

Adoption logicielle : les clés de la réussite

Optimisez vos investissements.

Boostez l'engagement collaborateur.

Libérez toute la valeur de vos applications.



Sommaire

01. Introduction	2
02. Adoption applicative : les problématiques actuelles	3
03. Réussir l'adoption : les atouts d'une plateforme d'adoption numérique (DAP)	5
04. Comment mettre en place un centre d'excellence (CoE) de l'adoption	7
05. Mesurer les résultats après le déploiement	10
06. Les limites des outils DAP classiques	11
07. Conclusion	12

01.

Introduction

Pourquoi les entreprises ont-elles tant de mal à obtenir un vrai retour sur leurs investissements logiciels ?

Force est de constater que la majorité d'entre elles n'ont aucun moyen de savoir si leurs collaborateurs utilisent vraiment un logiciel. Alors pour ce qui est de mesurer leur ressenti sur ce nouvel outil... Sur Salesforce, ServiceNow, Workday et autres applications essentielles à la productivité et à l'efficacité des entreprises, les administrateurs IT manquent cruellement de visibilité sur l'activité intra- et extra-applicative.

Pourtant, ces plateformes constituent un investissement colossal de la part des entreprises. Lorsque les collaborateurs boudent les outils à leur disposition, l'impact sur la productivité est colossal. En tant que manager et responsable de domaine applicatif, votre responsabilité est de garantir la bonne implémentation et l'utilisation continue du logiciel.

Mais comment faire sans une vue détaillée sur les habitudes d'utilisation et les difficultés rencontrées par les collaborateurs ? Faute d'informations précises sur ces métriques, vous ne pourrez pas améliorer les stratégies d'optimisation et d'utilisation.

La bonne nouvelle, c'est que ce casse-tête n'est pas insoluble. Il existe des solutions et même une mine d'opportunités. Après une présentation des nombreux obstacles auxquels les entreprises se heurtent, cet eBook vous livrera des conseils pour lever les freins et actionner des leviers de productivité et de valeur.



02.

Adoption applicative : les problématiques actuelles

Un adjectif vient immédiatement à l'esprit pour résumer l'état de l'adoption applicative aujourd'hui : insuffisant.

À l'heure où le parc applicatif atteint des chiffres records, les collaborateurs se retrouvent à constamment jongler entre les outils, entamant des tâches qu'ils finissent rarement. Selon notre étude, la navigation in-app et intra-app se révèle complexe et chronophage. L'incapacité des entreprises à résoudre ces difficultés exaspère les collaborateurs, qu'ils l'expriment ou non via l'ouverture de tickets. Désengagement, perte de productivité, démissions en cascade... le résultat est souvent le même.

Ce déficit d'adoption et d'utilisation des applications entraîne de graves répercussions pour l'entreprise.

Des heures perdues à naviguer

Les données récoltées auprès d'un échantillon d'un million d'utilisateurs d'applications montrent que les collaborateurs passent en moyenne 10 % de leur temps de connexion à naviguer d'une tâche à l'autre. Un problème que nous appelons « navigation burn », ou « surnavigation » en français.

Et si vous pensez que 10 % n'a rien d'extravagant, extrapolez ce pourcentage à une grande entreprise (de plus de 5 000 employés). Les pertes de productivité sont alors colossales et flagrantes pour la direction.

3 heures perdues par semaine et par collaborateur à naviguer entre les applications	156 heures perdues par an et par collaborateur à naviguer entre les applications
219 024 heures perdues chaque année dans les grandes entreprises britanniques	529 464 heures perdues chaque année dans les grandes entreprises américaines

Certes, une certaine dose de navigation est inévitable. Mais une improductivité de cette ampleur ne peut qu'impacter les résultats métiers et plomber le retour sur les investissements logiciels.

Des heures perdues à chercher de l'aide

D'après notre étude, **40 % des collaborateurs** qui utilisent des applications métiers passent jusqu'à **30 minutes** par jour (**l'équivalent de trois semaines par an**) à chercher des réponses à leurs problèmes.

