





NO LIMIT
VUCA



AGILITÉ
CULTURE



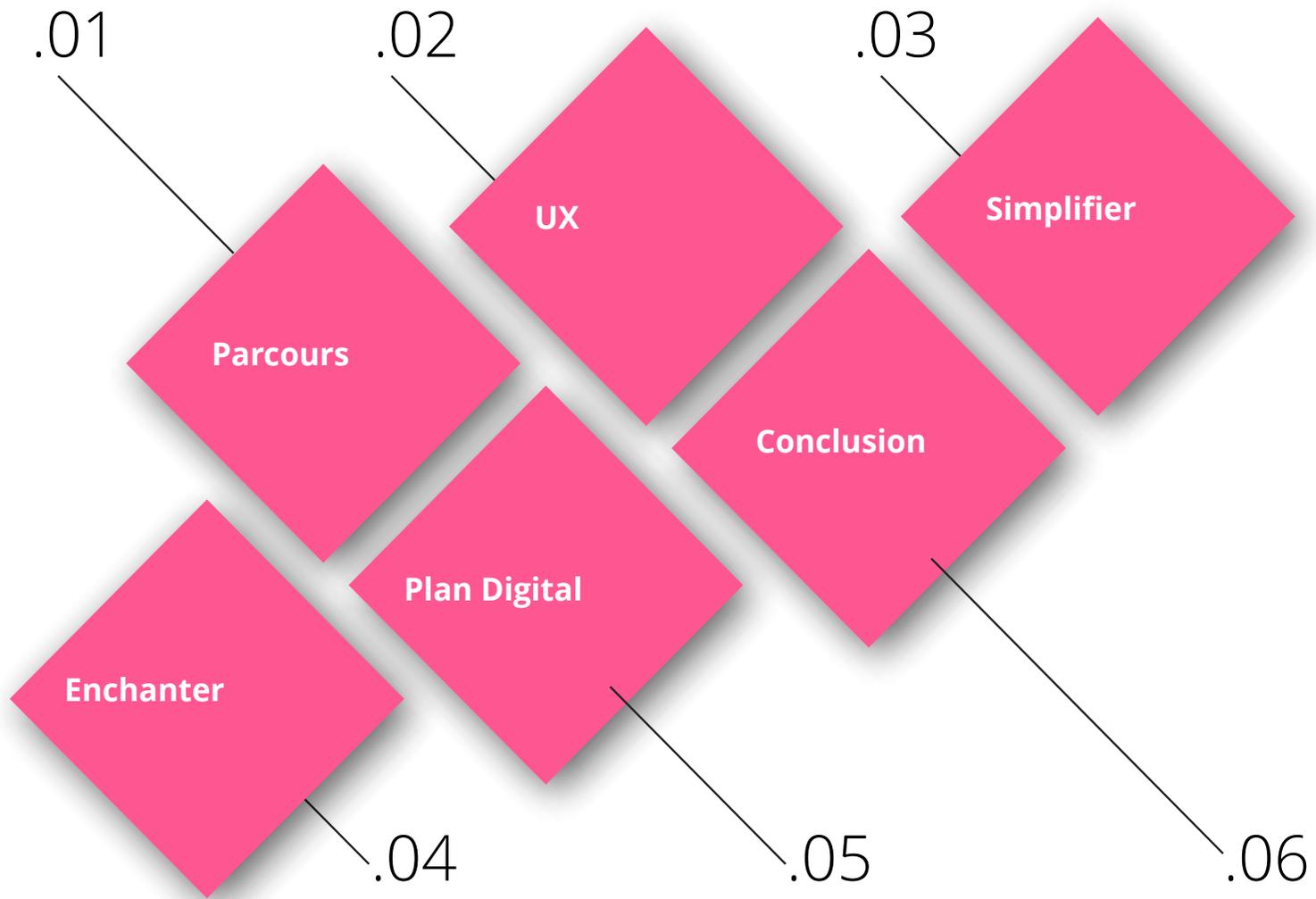
MARKETING
CONTENU



PARCOURS
CLIENT UX



4-UX



A photograph of a night festival or outdoor event. The scene is illuminated by warm, glowing string lights strung across the area. In the background, several people are visible, some standing and some sitting, creating a social atmosphere. The sky is a deep twilight blue. Overlaid in the center of the image is the text 'UJK' in a large, bold, light blue, sans-serif font. The letters are semi-transparent, allowing the background lights and people to be seen through them.

UJK

PARADOXE EXEMPLAIRE



SIMPLE

Easy to set up and use

SMART

Just press the button to get your essentials



[▶ WATCH VIDEO](#)

FREE

After the first press

BUY DASH BUTTON FOR \$4.99 AND RECEIVE A \$4.99 CREDIT AFTER YOUR FIRST PRESS

New Dash Buttons

									
Quilted Northern Ultra Soft & Strong... Amazon \$4.99 ✓Prime	Puffs Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Pepperidge Farm Goldfish Crackers... Amazon \$4.99 ✓Prime	Pepsi Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Dial Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	NERF Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Lavazza Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Glad Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Clif Bar Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Fiji Water Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime

Household Supplies

[See all Household Supplies](#)

									
DUDE Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Quilted Northern Ultra Plush Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Tide Pods and Powder Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Gain Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Clorox Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Glad Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Seventh Generation Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Brandy Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Lysol Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime	Ziploc Bags Dash Button Amazon \$4.99 ✓Prime

