d'usage d'une application ?	4
1.2 Comment fonctionne l'analyse d'usage ?	4
1.3 Pourquoi conduire une analyse d'usage de vos applications ?	4
2. Les avantages de K-Value	5
3. Présentation de K-Value	6
Analyse in situ en temps réel !	8
Données simples et facile à comprendre	8
Anonyme	8
Rapprochement avec d'autres données.....	8
Campagne de mesures massives.....	9
Agnostique aux applications.....	9
Intégration transparente	9
4. Le Fonctionnement et Caractéristiques du serveur K-Value.....	10
4.1 La collecte	10
4.2 La consolidation.....	10
4.3 La restitution In-situ	10
4.4 La restitution Serveur	11
5. K-Value une technologie novatrice et sécurisée	14
Souple	14
Hyper-réactive	14
A l'échelle	14
Agnostique.....	14

1. Qu'est-ce que K-Value ?

1.1 Qu'est-ce que l'analyse d'usage d'une application ?

Vous vous demandez qui sont vos utilisateurs, les servez-vous tous de la même manière ? Quelles sont les fonctionnalités réellement utilisées et celles sous-utilisées ? Combien de temps vos utilisateurs passent sur l'application ? Combien de temps sont-ils restés sur chaque écran ou processus ? Et plus précisément est-ce une valeur ajoutée ou une perte de temps pour les utilisateurs ? Quels est le palmarès des processus les plus utilisés et les moins empruntés ? La conception de votre solution est-elle adaptée ou les utilisateurs se perdent-ils ? Sur quoi devriez-vous nous concentrer pour améliorer l'expérience utilisateur afin d'apporter plus de valeur ou encore simplifier pour réduire les pertes de temps ? Le coût total de possession par utilisateur réel (TCO) est-il approprié ?...

L'analyse de l'usage d'une application, permet de répondre notamment à ces questions. Au fil de la navigation des utilisateurs dans l'application, les données d'usages sont collectées de façon systématique puis consolidées et restituées sous forme de Dashboard et KPI pour offrir une compréhension globale et générale de cet usage.

L'analyse d'usage s'intéresse donc :

- **Au Parcours de navigation**
- **Aux Ecrans et champs consultés et édités**
- **A la fréquence et la récurrence**
- **Au temps passé**

L'analyse d'usage ne collecte aucune données métier.

1.2 Comment fonctionne l'analyse d'usage ?

Le GPS applicatif Knowmore localise l'utilisateur dans l'application et trace ses actions. Ces informations collectées ainsi que des données contextuelles (de type onglets, menu ...) associées à des éléments de séquençement sont adressées au serveur K-Value

Les données sont traitées et restituées de manière synthétique et immédiatement interprétables sans aucun paramétrage attendu de la part du Responsable Produit ou de l'équipe projet ou maîtrise d'ouvrage.

1.3 Pourquoi conduire une analyse d'usage de vos applications ?

Les mesures de l'usage de(s) l'application(s) métier fournissent des éléments objectifs à la maîtrise d'ouvrage, la DSI, le métier pour prendre des décisions relatives à l'application en connaissance de cause pour atteindre le niveau de performance recherché par les utilisateurs.

La motivation principale est de diagnostiquer l'usage de(s) l'application(s) métier pour évaluer le niveau d'appropriation puis de suivre les améliorations engendrées par des actions correctrice à court, moyen et long terme sur l'usage de l'application.

Les actions correctrices dont on peut suivre ainsi l'impact concerne aussi bien la formation, l'amélioration du support (avec K-Now par exemple) que des changements de processus ou des évolutions de l'application.

2. Les avantages de K-Value

K-Value offre de nombreux avantages aux équipes projets ou maitrise d'ouvrage, responsables produits, à la DSI et aux Directions métiers.

Equipes Projets, maitrise d'ouvrage, responsables produits

K-Value permet d'outiller un projet de conduite du changement :

- en amont du déploiement d'un nouveau Système d'Information ou d'une nouvelle version
 - phase d'analyse du périmètre projet : apprécier les réels usages de l'application en vigueur : quelles conséquences dans l'hypothèse du décommissionnement de l'application
 - phase pilote : mesurer et affiner l'Adoption Digitale des utilisateurs clés
- en aval post déploiement en complément du dispositif d'Adoption Digitale : évaluer les résultats de la conduite du changement du point de vue des utilisateurs afin de prendre les bonnes décisions correctrices :
 - Formations ou compléments de formation
 - Amélioration des processus métiers
 - Optimisation des guidages et conseils du GPS applicatif K-Now
 - Révision des paramétrages de l'application métier

K-Value restitue les indicateurs pour instruire les ROI attendus dans le cadre des projets de change management et estimer la valeur effective du coût total de possession (TCO) de(s) application(s).

