

WalkMe - Digital Adoption Platform (DAP)



L'IDÉE ET LA GÉNÈSE DU PRODUIT

LA PROBLÉMATIQUE

La transformation numérique induit de nouveaux équipements pour les entreprises en termes de plates-formes CRM/CxM, e-commerce, applications mobiles et toute application Web, pour gérer le parcours client, améliorer son expérience et favoriser son engagement, mais aussi de solutions RH pour optimiser l'organisation des ressources humaines et répondre à de nouveaux enjeux. Mais les utilisateurs ne sont pas toujours préparés à utiliser ces nouvelles solutions ni accompagnés dans la conduite du changement. Ils ont face à eux des outils avec de nouvelles fonctions à appréhender, une nouvelle gestion des processus avec laquelle ils ne sont pas familiers. Il leur faut être guidés pas à pas pour maîtriser ces nouvelles plates-formes et découvrir la richesse des fonctionnalités sous-jacentes avec :

- Une interface ergonomique,
- Des aides contextuelles étape par étape,
- Des incitations à poursuivre le processus jusqu'à son terme,
- Des compléments fonctionnels pour pallier d'éventuels manques au niveau des plates-formes sous-jacentes.

Ainsi, la mise en place de plates-formes CRM/CxM, e-commerce, RH, applications mobiles ou Web au sein de l'entreprise demeure un défi majeur et une condition nécessaire au développement et à la performance de l'entreprise. Il s'agit de démocratiser l'usage de plates-formes digitales à l'échelle de toute l'entreprise, de mieux maîtriser l'enchaînement des processus et de faciliter l'accès à l'information.

L'ÉDITEUR

Convaincus que la généralisation des plates-formes digitales ne pourra se faire sans un accompagnement soutenu auprès des utilisateurs métier, Dan Adika et Raphaël Sweary créent WalkMe en 2011. **WalkMe** édite le logiciel du même nom permettant aux utilisateurs métier d'être autonomes dans l'utilisation des plates-formes digitales. WalkMe se positionne sur l'adoption des plates-formes digitales pour accélérer leur prise en main par les utilisateurs métier. La solution peut s'adapter à tout type de plate-forme (CRM, e-commerce, RH, etc.) et est agnostique par rapport à la solution sous-jacente. **Côté clients**, l'éditeur couvre tous les secteurs d'activités, depuis la PME jusqu'au grand compte dont par exemple : Accor, Engie, Faurecia, General Electric, Mastercard, Paypal, Renault, T-mobile, etc. La solution est aussi diffusée à travers un réseau de **partenaires intégrateurs** (Accenture, Appirio, Arago Consulting, Cap Gemini, CGI, Cognizant, CSC, Deloitte, IBM, KPMG, Micropole Institut, NTTData, PWC).

Les points forts de la société

- ✓ Société détenue par les dirigeants et des fonds d'investissement (90 millions de dollars de levées de fond)
- ✓ Société classée 13^{ème} dans le Technology Fast 500 de Deloitte en 2016 avec une croissance de 8,095%
- ✓ Editeur indépendant spécialiste de la gestion de l'engagement de l'utilisateur ou du client vis-à-vis d'une plate-forme digitale
- ✓ Croissance continue du nombre de clients (plus de 1200 clients en 2017)
- ✓ 1200 clients dans de multiples secteurs d'activités de toute taille (de la PME au grand compte). 20% des entreprises issues du Fortune 500 utilisent WalkMe
- ✓ Canaux de vente : direct/indirect

Les points forts de l'offre

- ✓ Solution de gestion de l'expérience utilisateur et client d'une plate-forme digitale, centrée sur les besoins métier.
- ✓ Permet d'accompagner la conduite du changement et de former les nouveaux utilisateurs d'une plate-forme digitale.
- ✓ S'adapte à de nombreuses plates-formes digitales (CRM, e-commerce, RH, applications mobiles, toute application web, etc.) tout en étant agnostique par rapport à l'application sous-jacente.
- ✓ Solution qui ne nécessite pas de modification de l'application guidée.
- ✓ Permet d'analyser l'efficacité d'une plate-forme, de comprendre l'usage qui en est fait, de repérer les points de blocage et d'y remédier en faisant évoluer les processus et en apportant des aides contextuelles.
- ✓ A la manière d'un GPS, WalkMe permet aux utilisateurs de rechercher l'aide dont ils ont besoin dans leur contexte et dans leur langue (plus de 30 langues supportées).
- ✓ Des Quiz WalkMe permettent de tester le niveau de compétence de chaque utilisateur. De même, des enquêtes WalkMe peuvent être placées à toute étape du processus pour mesurer la satisfaction de l'utilisateur.