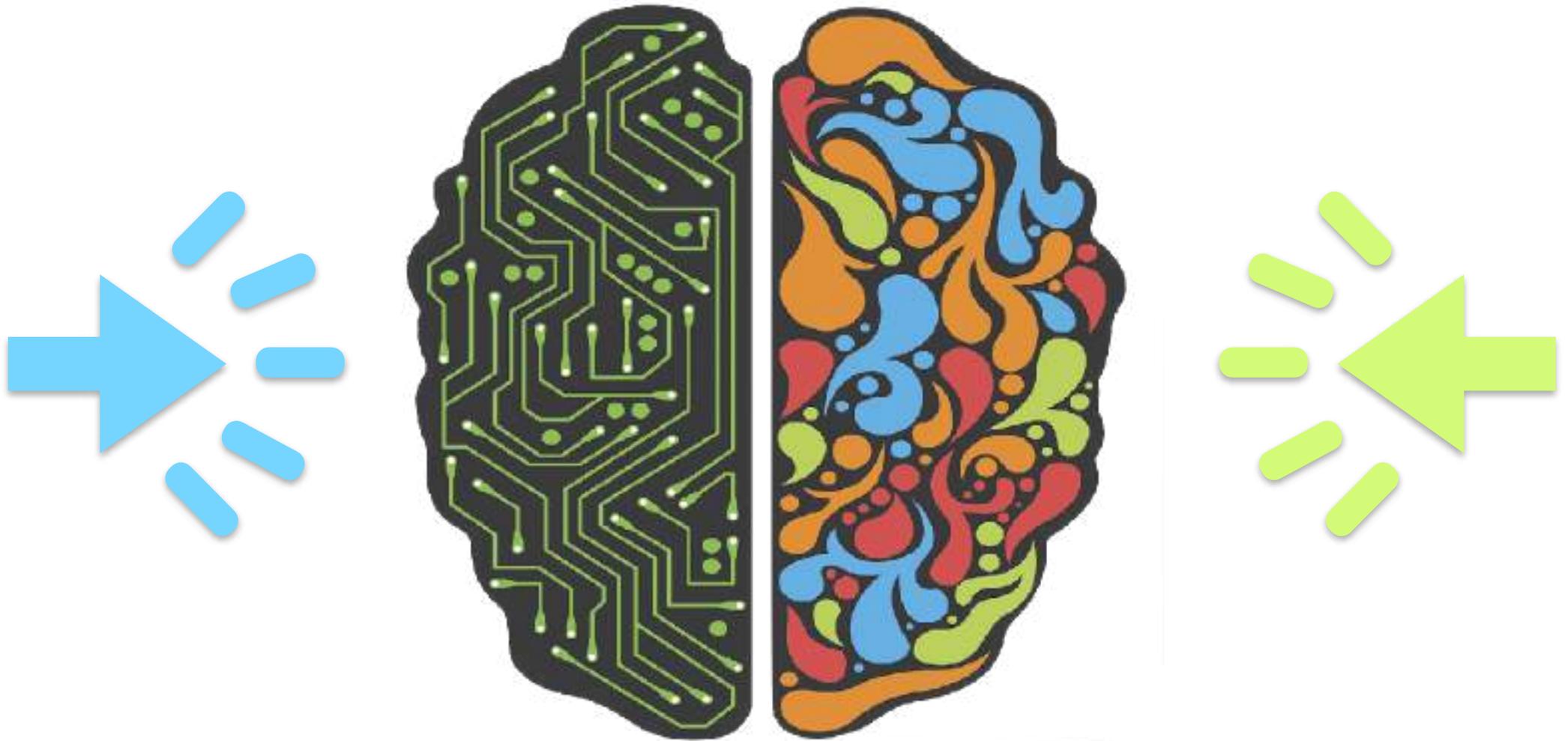
UI : interface = BEAUTÉ
UX : expérience = INTELLIGENCE