K-Value permet une analyse temps réel et de facto des gains de temps substantiels en évitant aux équipes de formuler une extraction de données à la DSI, d'être tributaire du calendrier de la DSI ou des analyses du data analyst pour mettre à disposition et interpréter correctement les données.

DSI

K-Value libère les équipes DSI des tâches chronophages et non rentables. Les équipes projets, maitrises d'ouvrage, responsables produits peuvent analyser en totale autonomie les usages des milliers d'utilisateurs avant et après déploiement d'un nouveau Système d'Information ou nouvelle version.

La Technologie K-Value est agnostique. La DSI peut ainsi mettre en œuvre la plateforme d'usage pour tout type d'application indépendamment d'un projet de change management.

Directions Métiers

Les équipes métier disposent des indicateurs de mesure pré et post déploiement d'un nouveau SI ou d'une nouvelle version leur permettant ainsi de mettre en œuvre des stratégies multimodales personnalisées ou à grande échelle d'optimisation d'accompagnement à l'adoption des applications métier par leurs équipes afin de mieux répondre à leurs objectifs de performance.

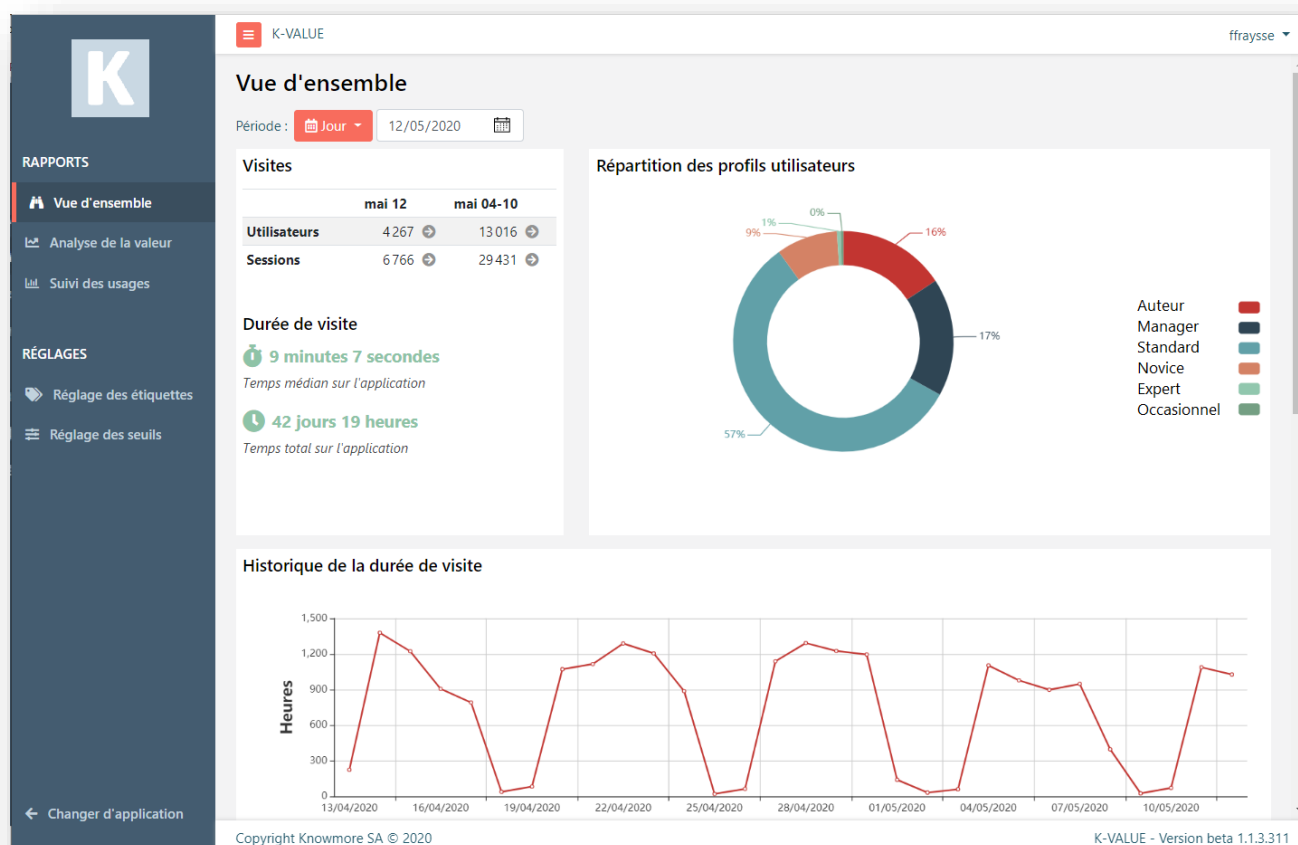
3. Présentation de K-Value

K-Value est une Plateforme d'Analyse d'Usage qui restitue sous forme de Dashboard et KPI une analyse des données collectées et consolidées, sans paramétrage préalable. Cette restitution permet aux personnes qui pilotent l'application de comprendre comment celle-ci est utilisée, et de s'interroger sur les résultats obtenus au regard de leur connaissance de l'application.

K-Value est agnostique et analyse les applications web standards du marché ou **spécifiques internes**, qu'il s'agisse d'applications **SaaS** (Salesforce, Workday, Ivalua, ...) ou **d'applications installées** sur les serveurs de l'entreprise.

L'analyse d'usage est effectuée en continue dès lors qu'elle est activée sur l'application cible. Toutes les données sont disponibles à J+1. Ainsi les équipes projets ou maîtrise d'ouvrage, responsables produits, DSI ou Directions métiers peuvent consulter à tous moments les résultats des analyses, en flux continue, pour apprécier les fluctuations de l'usage selon les évolutions de l'application cible ou des actions utilisateurs.

Le pré-requis : l'application doit être accessible en ligne depuis un ordinateur ou des appareils mobiles via un navigateur.



Les indicateurs prennent en compte les 3 axes suivants :

1. Le niveau de consolidation dans l'application :

- Groupe applicatif,
- Application,
- Ecrans Tagués (par sous-domaine, par processus, etc..),
- Page

2. La période d'observation :

- Jour
- Semaine
- Mois

3. Le type d'audience

- Par utilisateur unique
- Par visite
- Par session

Ces axes permettent de restituer :

- Le temps total passé
- Le temps médian
- Le nombre de passage
- La fréquence de passage
- Le taux de sortie
- Le workflow entre les pages
- Les profils utilisateurs concernés

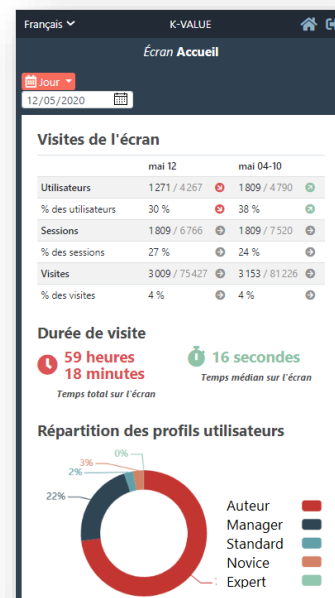
K-Value prend également en compte des seuils qui permettent de mettre en évidence les valeurs anormales pour les repérer plus facilement.

Analyse in situ en temps réel !

K-Value peut restituer l'analyse page par page directement par-dessus l'application. Cela permet d'avoir les **résultats relatifs à la page** et de les voir évoluer au fil de la navigation.

Ce panneau s'affiche par un simple raccourci clavier CTRL+ALT+ ! fait apparaître ce panneau lorsque l'on est dans l'application.

L'interprétation est ainsi facilitée car le panneau est présenté dans le contexte applicatif. A tout moment la synthèse est accessible sur le serveur en un clic sur l'icône . 