Les données issues d'un échantillon d'un million d'utilisateurs d'applications viennent par ailleurs corroborer ce constat.

- Les collaborateurs passent en moyenne 2,7 heures par semaine à rechercher des informations, faute de support intégré directement dans le workflow.
- Lorsqu'ils accèdent au support, ils passent en moyenne 1,5 heure par semaine à lire la documentation fournie.

Si l'on résume, les collaborateurs passent donc deux fois plus de temps à chercher la documentation qu'à la lire.

La marge de progression est donc énorme.



Les coûts cachés de l'improductivité

Le nombre d'heures perdues par les collaborateurs à contacter le support IT ou à naviguer entre les tâches est déjà en lui-même préoccupant, mais ce gaspillage est encore plus criant lorsqu'il est traduit en coûts.

Nous avons calculé ce temps perdu sur la base des données extraites de notre enquête YouGov et des statistiques de temps de travail et de rémunération des employés publiées par les organismes compétents en Grande-Bretagne et aux États-Unis. Les chiffres sont éloquents.

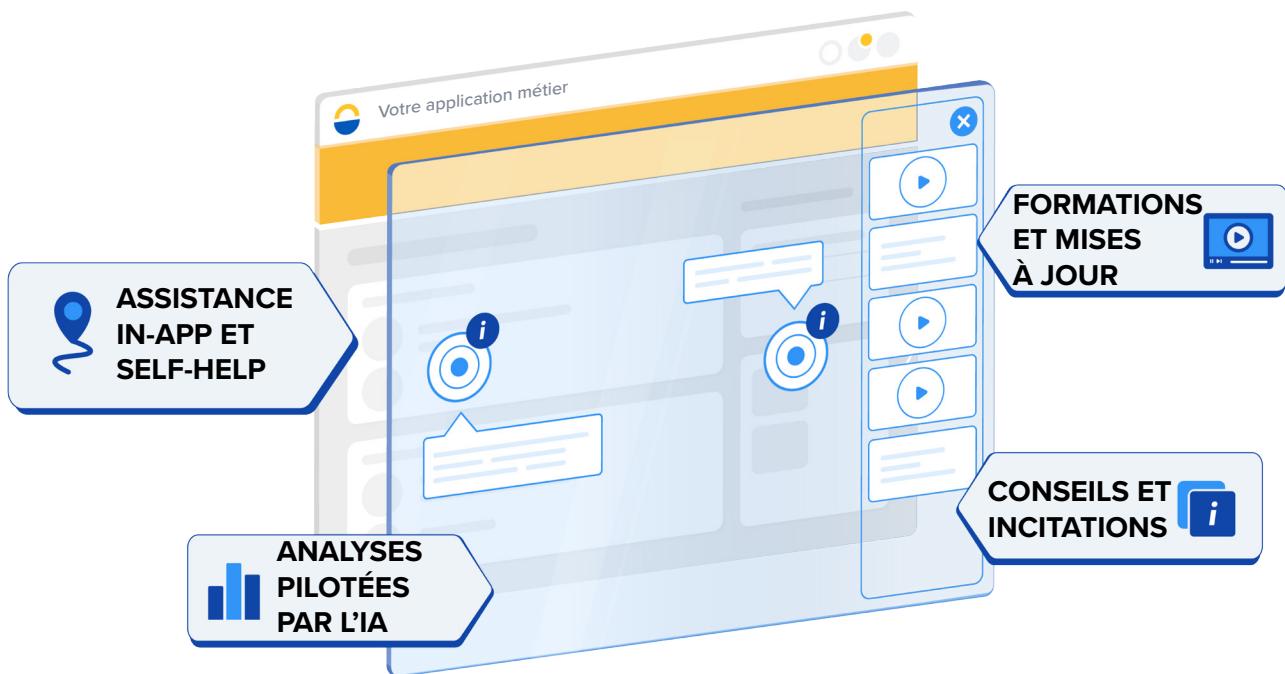
- En Grande-Bretagne, les entreprises perdent chaque année 71 183 heures, soit l'équivalent de 1 million de livres sterling.
- Aux États-Unis, les pertes s'élèvent à 172 091 heures, soit 6 millions de dollars.