LE PRODUIT

Le progiciel **Digital Adoption Platform (DAP)** est une solution dite de « GPS d'une plate-forme digitale ». Il repose sur 3 fondamentaux :

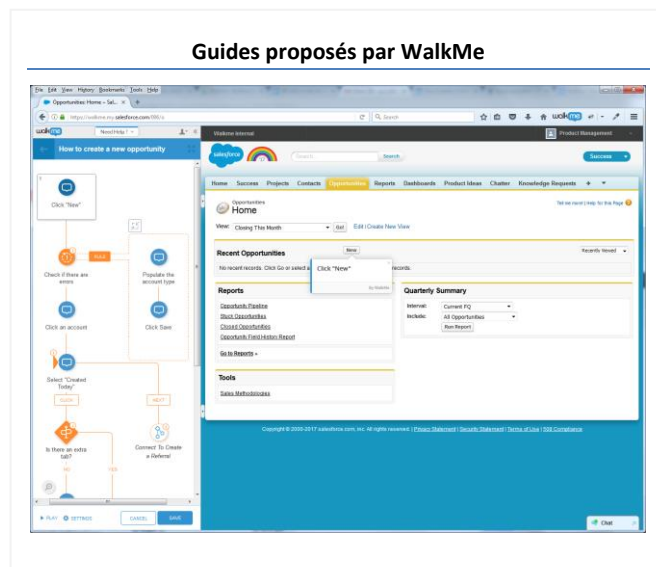
- **Mettre en place des guides** pour orienter l'utilisateur dans un contexte donné et attirer son attention via une fenêtre d'avertissement,
- **Favoriser l'engagement de l'utilisateur ou du client** en ajoutant des règles à certaines étapes clés pour l'inciter à poursuivre le processus jusqu'à son terme,
- **Délivrer des analyses sur les données** pour identifier les obstacles rencontrés par les utilisateurs ou les clients et les opportunités qui se présentent pour favoriser leur engagement.

WalkMe propose ainsi **3 modules** :

- **WalkMe Editor** pour la création et l'administration des guides (module qui ne nécessite pas de connaissance technique),
- **WalkMe Player** pour jouer la cinématique d'un guide en mode pas à pas,
- **WalkMe Insight Analytics** : pour l'audit et l'analyse du système sur une période donnée. Ce module est basé sur la technologie de machine learning, ce qui permet de détecter les points de blocage récurrents dans l'utilisation de la plate-forme digitale et d'y remédier de façon rapide et efficace.

WalkMe Editor couvre les fonctionnalités suivantes :