Données simples et facile à comprendre

Toutes les données sont restituées de façon simple et visuelle pour une interprétation facile. L'utilisateur n'est pas noyé par de nombreuses informations détaillées. **L'essentiel ressort d'un seul coup d'œil.**



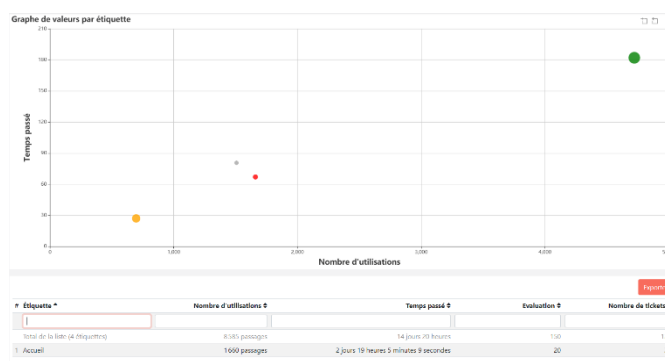
Anonyme

La collecte de base est **anonyme**. Cela signifie qu'un numéro unique est alloué aléatoirement aux utilisateurs pour pouvoir comptabiliser le nombre d'utilisateur. Il n'est pas possible de retrouver à quel utilisateur il correspond, ce respect de l'anonymat est clé pour un déploiement rapide.



Rapprochement avec d'autres données

Le graphe d'Analyse de la Valeur restitue les données sous la forme d'un nuage de points selon le rapport « Temps passé » - « Nombre d'utilisateur ». Les couleurs des points sont personnalisables. La taille des points est proportionnelle à la valeur. Il est par ailleurs possible de sélectionner et de zoomer une partie du nuage de points pour une analyse plus détaillée.



K-Value permet de rapprocher des analyses en incluant des données provenant d'autre bases de données.

Il suffit d'importer un fichier CSV avec les données correspondant à chaque page et/ou chaque Tag applicatif. Le tableau de correspondance des données importées est paramétrable par l'utilisateur.

Campagne de mesures massives

K-Value est conçu pour supporter une collecte massive d'usage sur des applications à très forte audience. K-Value traite les données à J+1, ce qui lui permet d'être très réactif dans la restitution des données et l'affichage des dashboards et KPI.



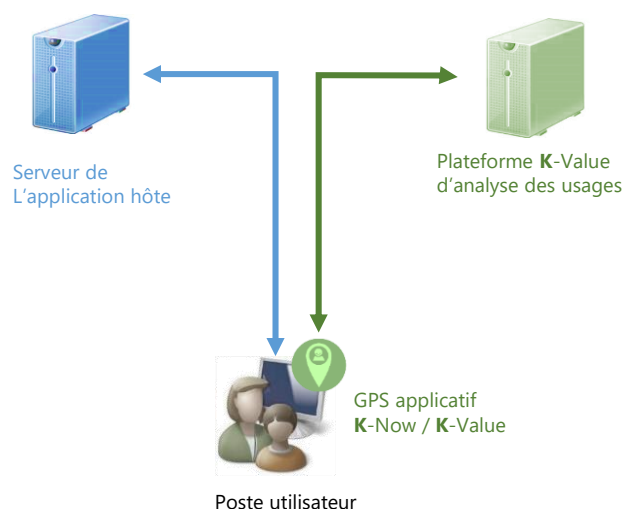
Agnostique aux applications

La collecte et la restitution de l'Analyse d'usage est **générique** quel que soit l'application. Les données peuvent ainsi être comparées.

Cornerstone Group		
Collecte		
Id de collecte : csod_group		
Dernier hit collecté :		
État de la collecte : Activée		
Composition du groupe		
Application analysée	Libellé	Collecte
csod_prod	Cornerstone EN	Activée
csod_prod_fr	Cornerstone FR	Activée
csod_prod_es	Cornerstone ES	Activée
csod_prod_de	Cornerstone DE	Activée

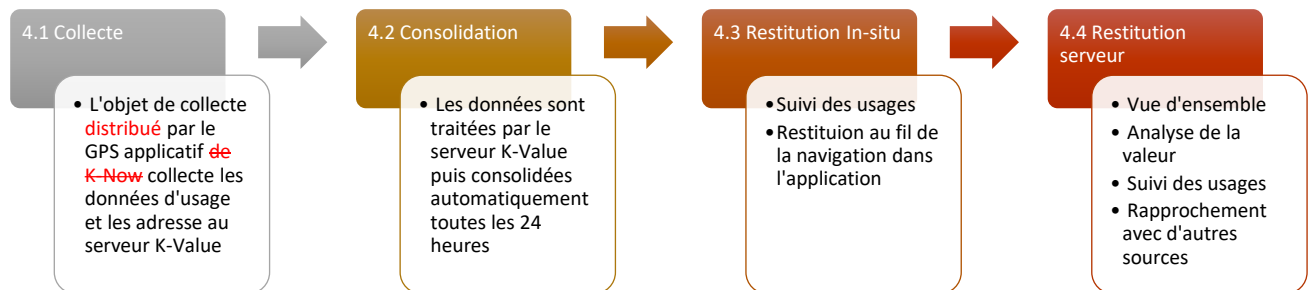
Intégration transparente

L'intégration de l'objet de collecte K-Value est totalement transparente pour l'application observée. Dès que **l'objet de collecte** est déclaré sur la plateforme d'adoption digitale, l'analyse d'usage démarre. La politique de nommage des pages pour mieux les identifier est ensuite ajustée au fil du besoin dans l'objet de collecte.