03.

Réussir l'adoption : les atouts d'une plateforme d'adoption numérique (DAP)

Qu'est-ce qu'une DAP ?

Pour reprendre la définition de Gartner, une plateforme d'adoption numérique (DAP, Digital Adoption Platform) est une solution qui se superpose aux applications métiers internes (ERP, HRM, CRM, etc.) pour guider les utilisateurs dans la prise en main de l'application et leur fournir des astuces, rappels, conseils et analyses.



Le but : offrir à ces derniers l'assistance in-app, la formation et le support pas-à-pas nécessaires pour garantir une utilisation efficace de l'application, de l'ouverture jusqu'à l'exécution de la tâche. Meilleure maîtrise de l'outil, maximisation de la valeur, réduction des risques, hausse de la satisfaction collaborateur... ces nombreux avantages contribuent à la réussite de la transformation numérique.

Optimiser la transformation numérique, l'onboarding et la gestion du changement

Les projets d'adoption numérique de grande ampleur peuvent avoir des effets sur plusieurs pans de l'entreprise. C'est là qu'une solution DAP fiable telle que Nexthink Adopt peut faire toute la différence et vous aider à optimiser des domaines spécifiques.

Gestion du changement

Si l'être humain est par nature réticent au changement, ce dernier n'en reste pas moins une constante de la vie en général, et du monde du travail en particulier. Grâce à une solution DAP, vous pouvez préparer vos équipes aux changements à venir avec des messages ciblés et des conseils contextualisés en temps réel. Les plateformes d'adoption numérique transforment la gestion du changement en un processus structuré, piloté par les données. Avec à la clé, moins de points de friction, une meilleure conformité et une réussite à long terme des déploiements de nouvelles technologies.



Onboarding

Le succès d'une entreprise se mesure à sa capacité à attirer et à fidéliser les talents. Avec une DAP, vous accélérez l'intégration des nouvelles recrues et réduisez la courbe d'apprentissage grâce à des messages personnalisés, une assistance in-app et des visites guidées interactives sur mesure, quels que soient leur rôle, leur service de rattachement, leur langue ou leur emplacement géographique.

Cette technologie favorise l'apprentissage par la pratique et leur permet d'être productifs dès le premier jour. En parallèle, elle réduit la dépendance aux fonctions IT et RH pour le support et la formation en continu.

Transformation numérique

Transformer le parc numérique d'une entreprise, même la plus agile, n'a rien d'une formalité. Cependant, miser sur une solution DAP peut améliorer les processus métiers, l'expérience collaborateur et l'efficacité opérationnelle, le tout à partir d'une seule et même plateforme.

Parcours, adoption, engagement des utilisateurs... vous bénéficiez d'insights en temps réel grâce à des analyses pilotes et à un reporting ciblé. Dès lors qu'elles mettent en place des communications personnalisées et une formation sur mesure pour les différents rôles, les entreprises ont toutes les clés pour garantir une transition en douceur vers les nouvelles technologies, tout en traitant de front les problèmes d'adoption. Autre avantage, les responsables sont en mesure d'optimiser l'utilisation de l'application en continu et de mesurer le ROI sur les investissements logiciels.

04.

