

PARADOXE EXEMPLAIRE



UI : interface = BEAUTÉ
UX : expérience = INTELLIGENCE

Zéro UX
Zéro UI

on peut être beau et intelligent à la fois

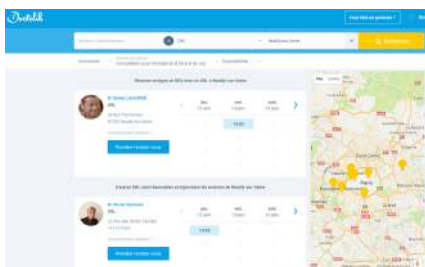
Meilleure Expérience



100%



ZÉRO



SOURCES :
HBR + HBS
ADETIN + JAAC + UDA
Lab
e-consultancy
e-marketer

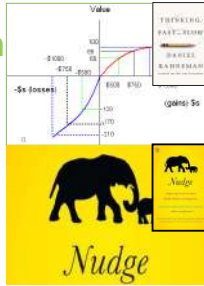


Amartya SEN
Nobel 1998 pour IDH

Jean Tirole
Nobel 2014 : régulation
et pouvoir de marché



Daniel Kahneman
2002 Decision making
under uncertainty



Richard Thaler

Nobel 2017 pour Nudge avec Cass Sunstein (HBR)

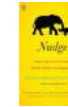


inspirer sans que l'incitation soit perceptible
« sans contrainte ni récompense »
pas de manipulation mercantile (SLUDGE)
obligé à rien, choix pas défaut, comparaison sociale, fun, écologique

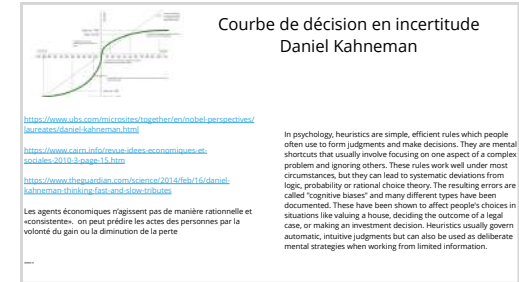
NUDGE

escalier vs. ascenseur (piano)
poubelle de tri mouche dans les toilettes
paiement d'impôts / charges
Caprice des dieux (30g)
usage des serviettes en hôtel
taille des assiettes
Pringle: une chips rouge (/20)
Ligne sur la route (frein)

NUDGE ≠ SLUDGE
persuasion douce ≠ manipulation



N'obliger à rien mais inciter à faire de bon choix selon des standards sociaux
Irrationalité dans l'économie comportementale



**NUDGE
MARKETING**
Cf. Wikipédia



Le citoyen augmenté
Conforama

Démocratie Liquide
soft power
Civic tech
Nation Builder
Gov 2.0

Civic Tech
Transformations politiques :
3 élections américaines
1 mouvement populaire : nuit debout
1 mouvement politique : en marche
NationBuilder

Nouvelles Attentes
Pourquoi se contenter du minimum ?

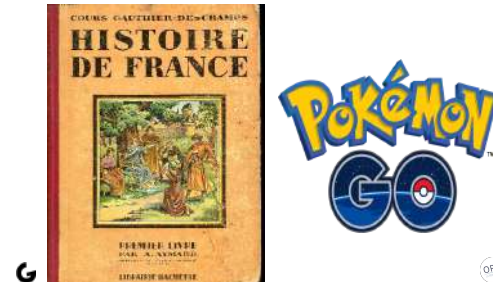
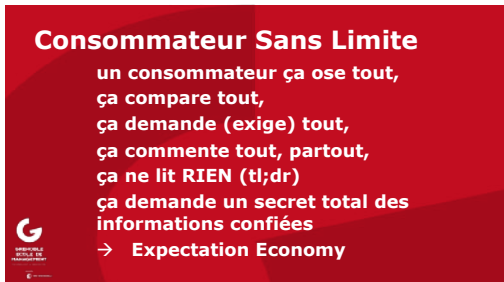
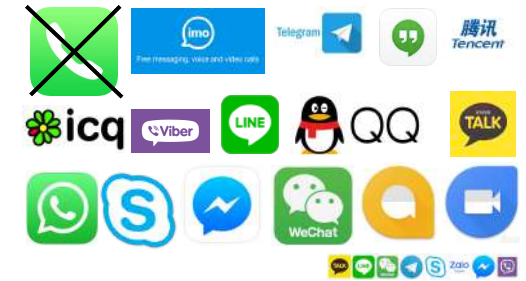
Lost ... Greatest ... Silent ...
BabyBoomer (1940 - 1965 +/- 6 ans)
GenX (1955 1985 +/- 8 ans)
GenY = Millennials (1979 1999 +/- 5 ans)
GenZ = Digital Natives = GEN C (1994 2007 +/- 4 ans)
alphaGEN ? = 2008 - 2020 ?
SingularityGeneration ?? 2018 - 2030



1990 : web et internet
2000 : mobile
2010 : Living Services

source : Google, Accenture

If you're not on Google,
You don't exist





Les lois de Michel Audiard



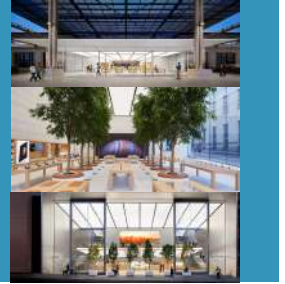
UX : User eXperience

toutes interactions perçues par l'utilisateur avant, pendant et après l'usage

- toutes : omnicanal
- interactions : touchpoint, point de contact
- perçues : même celles non voulues par l'entreprise
- utilisateur : client, consommateur, autre
- avant, pendant, après : parcours complet, customer journey
- usage : achat, utilisation, test, destruction

Best UX Ever

second visit ?