4. Le Fonctionnement et Caractéristiques du serveur K-Value

Le fonctionnement de K-Value se décompose comme suit :



4.1 La collecte

L'objet de collecte scrute la navigation de l'utilisateur et remonte les informations d'usage vers le serveur K-Value. La collecte est anonyme et transparente pour l'application cible.

4.2 La consolidation

Les informations d'usage sont consolidées automatiquement une fois par jour la nuit suivante. La consolidation permet de consolider les résultats comme suit :

- J-1
- 7 derniers jours
- Semaine précédente
- 30 derniers jours
- Mois précédent

Les données brutes sont conservées 93 jours pour pouvoir régénérer ces calculs en cas de besoin et les comparer à la journée, semaine ou mois précédent pour afficher la tendance à la hausse ou à la baisse des métriques.

4.3 La restitution In-situ

La restitution sur l'application affiche selon la page affichée et la période sélectionnée (jour, semaine, mois),

- Le **nombre d'utilisateur uniques** venu sur cette page / total des visiteurs de l'application
- Le **nombre de session** venu sur cette page / total des sessions de l'application
- Le **nombre de visite** ou passage sur la page sur la page / nombre total de visite de pages
- La **durée totale** des visites sur cette page
- La **durée médiane** de visite de cette page
- La **répartition du profil des visiteurs** de cette page
- La **répartition du nombre de visite** de cette page par session
- Le **taux de sortie** sur cette page
- Le **top 10 des pages suivantes** en proportion des passages sur la page
- Le **workflow de la page** avec les pages d'origine et les pages destinataires