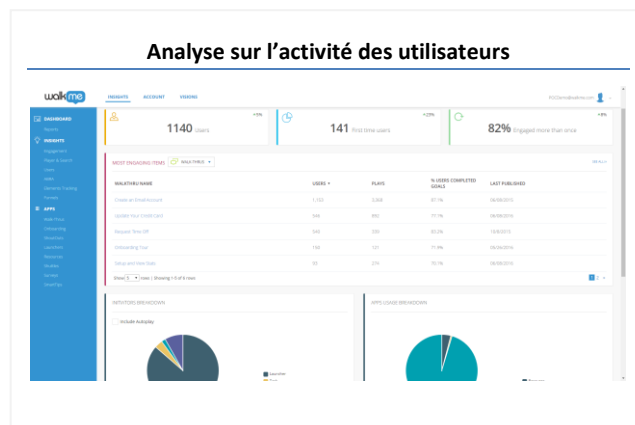
- **Walk-Thrus** : délivre les guides pas à pas, ce qui restitue à l'utilisateur des instructions étape par étape. Ceci permet par exemple de former de nouveaux utilisateurs, de naviguer plus aisément sur un site Web, de disposer d'une interface commune même si on utilise plusieurs logiciels sous-jacents, voire même de proposer des fonctionnalités complémentaires qui pourraient manquer sur les logiciels utilisés,
- **ShoutOuts** : permet d'attirer l'attention des utilisateurs sur des messages importants, de les interpeller s'ils n'ont pas réalisé certaines tâches afin de les inciter à le faire. ShoutOuts permet aussi d'informer les utilisateurs des changements, de promouvoir de nouveaux services ou fonctionnalités, de prévenir sur les périodes de maintenance ou d'arrêt,
- **Launchers** : aide les utilisateurs à surmonter les obstacles sur une étape qui leur pose problème. Il s'agit de boutons qui peuvent être placés sur la page afin de donner aux utilisateurs la possibilité de démarrer une application comme par exemple : afficher un guide Walk-Thru depuis une page de FAQ, vérifier un formulaire, placer des liens vers d'autres ressources externes ou sites Web ou encore proposer aux utilisateurs de compléter une enquête,
- **Shuttle** : permet une redirection de l'utilisateur vers d'autres pages internes ou externes (via un lien URL),
- **Permalink** : il s'agit d'un lien qui peut être envoyé aux utilisateurs, par chat en ligne ou par courrier électronique et qui ouvre un contenu WalkMe pertinent pour guider les utilisateurs étape par étape afin de réussir une tâche ou une action en ligne. Il s'agit d'une fonction destinée à envoyer un lien à l'utilisateur (ex. : lien pour découvrir une application ou encore un changement de processus et amener l'utilisateur directement sur ce qui a évolué),
- **Onboarding task list** : liste de contrôle des tâches pour les utilisateurs afin qu'ils connaissent les processus à compléter. Les listes de contrôle peuvent être utiles pour les utilisateurs novices sur l'application, ainsi que pour présenter de nouvelles fonctionnalités, suivre la progression de l'utilisateur, etc. La liste des tâches peut être personnalisée. De même on peut mettre en place un Quiz pour tester le degré de familiarité de l'utilisateur vis-à-vis de l'application.



- **Resources** : pour rendre accessibles aux utilisateurs les vidéos et documents et les centraliser. On peut également choisir de retirer des informations issues de sources externes, telles que YouTube ou les canaux Vimeo.
- **Surveys** : fournit aux utilisateurs un moyen simple de recueillir leurs commentaires et leurs besoins. Les sondages sont utilisés pour suivre l'usage des guides Walk-Thrus afin de vérifier si les objectifs ont été atteints et recueillir les commentaires sur tout type de problème.

Des aides sont apportées à tous les niveaux :

- **Le Smartip** permet d'expliquer ce qui est attendu au niveau de la saisie d'un champ. Tant que la saisie est incorrecte, un message en avertit l'utilisateur, lequel est invité à cliquer sur le « ? ». Une fois que la saisie est correcte, le champ s'affiche en vert.
- **L'interactivité** est proposée à chaque étape.
- **La personnalisation** permet d'adapter l'interface à la charte des applications de l'entreprise (couleurs, design).



La solution centrée sur l'utilisateur peut s'appliquer sur tout type d'application (CRM, RH, e-commerce, application mobile, toute application web, etc.) comme par exemple Salesforce, Microsoft Dynamics CRM, SAP Success Factors ou Workday, etc.

Elle gère les droits d'accès via des groupes et des profils utilisateurs. L'administrateur de WalkMe peut effectuer des audits sur une période donnée pour mesurer le niveau d'engagement des utilisateurs, repérer ce qui sert ou non au niveau de l'assistance, les mots clés les plus invoqués par les utilisateurs, le nombre de fois qu'ils ont exécuté Player ou Walk-Thrus, le nombre de tâches qui ont été achevées, etc.

La tarification du logiciel est fonction du nombre d'utilisateurs et d'applications. Elle comprend des services d'accompagnement (Walkme University, support 24x7)

L'éditeur délivre une nouvelle version toutes les 5 à 8 semaines en mode SaaS uniquement (basé sur AWS). L'outil peut aussi fonctionner en mode « Self Hosted » c'est-à-dire Cloud privé et dans ce cas les fichiers générés par Walk-Thru (didacticiels) sont sur les serveurs Web du client.