Worst UX Ever



Bâtir une bonne UX : 1/ supprimer et seulement après 2/ ajouter

1/ Supprimer les :
irritants, allergènes
points de friction (frictionless)
coutures (seamless)
défauts (flawless)

= simplifier

2/ Ajouter :
satisfaction, fluidité
art, plaisir, sentiment
personnel, émotion
sourire, humour

= enchanter



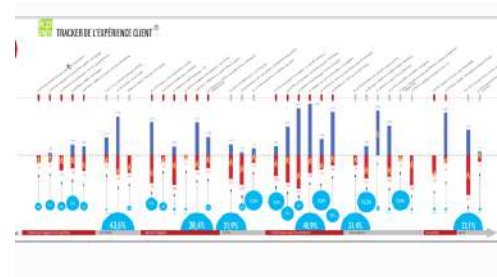
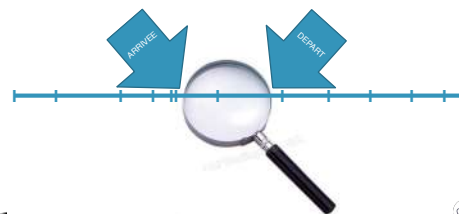
Key TakeAways

ce qu'il faut retenir

Liquid Expectations : benchmark intersectoriel

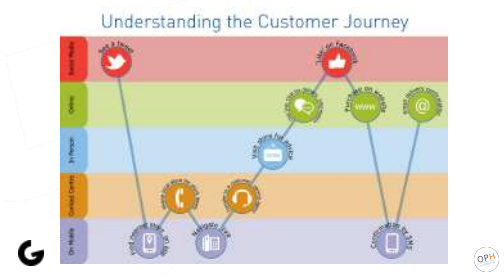
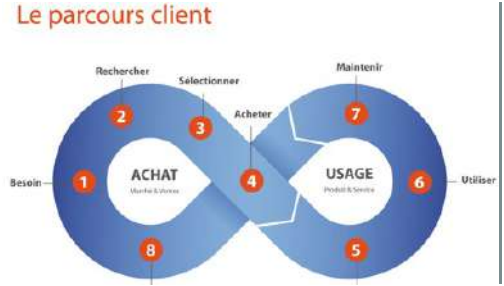
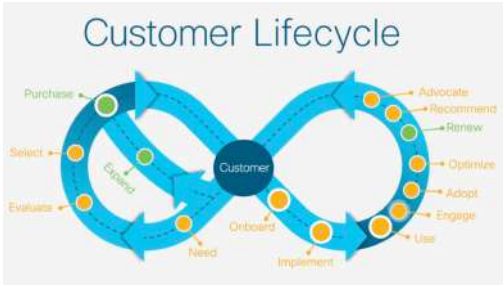
Parcours Client

Parcours client visible et invisible



Parcours client vu par les entreprises





Key TakeAways

ce qu'il faut retenir

optimiser tous les points de contact



PERSONA

USER STORY / USE CASE

John

Name: JOHN
Age: 36
Live: Paris
With: Jeanne, no kids, sup
Education: GEM+DBS master
Resumé: GEM+DBS master
Company: FUN IOT funded in 2012
Products: iBeacons for retail

Revenus: [Slider]
Ville: [Slider]
Fréquences: [Slider]
Niveau Technique: [Slider]
Usage mobile: [Slider]
Know How: [Slider]

« QUOTE: happy to be an entrepreneur in IOT »

Description: funder of an IOT company
9 employees
7 millions euros turnover
29 clients with 650 shops



NPS

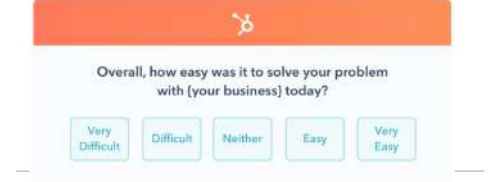
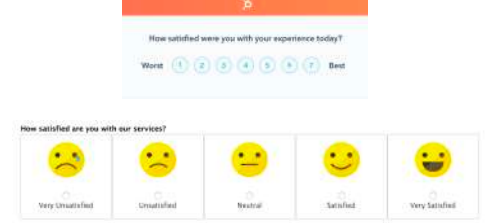
Net Promoter Score



NPS Net Promoter Score

NPS (Net Promoter Score) développé par Fred Reichfeld (Bain & Co) 2003 Harvard Business Review