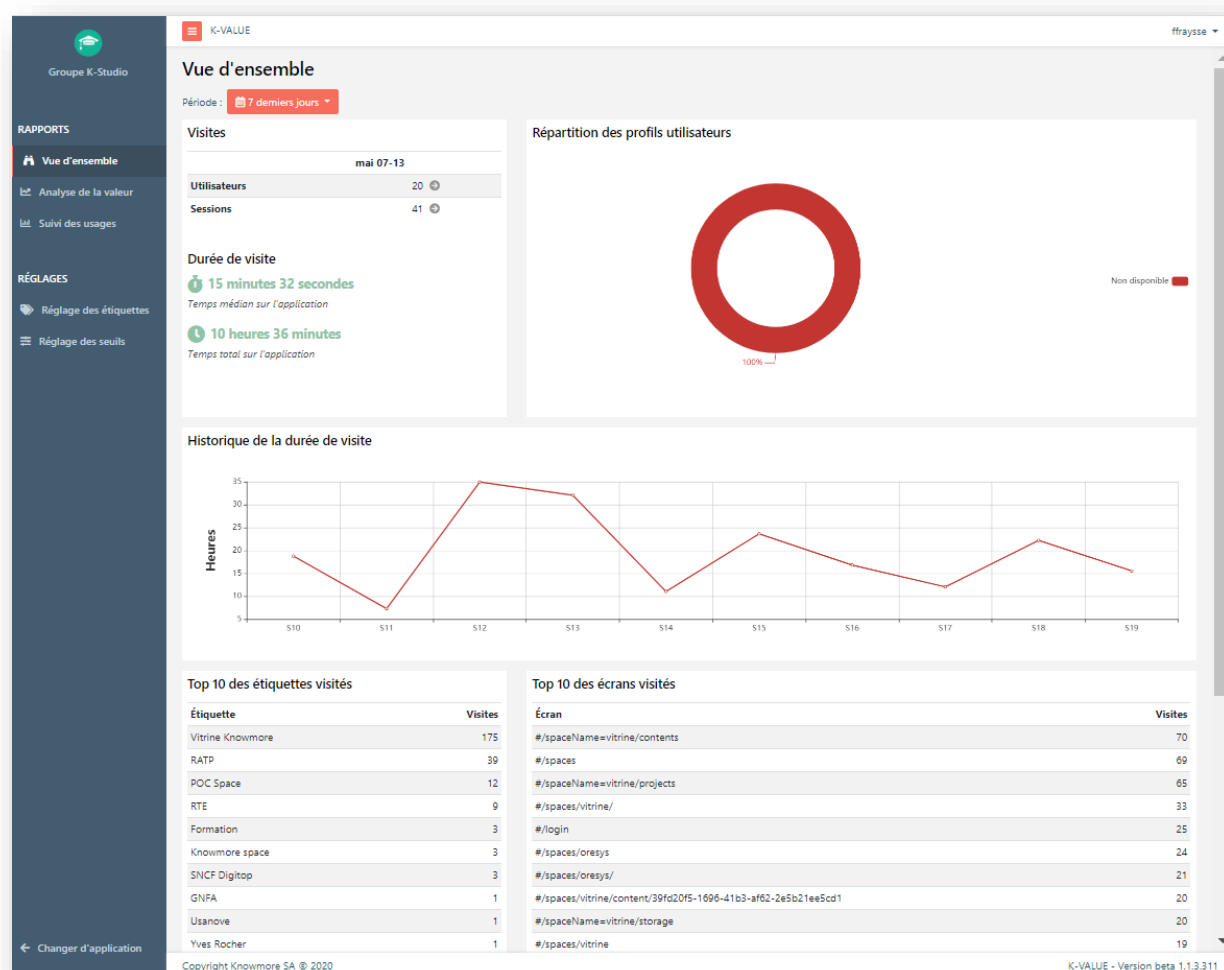
4.4 La restitution Serveur

La restitution par le serveur K-Value permet :

- Une vue d'ensemble de l'usage de l'application
- Une analyse de la valeur des pages de l'application et des sous-domaine applicatifs
- Un suivi des usages page par page de l'application

4.4.1 La vue d'ensemble affiche pour l'application cible les données consolidées pour la période choisie (jour, semaine, mois) :

- La **durée totale de visite** de l'application, tous utilisateurs confondus
- La **durée médiane** d'une session
- La **répartition du profil des visiteurs de l'application**
- L'**historique de durée total** sur l'application en jour, semaine ou mois
- Le **Top 10 des pages** les plus visités
- Le **Flop 10 des pages** les moins visités
- Le **Top 10 des tags de pages** (par sous domaine, processus, ...) les plus visités
- Le **Flop 10 des tags de pages** les moins visités



4.4.2 La vue d'analyse de la valeur affiche pour l'application cible et pour la période choisie (jour, semaine, mois) des graphes présentant :