L'AVIS DU CXP

- *Un positionnement pertinent et en phase avec les attentes du marché en termes d'accompagnement à l'adoption des plates-formes digitales.*
- *Une solution adaptée à de multiples plates-formes digitales (CRM, RH, e-commerce, applications mobiles, solutions SaaS et sites web, etc.) qui permet d'apporter une même logique transverse quelle que soit l'application sous-jacente.*
- *Une solution qui ne nécessite pas de modification de l'application guidée.*
- *Une solution flexible et évolutive tournée vers l'usage, mettant les utilisateurs au centre de la problématique.*
- *Une analyse basée sur un moteur de machine learning pour repérer les points de blocage récurrents des utilisateurs de la plate-forme qui les empêchent d'aller plus loin dans le déroulement du processus.*
- *Des quizz qui permettent de mesurer le niveau de compétences de l'utilisateur.*
- *Un mode de tarification simple dépendant du nombre d'utilisateurs et d'applications.*
- *Un éditeur qui doit penser à s'étoffer en termes d'effectifs en France (par le biais d'agences ou de distributeurs locaux) pour accélérer son développement.*

QUELQUES REFERENCES CLIENTS

Finance : American Express, MasterCard, Paypal, Bank of Montreal

Télécoms : British Telecom, T-Mobile

Tourisme, loisirs : Accor Hôtels

Industrie : Renault, Legrand, General Electric, Faurecia

E-commerce : Amazon

Utilities : Engie

Etc.

QUELQUES CLIENTS SIGNIFICATIFS ...



Utilities pour les
Entreprises et les
Collectivités

- Servir plus de 38000 Entreprises et Collectivités.
- Plus de 1000 utilisateurs sur le CRM.
- Guidage en ligne des utilisateurs CRM.
- Autonomie des utilisateurs.
- Tableau de bord d'utilisation des aides en ligne.
- Gamification.
- Champs d'application étendus.

« Dès la démonstration des fonctionnalités de WalkMe, nous avons compris que nous pouvions avoir trouvé LA solution, ce qu'il nous restait à vérifier. Nos utilisateurs souhaitaient une aide directement dans l'outil et facile d'accès. Grâce à WalkMe, nous n'avons plus désormais à gérer 130 modes opératoires papier qu'il fallait remettre à jour à chaque montée de version de notre CRM. [...]

Le plus de cet outil est que nous pouvons connaître en temps réel le taux d'utilisation en général mais aussi par mode opératoire. Il met en avant les aides attendues par les utilisateurs que nous aurions pu oublier.

Nous avons également découvert au fur et à mesure d'autres fonctionnalités possibles comme la gamification. [...] Nous sommes donc ravis à ce jour d'avoir fait le choix de WalkMe ».
Delphine Martin-Maroux, Responsable Conduite du Changement



Royal Canin Canada,
chef de file en
Nutrition Santé pour
chats et chiens

- Fournir le meilleur service aux partenaires vétérinaires, avec un nouveau portail dans les cliniques vétérinaires canadiennes.
- Mise en place d'un nouveau portail pour la communauté vétérinaire canadienne sans formation sur site.
- Réduction du temps de formation des utilisateurs de 51%.
- Commerciaux concentrés sur les ventes et apport d'un meilleur support aux clients.
- Satisfaction et loyauté des clients renforcées.

« WalkMe nous a permis de livrer notre Portail vétérinaire avec la plus grande qualité, sans nécessiter de temps pour former les nouveaux utilisateurs. WalkMe nous a épargné des centaines d'heures. Notre équipe est maintenant en mesure de consacrer moins de temps à la formation et plus de temps au service »
Ryan Smith, Marketing Manager.



Bank of Montreal
Financial Group, 4ème
plus grande banque du
Canada et 8ème
d'Amérique du Nord

- Opérer la transformation des plates-formes en ligne pour mieux servir les clients et gérer les revenus.
- Atténuer tout problème auquel le client pourrait faire face du fait du changement radical de l'expérience des clients en ligne.
- Guider les utilisateurs sur les processus bancaires commerciaux et les tâches quotidiennes critiques, améliorant finalement l'expérience de ses utilisateurs.
- Avec Walk-Thrus, Tool-tips et Shout Outs, réduction des appels au support client, résolution plus rapide des problèmes et adoption des nouveaux outils.
- BMO utilise également WalkMe pour aider à la gestion des changements sur son système.

« Nous recherchions des moyens d'augmenter l'évolutivité de nos opérations de support et de favoriser l'adoption des fonctionnalités bancaires critiques, sans générer de coût de développement logiciel - avec WalkMe, nous l'avons réalisé »
Sarah Cairns, Initiative Manager, BMO Groupe financier

ET DEMAIN

WalkMe n'a pas souhaité communiquer d'éléments relatifs à sa roadmap.

Ce Scope CXP a été réalisé, à la demande de l'éditeur WALKME, par le CXP, sous la responsabilité de Laurence DUBROVIN.