

Accélération et maîtrise de l'adoption de CA PPM

Jérôme Dubois

Services Engagement Manager



Les challenges de l'adoption utilisateur

Ce que les Clients CA disent

Une adoption réussie est complexe à obtenir

77%

des clients dissents que l'adoption est un challenge majeur ou significative lors de l'implementation d'une nouvelle technologie *

<https://www.techvalidate.com/product-research/ca-services-education/facts/E4E-C00-148>

Le timing est critique

60%

des clients indiquent que la fenêtre pour l'adoption, avant qu'elle ne devienne une bataille désespérée, est inférieure à 90 jours *

<https://www.techvalidate.com/product-research/ca-services-education/facts/9ED-ED2-749>

L'adoption est nécessaire au succès

50%

Des clients dissent que de meilleurs retours pour le métiers un des avantages principaux de la réussite de l'adoption *

<https://www.techvalidate.com/product-research/ca-services-education/facts/E78-A38-EFB>



Copyright © 2018 CA. All rights reserved.

*TechValidate, "TechValidate survey of users of CA Technologies Services and Education," 2016.

Les challenges de l'adoption utilisateur



Les écueils à l'adoption

- Avoir une vision technique
 - CA PPM influence fortement une organisation dans ses méthodes et processus. Considérer la mise en place d'une solution PPM comme un projet technique est une cause d'échec. Il faut toujours garder la réponse aux besoins comme un KPI majeur.
- Un outil pour les décideurs
 - Si les rapports décisionnels sont critiques, la qualité des données l'est aussi. Il faut penser la solution aussi pour ses utilisateurs et non pas uniquement pour ses sponsors.
- Le fameux effet tunnel
 - Même en termes de communication, l'effet tunnel est un danger. Il faut communiquer auprès des utilisateurs finaux tout au long du projet de déploiement

L'approche de conduite du changement (1/2)



- Analyser les solutions en place
- Analyser les processus en place
- Analyser les nouveaux besoins exprimés
- Analyser les points douloureux



- Définir l'organisation et les processus cibles
- Définir la stratégie vers la cible
- Définir les plans de formations et de communication



- Exécuter les changements d'organisation et de processus
- Exécuter le plan de formation
- Exécuter le plan de communication

L'approche de conduite du changement (2/2)



- Contrôler la compréhension des objectifs
- Contrôler la bonne utilisation de la solution
- Contrôler les KPIs d'adoption



- Stabiliser l'organisation et les processus cibles
- Stabiliser l'intégration des nouveaux utilisateurs
- Stabiliser la cadence des changements et des évolutions

Zoom sur la communication

- Avoir un plan
- Segmenter par typologie d'utilisateur
- Adopter une approche multi canaux
- Définir les messages clés



Zoom sur les changements organisationnels



- Analyser les impacts et les partager
- Ecouter les besoins et retours des utilisateurs
- Définir des processus adaptés aux utilisateurs
- Bref...parler, parler, parler

Les offres CA pour faciliter l'adoption

CA Education

Accélérer les performances et renforcer l'adoption utilisateur.

CA Education vous aide à :