on peut être beau et intelligent à la fois

Zéro UX
Zéro UI

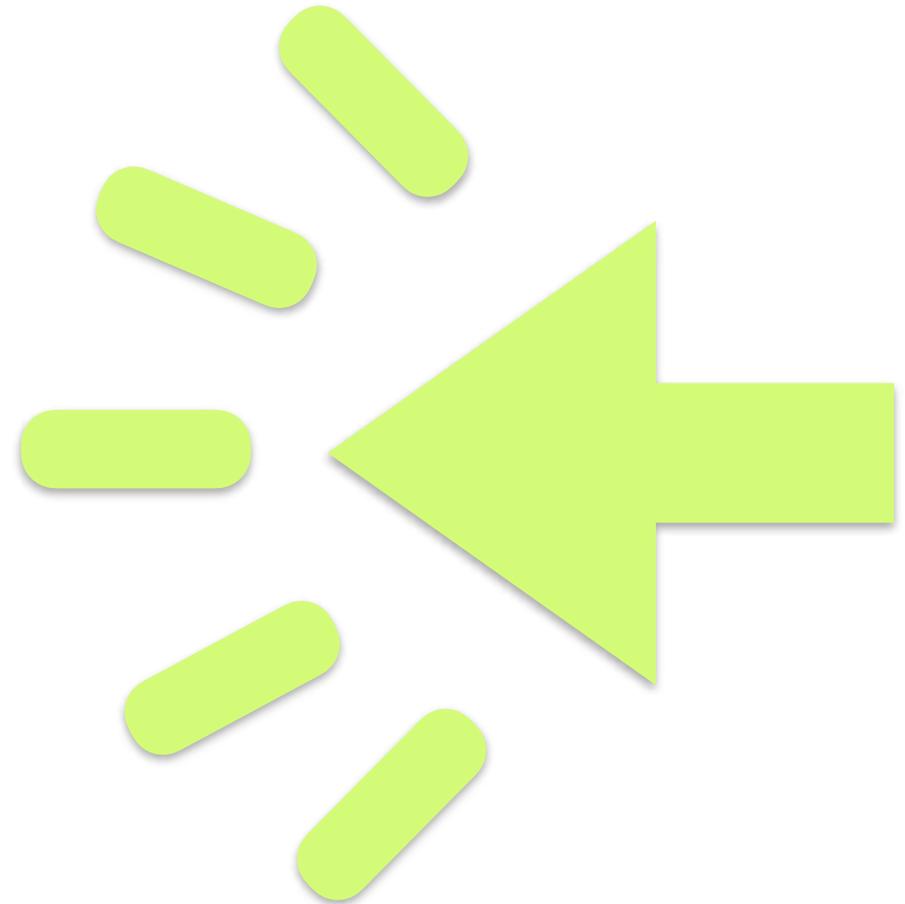
Meilleure Expérience

Réflexion / Intuition

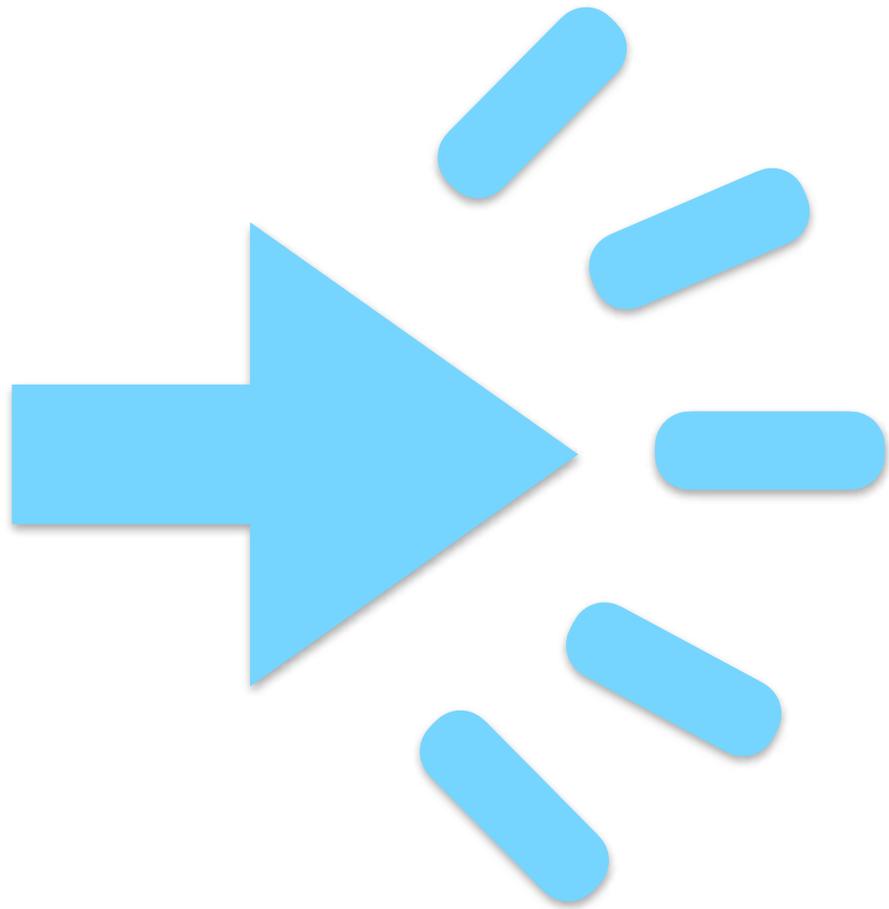


100%

Intuition



Réflexion



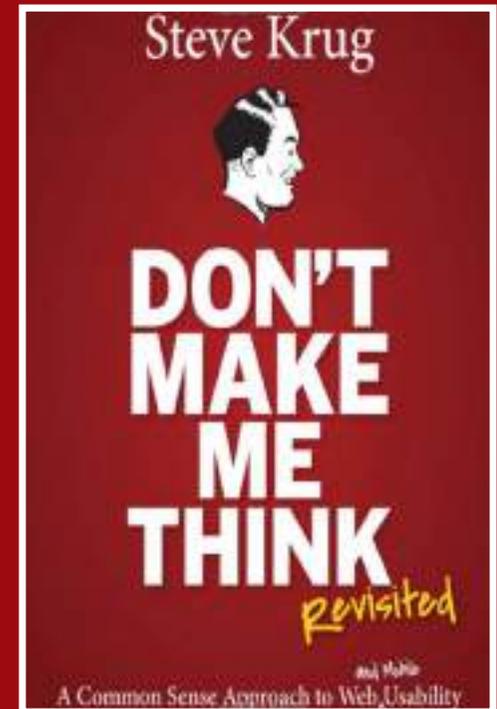
ZÉRO

CHAPTER

1

Don't make me think!

KRUG'S FIRST LAW OF USABILITY



Médecin, établissement...

