

Une meilleure adoption des applications en simplifiant la formation

Compte rendu de la présentation du 11 avril 2017, Lavinia.

Compte rendu rédigé par ANDSI

En bref...

Pierre LEROUX nous a montré l'importance d'un outil d'adoption participant de la démarche de Learning by doing. Lemon Learning permet d'adapter la formation et les tooltypes au profil de l'utilisateur, de rapporter l'utilisation fine de l'application ainsi que des statistiques sur les parcours de formation suivis, par structure de l'entreprise.

L'Association Nationale des Directeurs des Systèmes d'Information organise des débats et en diffuse des comptes-rendus, les idées restant de la seule responsabilité de leurs auteurs. Elle peut également diffuser les commentaires que suscitent ces documents.

Une gestion des connaissances inadaptée

Difficile d'accéder à l'information sur les applications, l'information n'est pas personnalisée ni mise à jour des évolutions des process et de l'application. Maintenir les supports de formation est couteux et les nouveaux arrivants dès lors sont peu l'objet d'une formation sérieuse aux applications.

Le E-learning est peu consulté, par manque d'investissement personnel des utilisateurs, et le présentiel est complexe à organiser et peu personnalisé. Les applications sont, de manière croissante, réalisées en mode agile, n'incluant pas la formation qui, elle, est créée en séquentiel.

Démonstration sur Salesforces de Lemon Learning

Une bulle d'aide s'ajoute à la fenêtre du navigateur. Elle permet des choix sur le profil....

Les bulles d'aide peuvent apparaître suivant un scénario ou des comportements utilisateur (pointeur sur une zone pour une aide par exemple).

Le contenu est créé de manière collaborative, ceci incluant la traduction des textes pour une version multilingue.

Lemon Learning est soit en javascript soit conservé dans un module du navigateur, et la plupart du temps dans le Cloud.

Lemon Learning s'inscrit dans la démarche de :

- Learning by doing (qui est le mode le plus efficace d'apprentissage) ;
- Rapid Learning ; la capacité d'adaptation et de suivre l'application est privilégié relativement, par exemple, à des serious games
- D'aider à l'utilisation, ce qui est surtout précieux pour des applications utilisées de manière ponctuelle.

Des statistiques sont conservées sur l'utilisation de l'application ; avec regroupement par structure organisationnelle.

Des pushes sont possibles pour inciter les utilisateurs à découvrir de nouvelles fonctions.

Débat

Intervenant : pour un utilisateur, lorsqu'il est formé, est-il possible qu'il désactive les bulles d'aide ?

Pierre LEROUX: le guide se lance sur choix de l'utilisateur.

Int. : Y a t il un retour possible des utilisateurs sur l'aide (trop, pas assez...)?

P.L. : En cours d'ajout. Roadmap 6 mois.

Int. : Quelles sont les contraintes des applications ?

P.L. : Fonctionne sur les navigateurs (hors zone flash ou silverlight), et pas sur les clients lourds.

Int. : Vous ajoutez de l'ingénierie pédagogique à votre offre ?

P.L. : Nous avons des ingénieurs pédagogiques qui peuvent mener les projets chez nos clients. Notre savoir faire est très lié à notre application et à l'adoption des outils.

Int. : Dans quelle stade de vie de l'application intervenez vous ?

P.L. : plutôt à la création du contenu initial, le client le reprenant lors des évolutions futures de l'application. Nous intervenons également sur des applications déployés depuis longtemps qui sont sous utilisé.

Int. : Avez-vous mesuré le taux d'utilisation de votre outil comparativement à celui observé dans l'E-learning?

P.L. : Oui, 70 % d'impact vs. 5 à 7 % dans le cas du E-learning.

Int. : quels sont les ordres d'idée des charges nécessaires à la mise en œuvre de votre solution ?

P.L. : l'intégration dans l'application est d'environ 3jh-5jh. Le projet va dépendre du client, l'ordre d'idée est la création de 3-5 guides par jour, ce qui fait que de nombreux projets prennent une à deux semaines.

Int. : quel est le Business model ?

P.L. : coût annuel des licences (10-30k€/an environ en moyenne) allant jusqu'à 120k€/an pour des centaines de commerciaux, monde entier. Maintenant la nature de l'application joue également.

Int. : où sont stockés les scenarios ?

P.L. : les scenarios sont stockés en France (Gandi & OVH), peut être sur AWS dans le futur quand ils auront des serveurs en France, ou on premise.

Int. : une réutilisation de parties de scenarios est elle possible ?

P.L. : oui, et le cas se pose par exemple sur Office 365.

Int. : avez vous des « copieurs » ?

P.L. : une société israélienne, une société allemande davantage dans une logique de performance support, une société française plus ancienne mais moins avancé sur les sujets que nous couvrons.

Présentation de l'orateur

Pierre Leroux, diplômé d'HEC Paris en 2014, de l'Ecole Centrale d'Electronique & d'Oxford Brookes University. Il a fondé Lemon Learning qu'il dirige au côté d'une dizaine de collaborateurs.