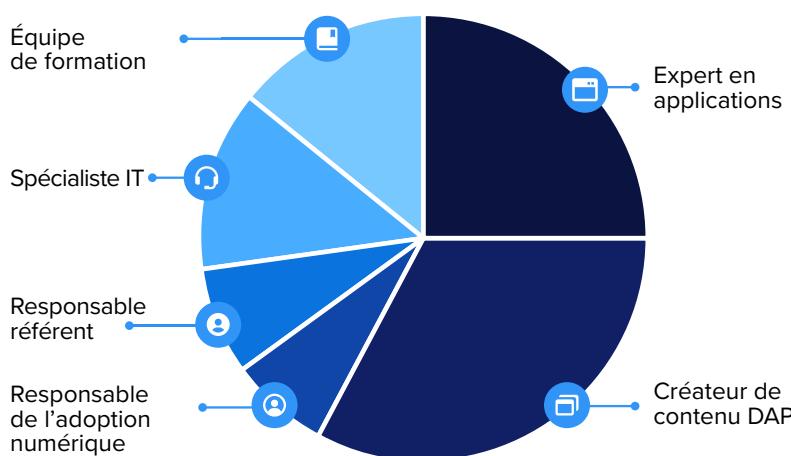
Comment mettre en place un centre d'excellence (CoE) de l'adoption

Il va sans dire que la performance et la réussite d'un outil DAP dépendent des compétences de ses utilisateurs.

Pour ce faire, confiez cette mission à une équipe d'experts en applications capables de fournir à vos collaborateurs l'expertise, les connaissances pratiques et les ressources adaptées à leurs besoins.

Les responsabilités se répartiront en six grands rôles.

Rôles au sein de l'équipe



1. Responsable de l'adoption numérique — Cette personne est en charge de la solution DAP et de son efficacité. Souvent, ce rôle se confond avec celui de responsable du domaine applicatif ou de l'équipe chargée de la réussite du déploiement. À la tête de l'équipe CoE, ce poste consiste à fédérer toutes les parties prenantes autour d'une bonne implémentation du logiciel en question, ainsi que de son support et de son amélioration en continu.

2. Créeur de contenu DAP — Cette personne maîtrise parfaitement votre application et sait comment libérer tout le potentiel de la solution DAP pour optimiser l'application et l'expérience utilisateur. Cette mission repose sur une collaboration étroite avec plusieurs membres du CoE (spécialistes de la formation, spécialistes IT, experts en applications) pour cerner les informations dont les employés ont besoin et la meilleure manière de les leur fournir via la DAP.

3. Spécialiste de la formation — Cette personne sait pertinemment que dans 74 % des entreprises qui privilégient les méthodes traditionnelles d'apprentissage, les collaborateurs ne sont pas armés pour s'adapter aux changements technologiques¹. C'est pourquoi sa mission consiste avant tout à s'interroger sur la manière dont on apprend le mieux pour repérer les principaux freins et créer des ressources pédagogiques in-app (démonstrations pratiques, formations à la demande, etc.). Ainsi, les collaborateurs se verront proposer des contenus adaptés pour une prise en main rapide et efficace du logiciel. C'est un rôle pivot pour délivrer les bonnes informations, au bon moment et à la bonne personne.

4. Expert en applications — Cet individu connaît l'application de A à Z. Son rôle peut se recouper avec celui du responsable de l'adoption numérique ou constituer une fonction au sein de l'IT, en charge de la gestion des performances applicatives en back-end. Quoi qu'il en soit, ce pilier du CoE maîtrisera la configuration de l'application et sa finalité pour guider l'implémentation de la solution DAP. Sa mission : accompagner le mieux possible les collaborateurs dans l'exécution efficace des workflows essentiels.

5. Spécialiste IT — Cette personne comprend les besoins technologiques des différents départements et assure la coordination avec d'autres fonctions pour garantir la sécurité des données. L'expert IT jouera un rôle crucial à double titre : pour l'implémentation de votre logiciel, mais aussi pour l'optimisation continue des processus de votre solution DAP.

