

AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR

RÉDUIRE LES COÛTS DE MISE EN ŒUVRE, DE FORMATION ET DE SUPPORT

Êtes-vous sûr que les utilisateurs exploitent réellement toutes les fonctionnalités de votre solution SAP® ? Grâce aux rapports détaillés de l'application SAP User Experience Management by Knoa, vous identifiez les problèmes que les utilisateurs rencontrent et mettez en œuvre des mesures immédiates pour améliorer la prise en main et l'efficacité.



Le retour sur investissement de votre solution SAP repose sur trois facteurs : une infrastructure efficace, une solution SAP optimisée pour votre environnement et des utilisateurs performants.

Mais comment savoir si votre solution SAP répond aux attentes de tous les utilisateurs ? Comment identifier les personnes qui rencontrent des difficultés pour réaliser certaines transactions ? Que devez-vous comprendre lorsque quelqu'un se plaint de la « lenteur » du système ? Sur quelles informations devez-vous vous appuyer pour distinguer les vrais/faux problèmes et prendre les mesures correctives nécessaires ? En bref, comment décrypter l'expérience utilisateur réelle de manière objective et non subjective (oui-dire, plaintes isolées) ?

Jusqu'à aujourd'hui, la mise en place d'enquêtes, la réalisation de tests délocalisés ou le suivi des appels d'assistance demandait beaucoup de temps et d'efforts. Les outils classiques de gestion et de contrôle se contentent d'identifier les facteurs qui **impactent** l'expérience utilisateur sans mesurer l'expérience utilisateur **réelle**. Vous ne disposez jamais des indicateurs adéquats pour analyser la performance de votre solution. Les outils classiques ne sont pas capables de déterminer si vos collaborateurs réalisent leurs transactions correctement, s'ils appliquent les procédures comme il le faut et s'ils

exploitent toutes les fonctionnalités de leur solution SAP dans leur travail quotidien.

Désormais, SAP propose une application unique de gestion de la performance. Baptisée SAP User Experience Management (SAP UEM) by Knoa, elle capture l'information dont vous avez besoin pour optimiser votre solution SAP sous deux angles : le logiciel lui-même et l'utilisateur.

L'application SAP User Experience Management

L'application SAP UEM analyse avec précision l'usage que font vos collaborateurs de votre solution SAP. Elle injecte l'information dans des rapports détaillés que vous utilisez pour améliorer les temps de réponse, identifier les besoins de formation, ajuster les processus et garantir que vos collaborateurs utilisent tout le potentiel de votre solution SAP.

L'application capture l'expérience utilisateur réelle en ne mobilisant quasiment aucune ressource de bureau.

De plus, l'application analyse et présente des informations clés sur la façon dont la performance de votre solution SAP impacte personnellement l'utilisateur.



L'application SAP User Experience Management fournit des informations temps réel critiques et précises pour tirer le meilleur de votre solution SAP.

Gérer ce qui est mesurable

L'application SAP UEM propose des indicateurs pour répondre aux questions les plus critiques en matière de performance utilisateur, notamment :

- Les utilisateurs sont-ils capables d'exécuter efficacement des processus de gestion critiques ? Votre programme de formation a-t-il engendré des résultats réels ? À quel niveau devez-vous concentrer vos efforts de formation ?
- Les processus clés nécessitant un suivi à des fins de conformité réglementaire s'exécutent-ils correctement ? Effectuez-vous un audit électronique ?
- Les performances de votre solution SAP sont-elles conformes aux attentes de vos utilisateurs ? Quels sont les principaux problèmes rencontrés ? Quelle est la cause de ces problèmes ? Quel est l'impact sur vos opérations ?

Pour accomplir cette analyse, l'application propose des fonctionnalités uniques qui capturent toutes sortes d'informations :

- **Erreurs de l'utilisateur et du logiciel** – L'application contrôle et analyse 100 % des erreurs (qu'elles soient générées par l'utilisateur ou le logiciel) et fournit une information contextuelle concernant les actions qui ont abouti à l'erreur.
- **Usage de l'application** – L'application fournit des informations détaillées concernant la manière dont les collaborateurs utilisent votre solution SAP (transactions effectuées, durée des transactions, détail des étapes exécutées).

- **Mesure de l'activité et données de conformité** – L'application effectue le suivi des performances de l'utilisateur avant, pendant et après les transactions.

- **Temps de réponse du logiciel** – L'application délivre une vue des temps de réponse système par fonction en vous délivrant l'information clé pour optimiser la performance de votre logiciel.

Améliorer la visibilité

En plus de piloter votre solution SAP, l'application SAP UEM vous aide à retrouver des informations fiables et immédiatement exploitables pour identifier les lacunes de performance, ajuster votre programme de formation en conséquence, optimiser vos processus et créer de la valeur. Si les résultats peuvent varier selon les situations, les avantages potentiels sont évidents :

- Analyse de la rentabilité de vos dépenses de formation par rapport à la performance réelle de vos collaborateurs
- Baisse des erreurs utilisateur et logiciel, réduction des principaux problèmes de temps de réponse et économies significatives sur le support et les appels d'assistance onéreux
- Possibilité de déterminer si vous avez besoin d'améliorer le temps de réponse de votre solution SAP, et ainsi d'améliorer la productivité des utilisateurs et de réduire le coût de possession
- Production d'un audit électronique pour veiller à la conformité des équipes dans les processus clés
- Obtention d'informations détaillées concernant les temps de réponse de votre solution en descendant par exemple jusqu'au niveau d'une recherche utilisateur

L'application SAP User Experience Management capture l'expérience utilisateur réelle en ne mobilisant quasiment aucune ressource de bureau. Dotée d'une conception novatrice, elle reconnaît et contrôle automatiquement toutes les opérations du logiciel SAP. Que vous ajoutiez de nouvelles transactions ou que vous mettiez à niveau votre système, l'application le détecte immédiatement.

