

A photograph of a person with long brown hair, wearing a black leather jacket, sitting on a swing. The swing is in motion, and the background is a blurred playground with colorful slides (green, yellow, red, blue). The text is overlaid on a white rectangular area in the upper right portion of the image.

**USER ADOPTION
COMMENT PASSER D'UN
UTILISATEUR FRUSTRÉ À UN
UTILISATEUR SATISFAIT ?**

Qu'est-ce qui détermine la réussite d'un projet IT? Celui-ci est-il livré dans les temps et en respectant le budget? Satisfait-il à toutes les spécifications du concept? Un problème donné a-t-il été résolu? ...

Ce sont autant de facteurs qui influenceront la perception d'un projet IT mais finalement, un seul facteur déterminera la valeur professionnelle réelle d'un projet IT, à savoir le degré d'adoption par l'utilisateur ou User Adoption. On peut définir User Adoption comme suit : « les utilisateurs finaux qui utilisent efficacement et effectivement une nouvelle solution et abandonnent ainsi leur ancienne manière de travailler ».

Créez une Valeur Opérationnelle par le biais de User Adoption

Le concept de **User Adoption** est important car peu, voire aucun bénéfice ne peut être tiré d'une nouvelle solution si celle-ci n'est pas utilisée comme il se doit. Sans le **User Adoption**, nous constatons souvent des dépenses supplémentaires inutiles (temps et argent), avec peu, voire aucune valeur ajoutée.

Le terme d'utilisateur final ne peut pas être réduit au traditionnel 'end-user'. A un moment donné, tout le monde est un utilisateur final :

- le développeur qui utilisera une nouvelle méthode (par exemple le Team Foundation Server),
- l'administrateur système qui passe à une nouvelle plateforme (par exemple Microsoft Azure),
- le collaborateur du helpdesk qui applique un nouvel outil ou une nouvelle méthodologie pour suivre des incidents (par exemple Microsoft System Center Service Manager avec ITIL),
- l'utilisateur final qui est confronté à un nouvel environnement de travail (par exemple Microsoft Lync, SharePoint, une nouvelle version d'Office...),
- ...

Or, le degré d'adoption d'un projet ne coule pas de source. C'est un **processus** (pas un événement) dans lequel du temps et des efforts doivent être investis. C'est un processus constitué de plusieurs étapes et itérations. C'est un processus que nous voulons passer en revue et mesurer, afin que nous en connaissions la valeur ajoutée pour notre entreprise.

Pour mettre ce processus en bonne voie, Realdolmen a développé un **User Adoption Framework**. Le **User Adoption Framework** est basé sur le livre « User Adoption Strategies » de Michael Sampson.

Le cadre complet est constitué de quatre étapes distinctes. Chaque étape comporte plusieurs options qui peuvent être combinées selon le type de projet, le public cible, l'envergure, la culture de l'entreprise... Pour la plupart des possibilités, Realdolmen dispose des connaissances et des spécialistes requis (**User Adoption Specialists**). Cependant, certaines options sont tellement spécifiques qu'elles seront également supportées par le client.

En résumé :

- **Winning attention** - Comment veiller à ce que l'utilisateur final prenne conscience de la modification prévue ? Où pouvons-nous montrer l'importance de cette modification pour sa situation professionnelle ?
- **Cultivating basic concepts** - Comment veiller à ce que l'utilisateur final connaisse les fonctionnalités de base de la nouvelle solution ? Comment l'utilisateur final s'y retrouve-t-il dans la nouvelle solution ?
- **Enlivening applicability** - Comment la nouvelle manière de travailler s'adapte-t-elle à la situation spécifique d'une personne ou d'une équipe ? Comment l'utilisateur final effectuera-t-il son travail au sein de la nouvelle solution ?
- **Making it real** - Dans la dernière phase, nous veillons à ce que l'ancienne manière de travailler devienne effectivement « l'ancienne » méthode. Les données éventuelles ont été transférées, la méthode de travail est fixée pour l'équipe/ l'individu...

QUE PEUT FAIRE REALDOLMEN POUR VOUS ?

Nous aimons comparer le User Adoption Framework à un menu. A chaque étape, plusieurs possibilités adaptées ou non à la culture de votre entreprise, au budget du projet ou au type de projet sont proposées. C'est donc une question de choix des bonnes options, avec une répétition suffisante.

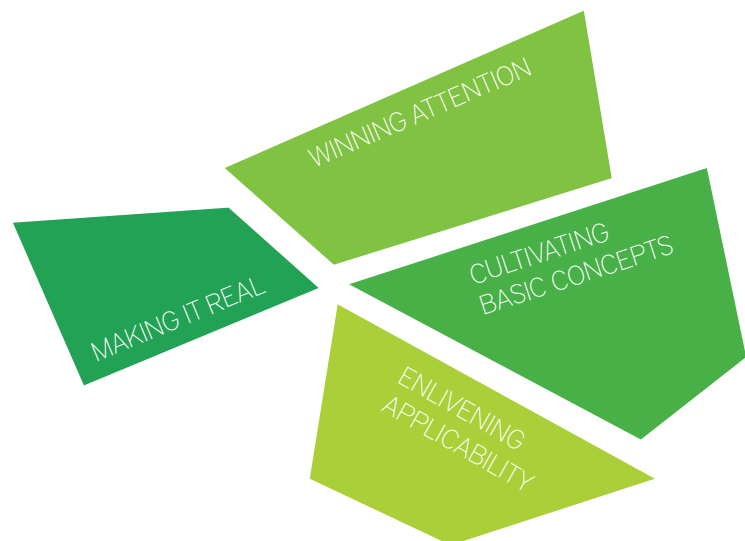
Realdolmen dispose des connaissances et des outils nécessaires pour vous guider à chaque étape du processus de User Adoption et pour constituer le User Adoption-plan. Vous pouvez également confier tout ou partie de l'exécution du User Adoption-plan à Realdolmen. Un User Adoption Specialist expérimenté veille à l'exécution et à la qualité de celui-ci.

Voici quelques exemples concrets de nos services par phase :

- **WINNING ATTENTION:**
 - Établir une communication pour des collaborateurs spécifiques comme la création de flyers, de posters, une bannière sur Intranet...
- **CULTIVATING BASIC CONCEPTS:**
 - Formation pour les utilisateurs (classique, démo, e-learning).
 - La création de documentation (quick reference guide, aide en ligne).
- **ENLIVENING APPLICABILITY:**
 - Collaborer avec plusieurs services pour utiliser un nouvel outil au sein de leur équipe
 - Consultance lors de la création de sites d'équipe dans SharePoint.
 - Encadrement des Embedded Champions...
- **MAKING IT REAL:**

Organiser et encadrer une « bulk-loading-party ». Développer des politiques autour de l'utilisation du nouvel outil.

Enfin, Realdolmen fournit également les outils nécessaires à l'évaluation du processus en matière de User Adoption: étude/test pour mesurer si le nouvel outil est effectivement utilisé et si les collaborateurs sont satisfaits, évaluation en direct sur le lieu de travail, etc.



Realdolmen aimerait étudier, avec vous, de quelle manière le User Adoption Framework peut être appliqué à votre projet. Pour des informations détaillées, vous pouvez vous adresser à votre personne de contact chez Realdolmen ou à education@Realdolmen.com.

User Adoption

Pour avoir de plus amples informations,
envoyez un e-mail à l'adresse suivante :
info@Realdolmen.com

Nous vous contacterons dans les plus
brefs délais.

© Tous droits réservés à Realdolmen NV/SA
Huizingen, 2018



REALDOLMEN
to get there, together