6. Responsable référent — Cet individu agit au nom de la direction pour vous apporter le soutien nécessaire et s'assurer de l'alignement sur les objectifs de l'entreprise. C'est à lui que revient la responsabilité de rentabiliser l'investissement DAP. En ce sens, c'est un acteur clé de la réussite de votre stratégie DAP. Il joue également un rôle dans le reporting et l'évaluation de la réussite de votre projet.

Conseils pour la mise en place du CoE

Les membres de votre CoE sont issus de différents départements et endosseront diverses responsabilités. Il se peut que ni la réussite de votre logiciel cible ni l'utilisation de votre solution DAP ne figurent au rang de leurs priorités.

D'où l'importance de les mobiliser et d'exploiter au mieux leurs compétences au sein du CoE, sans trop alourdir le calendrier et la charge de travail de chacun. Si leur disponibilité ne permet pas de tenir des réunions stratégiques régulières, envisagez d'autres approches propices aux séances de brainstorming et au partage d'informations, tout en réfléchissant aux modes de communication les plus efficaces à terme.

Prenons l'exemple de **Mars Veterinary Health** (MVH). Ce client Nexthink a organisé un programme d'ateliers itinérants consacré à Workday, un logiciel de gestion du capital humain (HCM). Les principaux membres de l'équipe en charge de l'administration de Workday se sont ainsi déplacés sur les différents sites de l'entreprise pour informer des fonctionnalités de leur solution DAP et recueillir les éclairages et avis d'autres membres du CoE.



¹Bersin by Deloitte, Deloitte Consulting LLP

À l'issue de cette tournée, l'équipe a constaté une meilleure compréhension des possibilités et une implication plus assidue des membres du CoE dans la conception des ressources pédagogiques et des formations pour Workday.

De son côté, le CoE a veillé à leur envoyer régulièrement des comptes-rendus fiables et adaptés aux différents niveaux de responsabilité. Ainsi munie d'une présentation claire sur les fonctionnalités de l'outil et ses résultats à l'aune de KPI préalablement définis, l'équipe applicative de MVH a pu facilement informer les différentes parties prenantes du bon déploiement de Workday et des succès obtenus.

Les avantages d'une collaboration à l'unisson

Au bout du compte, votre équipe DAP a pour mission de libérer toute la valeur de votre investissement en accélérant votre transformation numérique.

Les ressorts d'un CoE efficace :

- Tous les membres travaillent sur la base des mêmes métriques de réussite
- Les méthodes de l'équipe sont reproductibles et applicables à d'autres applications, garantissant aux collaborateurs des parcours multi-applicatifs fluides
- La direction connaît le bienfondé de votre programme DAP et est régulièrement informée de ses résultats
- Le ROI de votre logiciel est prouvé



05.

Mesurer les résultats après le déploiement

À quoi reconnaît-on un investissement « performant » ?

Étonnamment, peu d'entreprises détiennent la réponse à cette question. D'après notre étude menée auprès de 500 dirigeants, le suivi des KPI chute fortement une fois le logiciel déployé. Parmi les entreprises qui évaluent leurs outils numériques au regard de KPI, **seulement 12 % continuent de mesurer ces résultats** 1 à 2 ans après le déploiement. Après 3 ans, **ce chiffre s'effondre à 5 %**.

Migrations logicielles, déploiement de nouvelles applications, onboarding des collaborateurs... dans toutes ces situations, une solution DAP apporte des bénéfices considérables. Toutefois, ses avantages ne s'arrêtent pas là. Il existe tout un éventail de cas d'usage post-déploiement qui contribuent à améliorer l'expérience collaborateur :

Nouvelles recrues

Même si votre application n'est plus une nouveauté à proprement parler, elle l'est pour les nouveaux utilisateurs. Pour les nouveaux arrivants ou les collaborateurs endossant de nouvelles responsabilités, une démonstration pratique à l'aide de tutoriels interactifs facilite leur onboarding et concourt à une meilleure maîtrise de l'outil.