Plus important encore, l'application SAP UEM fournit des informations temps réel critiques et précises afin de tirer le meilleur parti de votre solution SAP à tous les niveaux :

- Les équipes de support applicatif bénéficient d'une fonction de suivi d'erreurs globale, qui les aide à comprendre l'impact des problèmes d'applications et de systèmes, puis à les résoudre de manière proactive.
- Les équipes de gestion de la performance applicative bénéficient d'indicateurs précis concernant les temps de réponse réels sur l'ensemble des points clés (transactions, utilisateurs, sites, moments), ce qui leur permet de résoudre rapidement les moindres problèmes de réaction du logiciel.
- Le personnel d'assistance bénéficie d'une visibilité immédiate sur les interactions réelles entre l'utilisateur et l'application avant, pendant et après chaque transaction. Il résout les problèmes immédiatement en limitant au maximum les interruptions de service.
- Les organismes de formation peuvent identifier les aspects du logiciel (et même les utilisateurs) qui nécessitent des formations complémentaires.
- Les ingénieurs applications et processus identifient les erreurs et les workflows complexes qui affectent la satisfaction et l'efficacité de l'utilisateur.

- Le directeur informatique bénéficie d'une visibilité immédiate sur le taux d'utilisation et la performance de votre solution SAP. Il prend des décisions intelligentes et sait précisément à quel endroit déployer des ressources supplémentaires pour améliorer la performance et l'efficacité du logiciel.
- Les cadres bénéficient d'informations immédiatement exploitables qui favorisent une adoption rapide et une utilisation optimale (efficace, conforme aux exigences) de leurs applications SAP.

Pour en savoir plus

Pour en savoir plus sur l'application SAP User Experience Management, contactez votre responsable de compte ou SAP Formation.

L'application SAP User Experience Management fournit des informations détaillées concernant la manière dont les utilisateurs font usage de votre solution SAP (transactions effectuées, durée des transactions, détail des étapes exécutées).

Résumé

Grâce à ses métriques et sa puissante fonctionnalité de reporting, l'application SAP® User Experience Management by Knoa aide les utilisateurs à exploiter tout le potentiel de votre solution SAP. Elle analyse et présente l'information clé (utilisation optimale du logiciel et impact de la performance de votre solution SAP sur l'utilisateur).

Défis stratégiques

- Déterminer si votre solution SAP répond aux attentes de tous les utilisateurs
- S'assurer que les utilisateurs exploitent parfaitement votre solution SAP
- Déterminer si les formations engendrent des résultats réels
- Vérifier au moyen d'un audit que votre application respecte les exigences réglementaires
- Distinguer le vrai du faux dans les remarques des utilisateurs et prendre les mesures correctives nécessaires en adoptant une approche objective
- Améliorer les méthodes de contrôle classiques

Fonctionnalités clés

- **Rapports détaillés** – Déterminer comment améliorer les temps de réponse, identifier les besoins de formation et ajuster vos processus
- **Mesure et reporting** – Tirer parti d'informations clés sur la façon dont la performance de votre solution SAP impacte personnellement l'utilisateur et le bon usage que ce dernier en fait
- **Données relatives aux erreurs, à l'utilisation et aux temps de réponse** – Capturer les données clés concernant les erreurs de l'utilisateur en délivrant une information contextuelle riche (causes, taux d'utilisation de l'application, niveau de performance avant, pendant et après les transactions, temps de réponse de l'application du point de vue de l'utilisateur)

Avantages pour l'entreprise

- **Obtenir des informations fiables et immédiatement exploitables** pour identifier les lacunes de performance et ajuster votre programme de formation en conséquence
- **Optimiser les dépenses de formation en analysant** leur incidence sur la performance réelle de vos collaborateurs
- **Diminuer les erreurs utilisateur et logiciel en identifiant** et résolvant les problèmes de manière proactive
- **Réduire les coûts de support et diminuer** le nombre d'appels d'assistance
- **Déterminer si les temps de réponse doivent être réduits** en actionnant des métriques spécifiques
- **Améliorer la productivité des utilisateurs** en raccourcissant les temps de réponse au niveau des opérations critiques, ainsi qu'en identifiant et en corrigeant les erreurs
- **Fournir aux responsables toutes les informations** concernant l'utilisation, l'adoption et la conformité de votre application

Pour plus d'informations

Contactez votre interlocuteur SAP ou rendez-vous sur le site www.sap.com/services/education/softwareproducts/knoa.epx.

50 099 951 frFR (11/05)

© Copyright 2011 SAP AG. Tous droits réservés.

SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP BusinessObjects Explorer, StreamWork, et les autres produits et services SAP mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne ainsi que dans d'autres pays.

Business Objects et le logo Business Objects, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius et les autres produits et services Business Objects mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de Business Objects Software Ltd. Business Objects est une société du Groupe SAP. Sybase et Adaptive Server, iAnywhere, Sybase 365, SQL Anywhere, et les autres produits et services Sybase mentionnés dans ce document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de Sybase, Inc. Sybase est une société du Groupe SAP.

Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs entreprises respectives. Les données contenues dans ce document sont uniquement mentionnées à titre informatif. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les informations du présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Elles sont fournies par SAP AG et ses filiales (« Groupe SAP ») uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. Le Groupe SAP ne pourra en aucun cas être tenu pour responsable des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services du Groupe SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans ce document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.