ORL

Neuilly-sur-Seine

Rechercher

Honoraires

Motif de consultation

Consultation pour chirurgie de la face et du cou

Disponibilités

Réserver en ligne un RDV avec un ORL à Neuilly-sur-Seine



Dr Xavier LACHIVER

ORL

20 Rue Parmentier
92200 Neuilly-sur-Seine

Conventionné secteur 2

Prendre rendez-vous

	jeu. 12 janv.	ven. 13 janv.	sam. 14 janv.
	—	19:00	—
	—	—	—
	—	—	—

D'autres ORL sont réservables en ligne dans les environs de Neuilly-sur-Seine



Dr Olivier Rachini

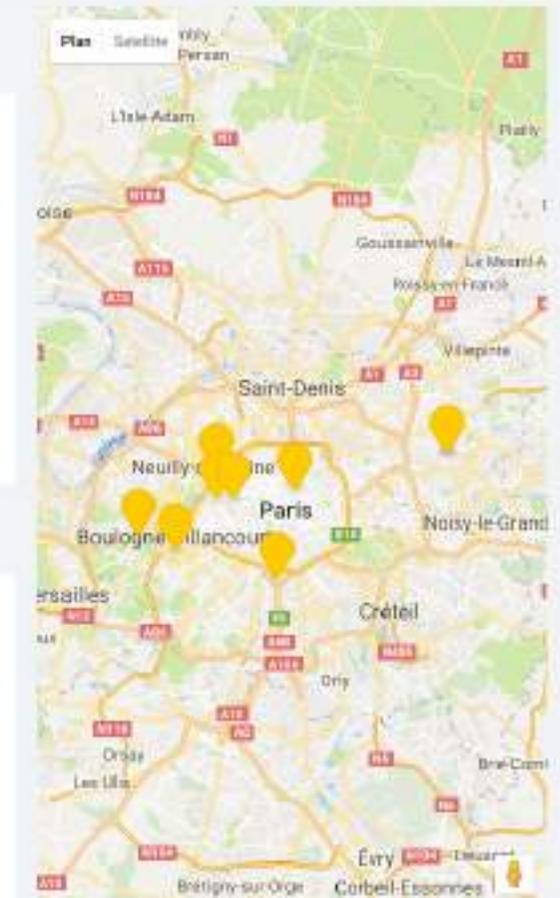
ORL

22 Rue des Belles Feuilles
75116 Paris

Conventionné secteur 2

Prendre rendez-vous

	jeu. 12 janv.	ven. 13 janv.	sam. 14 janv.
	14:30	—	—
	—	—	—
	—	—	—





sources :

HBR + HBS
ADETEM + AACC + UDA
iab
e-consultancy
e-marketer



Amartya SEN

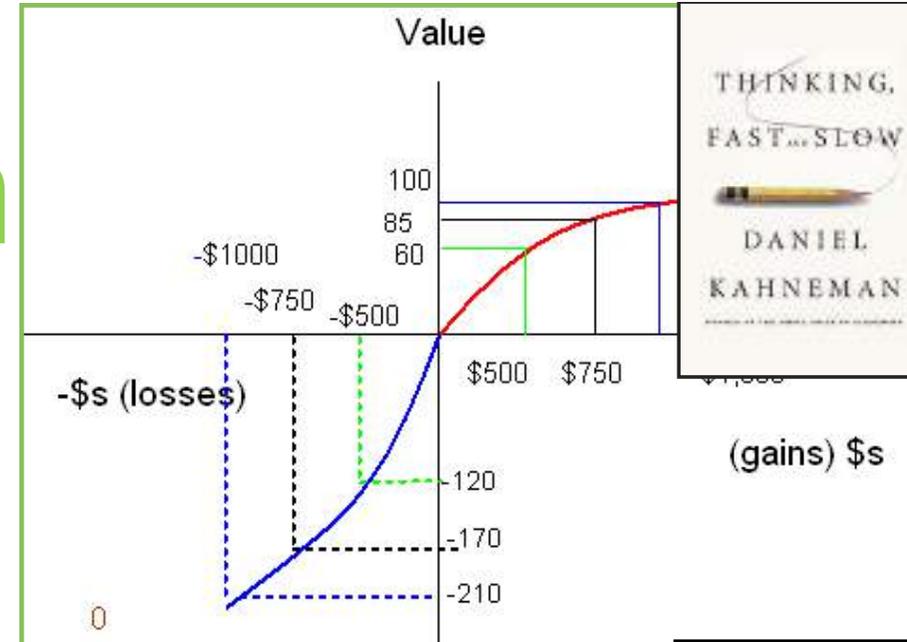
Nobel 1998 pour IDH

Jean Tirole

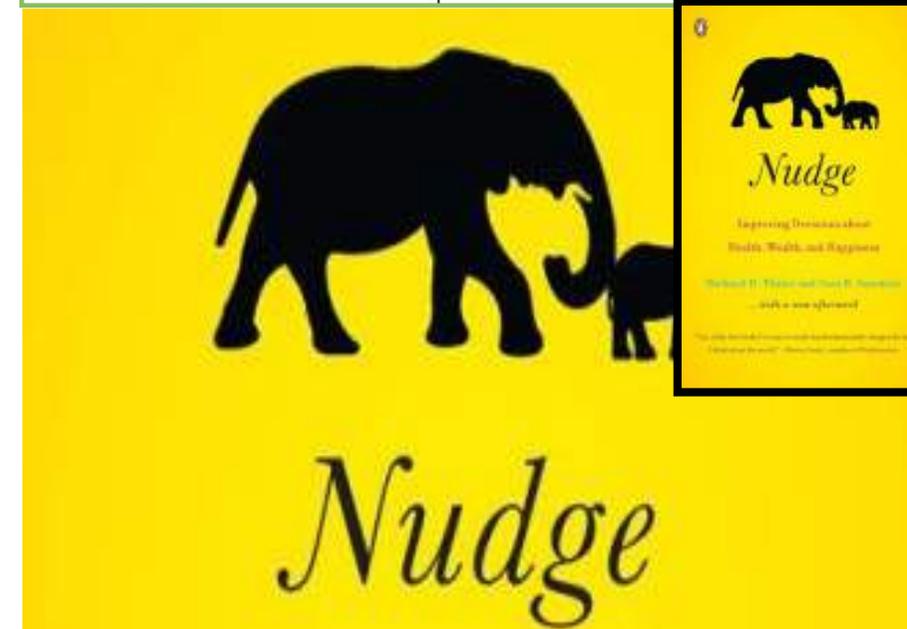
Nobel 2014 : régulation
et pouvoir de marché