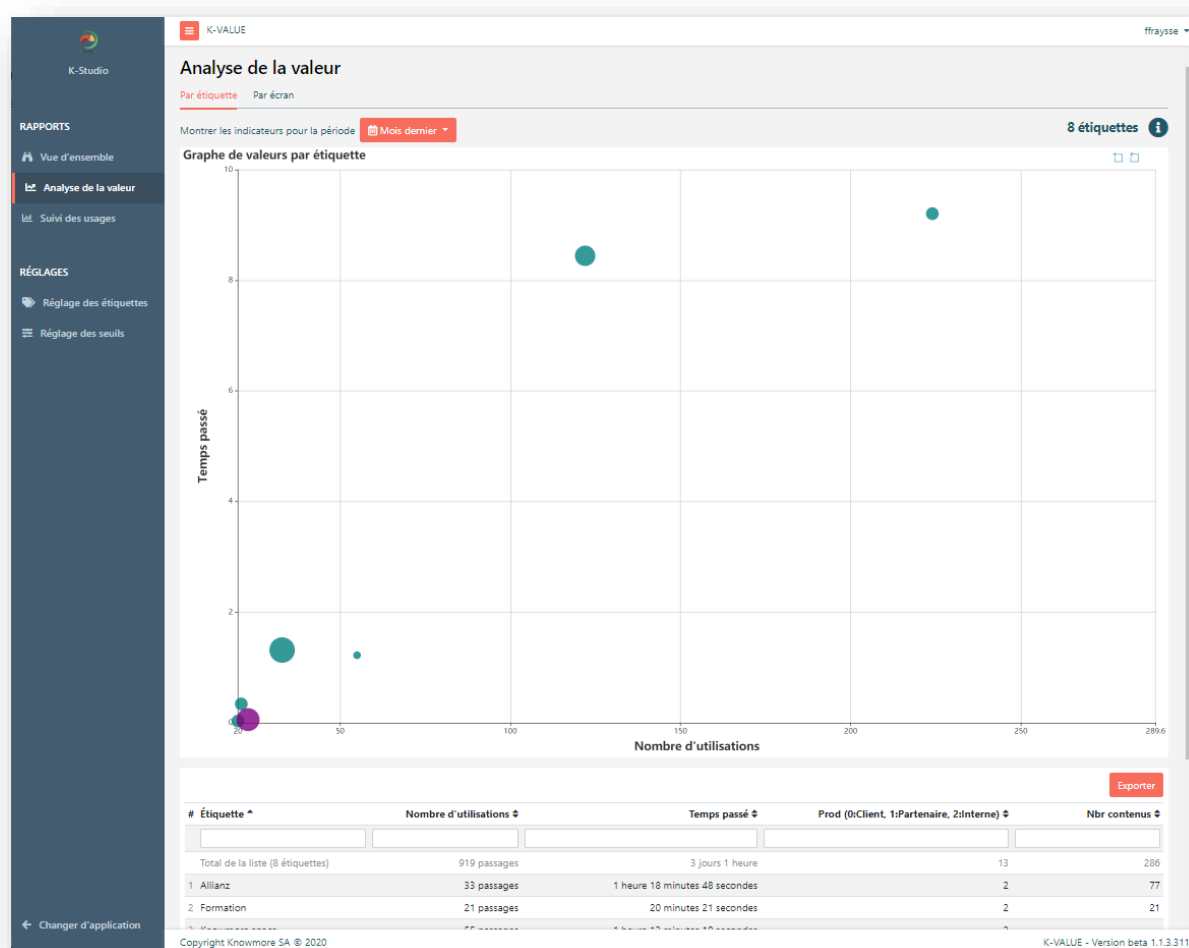
- Le positionnement de chaque page en termes de temps passé et de fréquence de passage
- Le positionnement de chaque Tag de pages en termes de temps passé et de fréquence de passage
- Une indication optionnelle de couleur et de taille point sur la base de données externes rapprochées