Ce qu'il faut retenir / Key takeaway
1/ Calcul : (9+10) - (0 à 6) (sans 7 et 8)
2/ Question décalée : conseillerez-vous ?
3/ Fréquence : trimestrielle



NPS

CSAT CUSTOMER

CES (CUSTOMER EFFORT)



Mesurer ce qui est mesurable et rendre mesurable ce qui ne l'est pas

Gabriel Sabbatini

Gallée 1564-1642
1604 annus mirabilis
1633 Et pourtant elle tourne



OPH Offices : données et territoires



OPH : données et territoires est un site dédié aux adhérents de la Fédération des OPH. Les données les ont préalablement soutenu le passage institutionnel, en termes de périmètres et de services nationaux. Un logement doit être de plus en plus être adaptés aux réalités locales. Avec ce site, le PCPH vous permet de connaître plus aisément les caractéristiques des territoires dans les données.

Pour obtenir un accès, contactez la Fédération au (35) 1 40 75 78 00

Avec vous, solidaires et pour l'agriculture

BIG DATA
NoLimit

DataDrivenWorld

...
qui veut du WiFi gratuit dans le train, avion et en voiture ?

...
qui veut être traqué pendant ses déplacements pour un enregistrement du trajet ?

...
si vous ne payez rien, c'est que VOUS êtes le produit

Granularité des données

Exprime la précision de la récolte d'informations (taille du plus petit élément)

Par exemple :

- heure - jour - semaine - mois - année
- ville - région - pays - continent - ...
- SKU - réf - produit - gamme - marque

4V du BigData

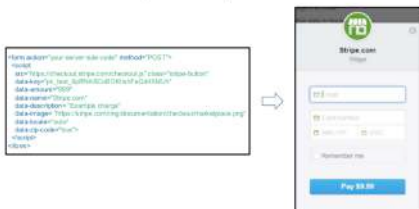
Volume
Vitesse
Variété
Véracité

Data Storytelling
Conference & Awards

API

Build apps that communicate with everyone in the world. Voice & Video, Messaging, and Authentication APIs for every application.

Stripe Payment API Implementation



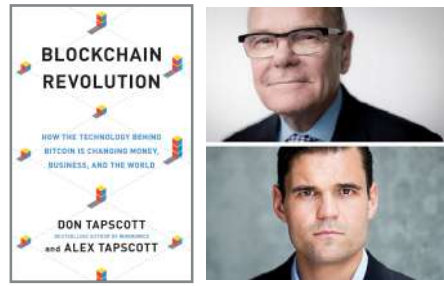
ifthis thenthat



zapier



La BlockChain



Cryptographie Partagée
Solution à la double dépense
Solution contre la centralisation

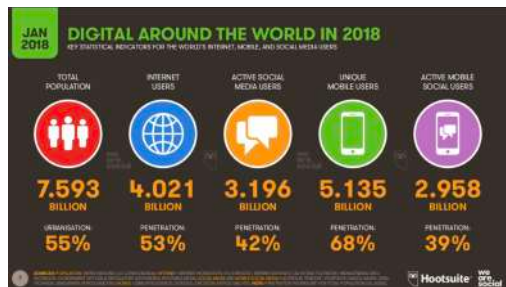
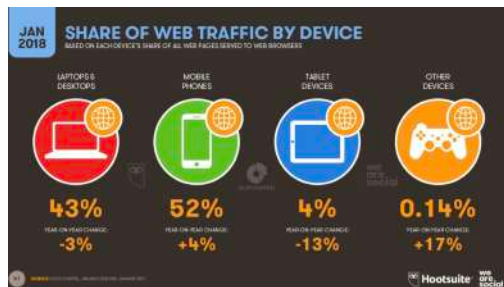
pas de limite à la BlockChain base du BitCoin développement dans toute l'économie

AI AI AI



hearing voice

Conversation mode : ON

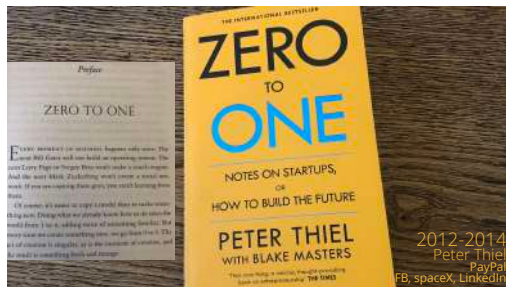


Application form

Full Name: Aryan
Email: aryan@dotman.com
Gender: Male Female
Nationality: Indian
Skills: Asp.Net jQuery MVC Sql Server
Post applying for: Trainee Software Engineer Team Leader Project manager
Upload Resume: Choose File | banner.png
Paste your resume: Sample resume text...
 Notify me the status via Email
 I agree to terms & conditions
Submit | Reset



C'est quoi la suite ?...



Les **3** étapes de toute
Innovation / rupture / revolution

- 1 Utopiste / étrange / ridicule**
- 2 Impossible / dangereux**
- 3 Évident / simple**

Thiel / Aberkane

Ridicule (délai)
Dangereux (délai)
Évident