Daniel Kahneman
2002 Decision making
under uncertainty

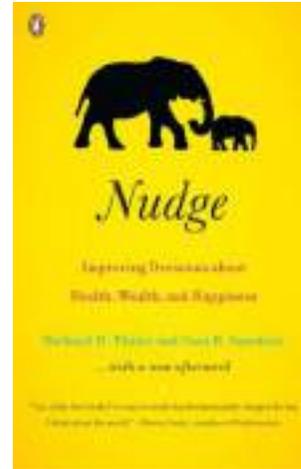


Richard Thaler
Nobel 2017 pour Nudge



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

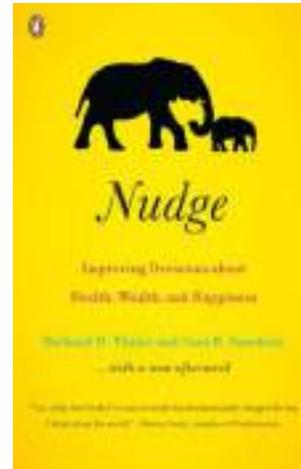
NUDGE

- 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)

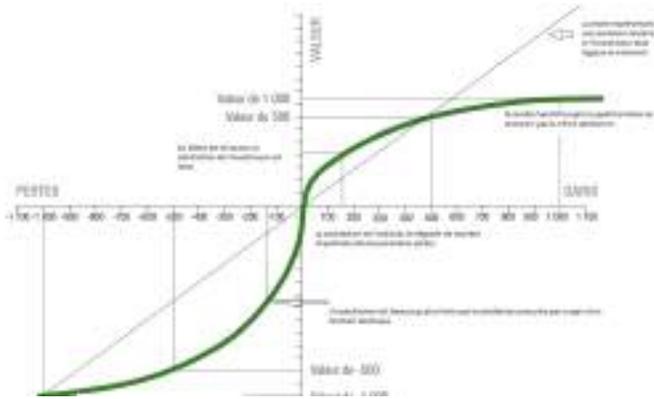
NUDGE ≠ SLUDGE
persuasion douce
≠
manipulation

N'obliger à rien mais inciter à
faire de bon choix selon des
standards sociaux

Irrationalité dans l'économie
comportementale



Courbe de décision en incertitude Daniel Kahneman



<https://www.ubs.com/microsites/together/en/nobel-perspectives/laureates/daniel-kahneman.html>

<https://www.cairn.info/revue-idees-economiques-et-sociales-2010-3-page-15.htm>

<https://www.theguardian.com/science/2014/feb/16/daniel-kahneman-thinking-fast-and-slow-tributes>

Les agents économiques n'agissent pas de manière rationnelle et «consistante». on peut prédire les actes des personnes par la volonté du gain ou la diminution de la perte

In psychology, heuristics are simple, efficient rules which people often use to form judgments and make decisions. They are mental shortcuts that usually involve focusing on one aspect of a complex problem and ignoring others. These rules work well under most circumstances, but they can lead to systematic deviations from logic, probability or rational choice theory. The resulting errors are called "cognitive biases" and many different types have been documented. These have been shown to affect people's choices in situations like valuing a house, deciding the outcome of a legal case, or making an investment decision. Heuristics usually govern automatic, intuitive judgments but can also be used as deliberate mental strategies when working from limited information.

NUDGE

MARKETING

Cf. Wikipédia



G





Le citoyen augmenté



Démocratie Liquide

soft power

Civic tech

Nation Builder

Gov 2.0



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**
TECHNOLOGY & INNOVATION

une école
 CCI GRENOBLE

Civic Tech

Transformations politiques :

3 élections américaines

1 mouvement populaire : nuit debout

1 mouvement politique : en marche



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**
TECHNOLOGY & INNOVATION



CCI GRENOBLE



NationBuilder

Nouvelles Attentes

*Pourquoi se contenter du
minimum ?*

Lost ... Greatest ... Silent ...

BabyBoomer (1940 - 1965 +/- 6 ans)

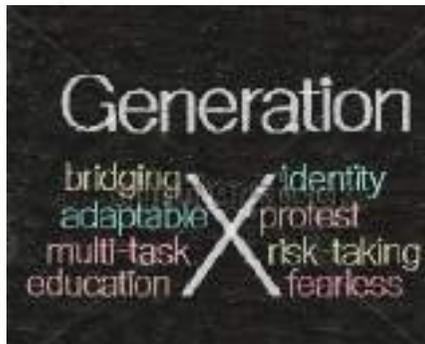
GenX (1955 1985 +/- 8 ans)

GenY = Millennials (1979 1999 +/- 5 ans)

GenZ = Digital Natives = GEN C (1994 2007 +/- 4 ans)

alphaGEN ? = 2008 - 2020 ?

SingularityGeneration ?? 2018 - 2030



GENERATION Z:
CONNECTED FROM BIRTH.
Born mid-1990s to 2010.



