

La Veille Digital Achats

Les outils de « Digital adoption » accélèrent le déploiement des solutions

JANVIER
2020

Ces dernières années, des investissements considérables ont été réalisés par les éditeurs de logiciels pour optimiser les interfaces de leurs solutions et l'expérience de leurs utilisateurs. Cependant, l'accompagnement au changement et à la bonne utilisation des nouveaux applicatifs constitue toujours un enjeu majeur pour que soient pleinement exploitées ces solutions et rentabilisés les projets afférents. Pour faciliter et accélérer le déploiement des applications, de nouveaux outils de « Digital adoption » (Digital adoption platform, ou DAP) accompagnent les utilisateurs dans leur montée en maîtrise progressive des applicatifs. Ces outils complémentaires aux solutions métier remplacent progressivement les formations et les modes d'apprentissage classiques. Ils s'appuient sur des surcouches logicielles pour orienter les parcours de navigation et apporter toute l'aide nécessaire en temps réel, voire pour proposer par anticipation aux utilisateurs les actions pertinentes à réaliser dans l'applicatif.

Quel que soit le périmètre d'un projet de transformation digitale, aux achats comme dans d'autres domaines, son succès repose sur l'adoption par les utilisateurs des nouvelles applications mises en place, voire des processus ou de l'organisation

sous-jacents. Pour répondre à cet enjeu, les éditeurs ont consacré d'important investissements à l'ergonomie au cours des dernières années (voir article page 5) représentant souvent plus de 50 % des efforts de développement, afin d'améliorer

le confort et la simplicité d'utilisation, certains intégrant même un assistant conversationnel de type « chatbot ». Mais pour faciliter et accélérer encore l'adhésion, de nouveaux outils dits DAP (Digital adoption platform) ont vu le jour, accompagnant les équipes dans la prise en main de leurs solutions digitales, et les managers dans le pilotage de la productivité. Preuve de l'importance de la problématique et de la prise de conscience des entreprises, ces outils additionnels, qui remplacent la documentation et les formations classiques (tutoriels, cours en présentiel, e-learning, webinars, etc.), fastidieuses et chronophages à mettre en place, connaissent un succès grandissant. Selon le cabinet Gartner, dont le périmètre d'étude a depuis peu intégré une catégorie « Digital adoption solutions » (DAS) pour couvrir ce domaine, entre 1 à 5 % des entreprises seraient déjà utilisatrices de ces solutions. [Lire la suite](#)



L'ergonomie, l'autre clé d'une adoption réussie

Avec la couverture fonctionnelle et le coût, l'ergonomie est devenue l'un des tout premiers critères de choix d'une solution digitale achats. Après s'être longtemps focalisées sur les capacités des outils en termes de création de valeur (économies, simplification des traitements, sécurisation des processus, maîtrise des risques, etc.), les entreprises ont compris que l'« expérience utilisateur » ou UX (User eXperience) était déterminante pour améliorer le taux d'adoption et donc le retour sur investissement de leur projet... [Lire la suite](#)

Pour recevoir par email le compte rendu dans son intégralité, [cliquez ici](#)