Il est possible de zoomer et dézoomer des parties du nuage de points.

Il est possible de filtrer les points du graphe par mots clés et/ou tag

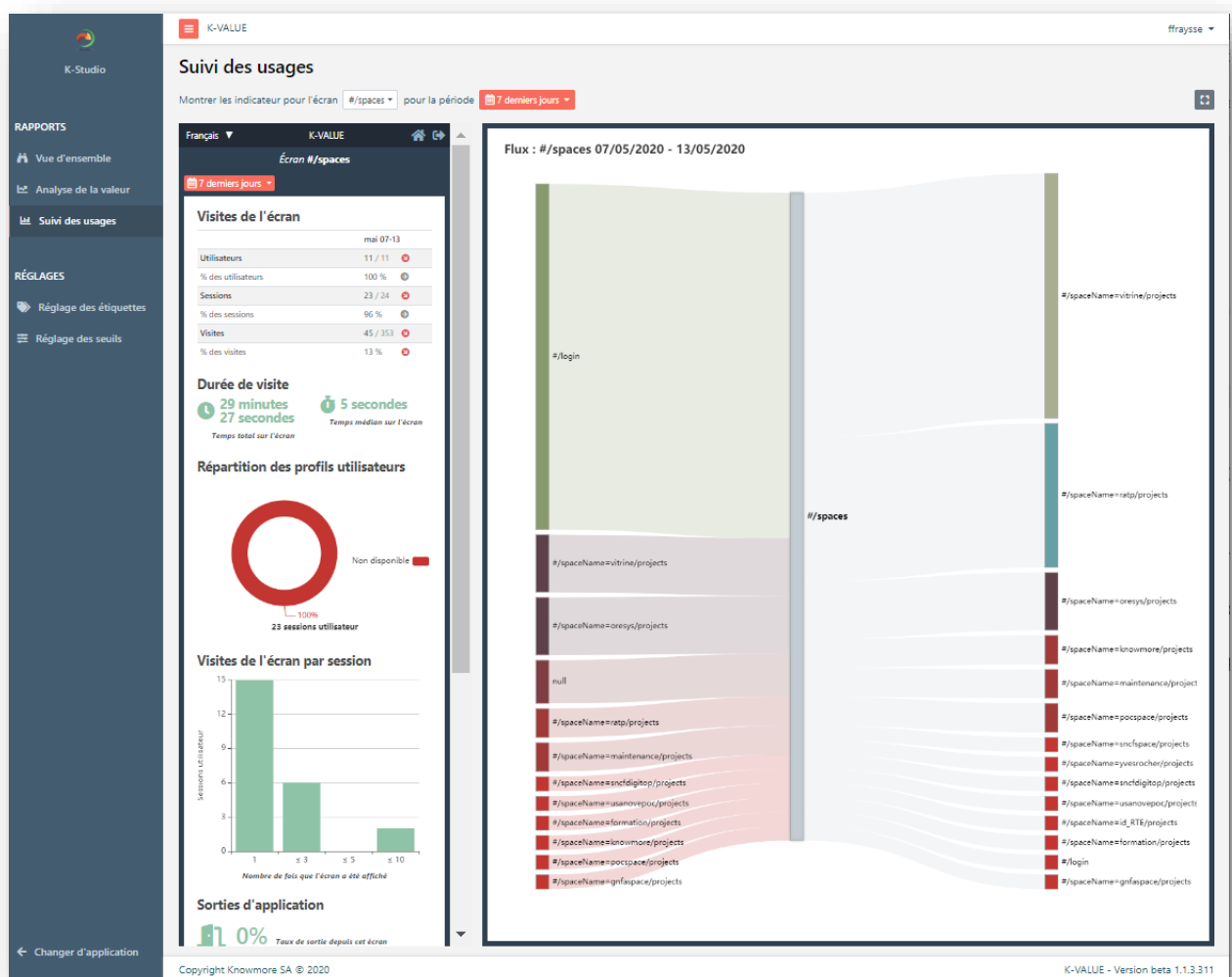
Les données chiffrées sont également restituées dans un tableau permettant des tri et des filtres.