Home Notifications Messages Search Twitter Tweet



bernard pivot
@bernardpivot1

Apotrophée, Boucillon de Culture, Double
#, Écriture, Football, Gourmandise,
Horreur, Interview, Journalisme, Kiosque,
Liv. Mort..... Zut

Joined November 2011

Follow to Bernard pivot

Tweets 8,249 Following 81 Followers 977K Likes 148

Following

Tweets Tweets & replies Media

bernard pivot @bernardpivot1 · 4h
Merci pour nos amis suisses d'avoir admis dans les Robert 2019 le vertueux
(primant) et la culture (personne très compétente)
à travers leur

12 44 134 10

bernard pivot @bernardpivot1 · 4h
Je regrette l'entrée chez Robert de cbeetoy, queer, hoverboard, storytelling,
raining, etc. qui appartenait au globe 1

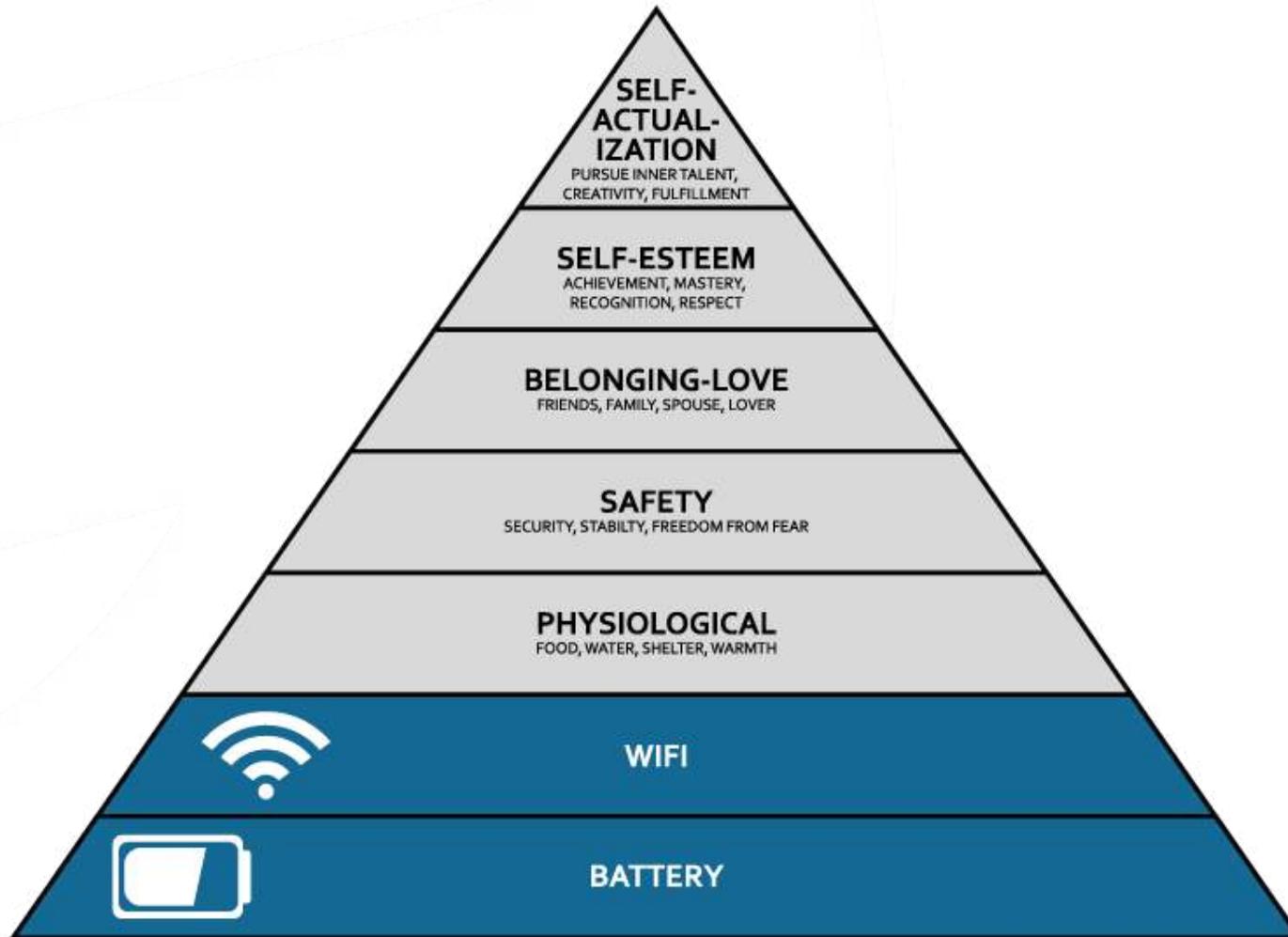
bernard pivot
@bernardpivot1

Le mot arrogance contient deux r, un r de mépris, un r de
connerie.