Réduire les
risques d'échec
de votre projet

Améliorer
l'adoption et la
productivité de
vos utilisateurs

dépendance vis-
à-vis
d'organisations
de support

Accélérer le
retour sur votre
investissement C
A

1 h de formation **ÉVITE** **5 h** de productivité perdue

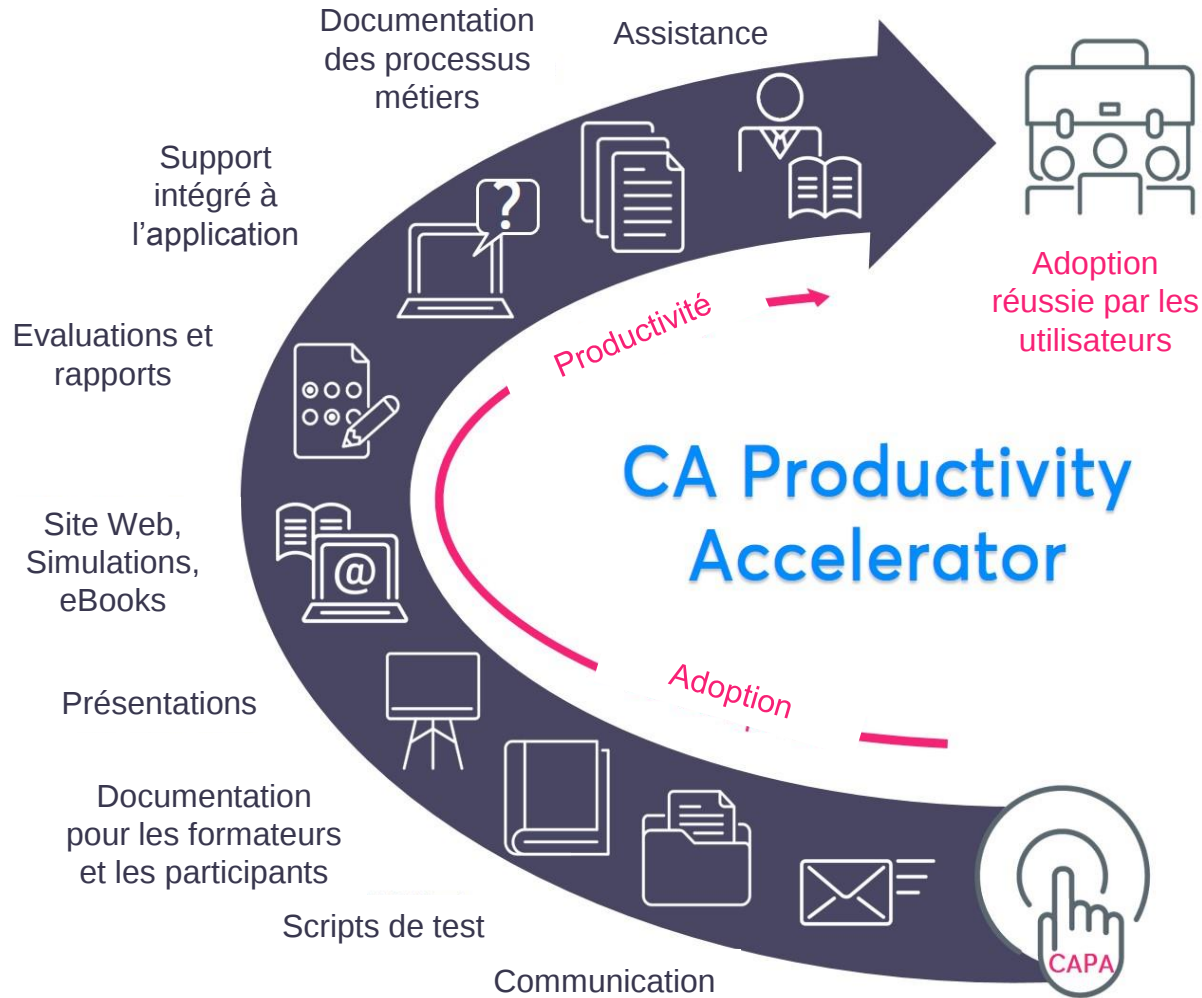


80% des responsables
IT savent que la formation
est **essentielle** pour la
réussite des projets

Nous facilitons l'accès à la formation.

Nous fournissons des options flexibles afin de rendre votre équipe opérationnelle en respectant votre budget et votre planning.

CA Productivity Accelerator



- ✓ Se concentrer sur l'expérience utilisateur
- ✓ Fournir un support fiable aux utilisateurs
- ✓ Réduire les tickets support de 65%
- ✓ Réduire les coûts de formation de 70%
- ✓ Accélérer le processus documentaire
- ✓ Accélérer l'intégration des utilisateurs
- ✓ Augmenter la valeur produite par CA PPM

- ✓ Créer tout le contenu documentaire nécessaire à l'adoption
- ✓ Contenu CA PPM standard disponible
- ✓ Traduire, mettre à jour et maintenir automatiquement la documentation
- ✓ Réutiliser le contenu existant
- ✓ Contextualiser l'aider et guider les utilisateurs

- De portlets de suivi de l'adoption sont disponibles dans CA PPM

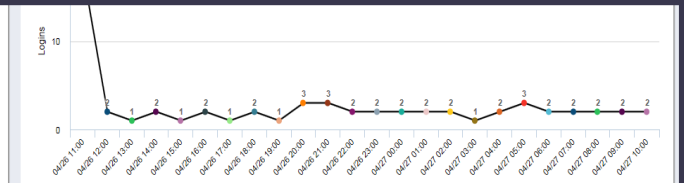
- Services Value Dashboard: User Login Summary

Engagement Filters

Last Login Metric

A donut chart illustrating the distribution of user logins based on their last login metric. The chart is divided into five segments: a large green segment for 'Within 24 hours' (89%), a small blue segment for 'Within 1 week' (1%), a small purple segment for 'Within 365 days' (4%), a small pink segment for 'Longer than 1 year' (6%), and a very small grey segment for 'Never Logged In' (0%).

Last Login Metric	Percentage
Within 24 hours	89%
Within 1 week	1%
Within 365 days	4%
Longer than 1 year	6%
Never Logged In	0%



Service de Gestion des Applications

Excellence opérationnelle, Agilité et Valeur ajoutée