Les données peuvent être exportées au format CSV.



4.4.3 Le suivi des usages restitue pour toutes les pages de l'application, sur la période choisie (jour, semaine, mois) :

- Le **nombre d'utilisateur uniques** venu sur cette page / total des visiteurs de l'application
- Le **nombre de session** venu sur cette page / total des sessions de l'application
- Le **nombre de visite** ou passage sur la page sur la page / nombre total de visite de pages
- La **durée totale** des visites sur cette page
- La **durée médiane** de visite de cette page
- La **répartition du profil des visiteurs** de cette page
- La **répartition du nombre de visite** de cette page par session
- Le **taux de sortie** sur cette page
- Le **top 10 des pages suivantes** en proportion des passages sur la page
- Le **workflow de la page** avec les pages d'origine et les pages destinataires



Enfin les réglages permettent d'importer des données externes pour les rapprocher, de choisir des seuils pour mettre en rouge les données qui dépassent les seuils choisis ou encore de regrouper les pages dans un tag.

5. K-Value une technologie novatrice et sécurisée

K-Value développé en co-innovation avec Airbus, intègre la technologie éprouvée du GPS applicatif de Knowmore conçu spécifiquement pour répondre aux besoins exigeants des déploiements applicatifs métiers dans les grands comptes. Il est le fruit de plus de 18 ans d'expérience dans la conduite du changement des S.I. et d'une expertise de 10 ans sur les technologies du Web.

Souple

Notre analyse d'usage se branche simplement et **sans impact sur l'(es) application(s) métier**. Transparent pour les utilisateurs, vous bénéficiez de l'analyse d'usage de K-Value.

Hyper-réactive

La campagne de mesure des usages s'active et restitue **dès le lendemain ses premiers résultats** qui s'affinent et se consolident au fil des semaines. Le paramétrage des pages permet d'affiner la collecte des informations.

A l'échelle

La technologie Knowmore est **robuste, fiable et adaptée à des utilisations à grande échelle**. Le système de collecte des usages est utilisé **chez de très grands comptes** ayant plusieurs **dizaines de milliers d'utilisateurs**, dont les contraintes techniques sont multiples et les contraintes de sécurité exigeantes.

Agnostique

L'objet de collecte K-Value fonctionne sur **tous types d'applications Web**, que ce soit des progiciels d'éditeur ou des applications spécifiques à l'entreprise, que l'application soit accessible en SaaS ou depuis des serveurs internes. **Les navigateurs anciens comme les plus récents** supportent l'analyse d'usage de K-Value.