07:55 - 24 mars 2016

1 024 1 204 personnes parlent à ce sujet





1990 : web et internet

2000 : mobile

2010 : Living Services

source : Google, Accenture

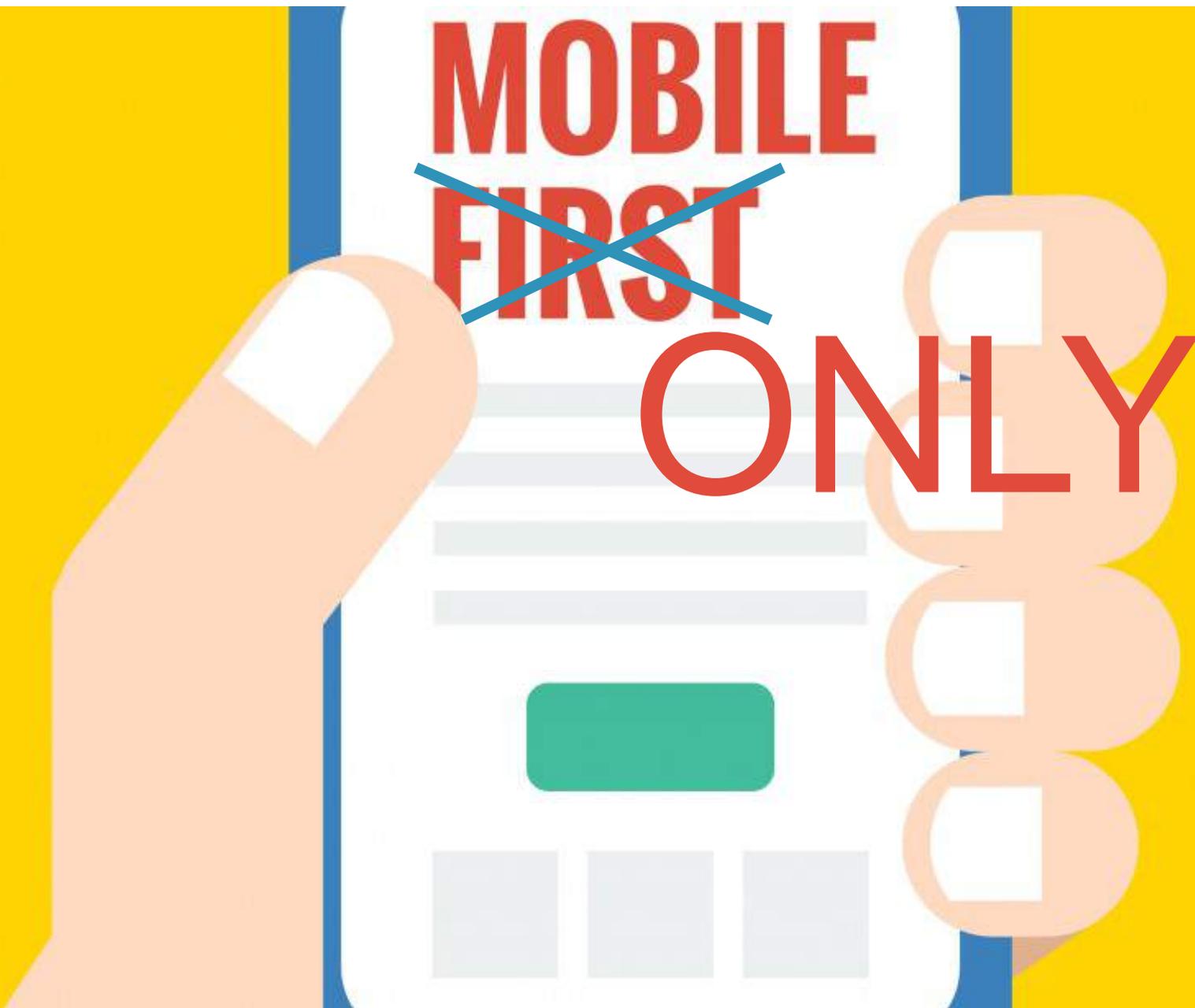


If you're not on Google,
You don't exist



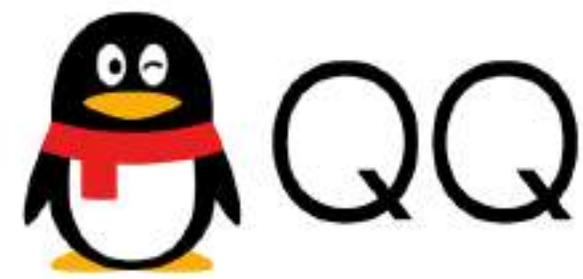
~~MOBILE
FIRST~~

ONLY





G



france•2



1 2 3 4 5 Ô

france•2 france•3 france•4 france•5 france•Ô



hulu



NETFLIX

vimeo



Podcasts





LS

Living Services

**THE DIGITISATION
OF EVERYTHING**

+

LIQUID EXPECTATIONS

OUR **HOMES**
OUR **BODIES**
OUR **FAMILIES**
OUR **EDUCATION**
OUR **WORK**
OUR **TRANSPORT**
OUR **FINANCES**
OUR **SHOPPING**



6 technologies enabling the rise of Living Services



NETWORK
CONNECTIVITY



THE
CLOUD



DATA &
ANALYTICS



CONNECTED
SENSORS



USER
INTERFACE



CONNECTED
DEVICES

Digitalisation : IOT

Billet / Voucher / carte (wallet)

Porte (smart door)

Maison (home kit)

Ecole / Cours (MOOC)

Santé

Politique

Voiture (Tesla OS)

Wearable

Cloud



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**
TECHNOLOGY & INNOVATION



LIQUID EXPECTATIONS

Defend

Differentiate

Disrupt

AND LIQUID
OPPORTUNITIES

Liquid Expectation

Partir / sortir sans payer

Réserver d'un clic

Commande par bouton (DASH)