Nouvelles fonctionnalités

Difficile de rester au fait des évolutions d'une application. Au lieu d'envoyer un e-mail à un moment peu opportun, pourquoi ne pas créer un tuto vidéo qui s'affichera dès que les utilisateurs se connecteront à l'application ? Un moyen efficace de les informer au bon moment.

Amélioration des processus

Pour introduire de nouveaux processus, misez sur des fenêtres contextuelles qui livrent des explications et conseils en temps réel. L'objectif : accélérer l'adoption sans trop déranger les collaborateurs.

Processus rares et ponctuels

Certaines applications sont seulement utilisées une à deux fois par an pour les entretiens annuels ou les demandes de création de postes. Votre solution DAP peut vous aider à suivre les progrès des utilisateurs et à les guider dans ces processus occasionnels afin d'éviter les erreurs ou les problèmes.

Personnalisation accrue

Les analyses DAP vous éclairent sur la manière d'optimiser votre accompagnement et vos ressources pour des publics de plus en plus segmentés, par rôle, langue, zone géographique, etc.

Source : [Nexthink, Les coûts cachés d'une mauvaise expérience numérique des collaborateurs](#)



06.

Les limites des outils DAP classiques

La plupart des solutions d'adoption numérique aident les collaborateurs à aller d'un point A vers un point B. Seulement voilà, le parcours utilisateur est souvent semé d'embûches que ces outils sont incapables d'anticiper, d'éviter et encore moins de résoudre.

Avec Nexthink Adopt, les collaborateurs ne sont pas assignés à un parcours unique. Au contraire, notre solution s'adapte à leur situation, éliminant tous les problèmes de performances applicatives sur leur chemin. Grâce à une assistance in-app pilotée par l'IA, nous vous aidons à tracer de nouvelles voies. Nos formations à la demande et les fenêtres pop-up ciblées sont là pour guider vos collaborateurs en cas de besoin.

Nexthink Adopt se superpose à toutes les applications sur navigateur pour les doter de fonctionnalités DEX qui améliorent leur adoption. Les responsables de domaines applicatifs ont ainsi toutes les cartes en main pour simplifier l'onboarding et l'adoption des processus. Quant aux collaborateurs, ils bénéficient d'une assistance in-app contextualisée pour garantir une saisie exacte des données et réduire le recours au support IT ou à de longues formations. Les analyses prédictives générées par l'IA informent les responsables applicatifs des éventuels obstacles à l'adoption, leur permettant ainsi d'affiner les processus pour optimiser l'engagement. Les checklists d'avancement et l'envoi de rappels de processus permettent de booster le taux d'exécution des tâches et la productivité des collaborateurs. Contrairement aux autres solutions d'adoption numérique, Nexthink Adopt repose sur une plateforme DEX garante d'une gestion de A à Z de l'expérience applicative de chaque collaborateur.

« Les entreprises ont toujours consacré du temps, de l'argent, de l'énergie et des ressources à améliorer l'expérience client, mais l'expérience collaborateur est tout aussi importante. »

Raju Vijay
Vice-président RH mondial,
Nissan

07.

Conclusion

Alors que de nombreuses entreprises s'enlisent dans la confusion et les difficultés liées à l'adoption numérique, les clients Nexthink se portent mieux que jamais, engrangeant des gains de productivité records grâce à notre plateforme Nexthink Adopt.

La preuve en chiffres :



Pour une adoption numérique réussie, découvrez [Adopt](#) et libérez toute la puissance de Nexthink.

À propos de Nexthink

Nexthink est un acteur incontournable sur le marché des solutions pour la gestion de l'expérience numérique des collaborateurs. À travers l'optimisation de l'expérience technologique des employés au quotidien, nos solutions permettent aux entreprises de créer des espaces de travail numériques hautement productifs. Analytique temps réel, automatisation, retours d'expérience sur tous les terminaux... Nexthink agit sur tous les fronts pour aider les équipes IT à répondre aux grands enjeux des nouveaux espaces de travail numériques.

nexthink