Connexion permanente

Temps réel pour tout



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**

TECHNOLOGY & INNOVATION

1000 0000

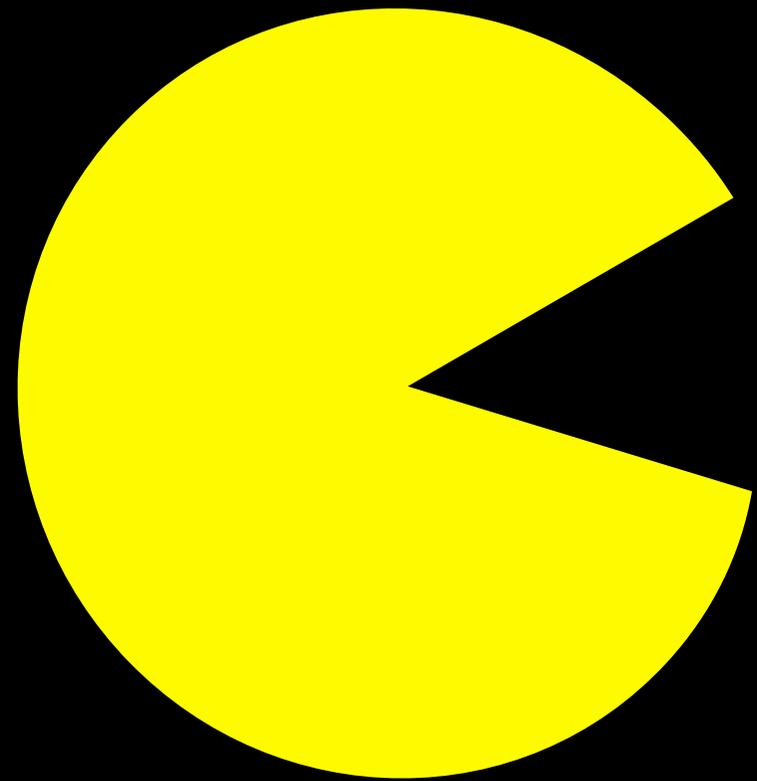
 CCI GRENOBLE

Consommateur Sans Limite

**un consommateur ça ose tout,
ça compare tout,
ça demande (exige) tout,
ça commente tout, partout,
ça ne lit RIEN (tl;dr)
ça demande un secret total des
informations confiées**

→ Expectation Economy





GAMIFICATION

COURS GAUTHIER-DESCHAMPS

HISTOIRE DE FRANCE



PREMIER LIVRE
PAR A. AYMARD
INSPECTEUR DE L'ENSEIGNEMENT PRIMAIRE
DE LYON

LIBRAIRIE HACHETTE





G



**Faut pas
parler aux
cons, ça
les instruit.**

Michel Audiard

Les lois de Michel Audiard



**Un client
ça ose
tout**

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



GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT
TECHNOLOGY & INNOVATION



CCI GRENOBLE

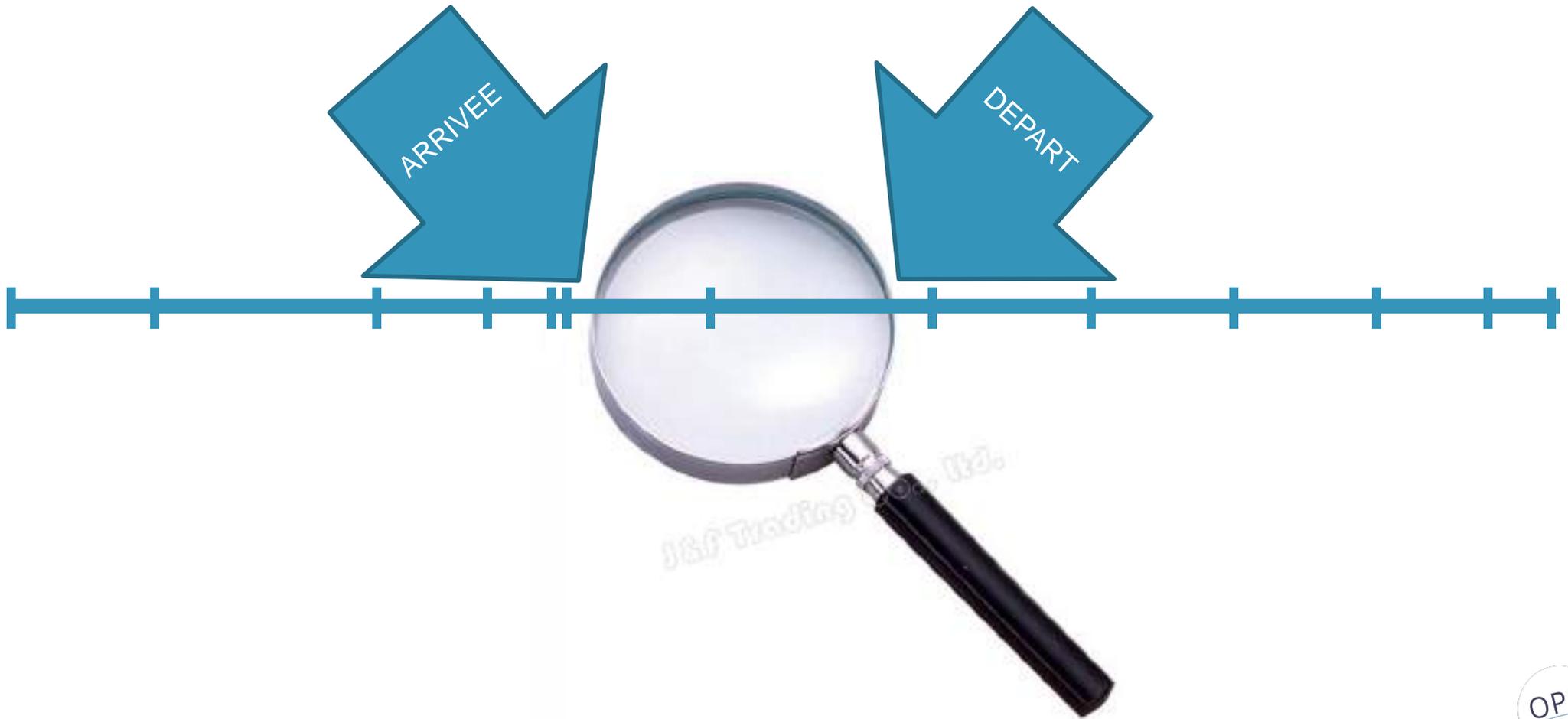


Liquid Expectations : benchmark intersectoriel

Parcours Client

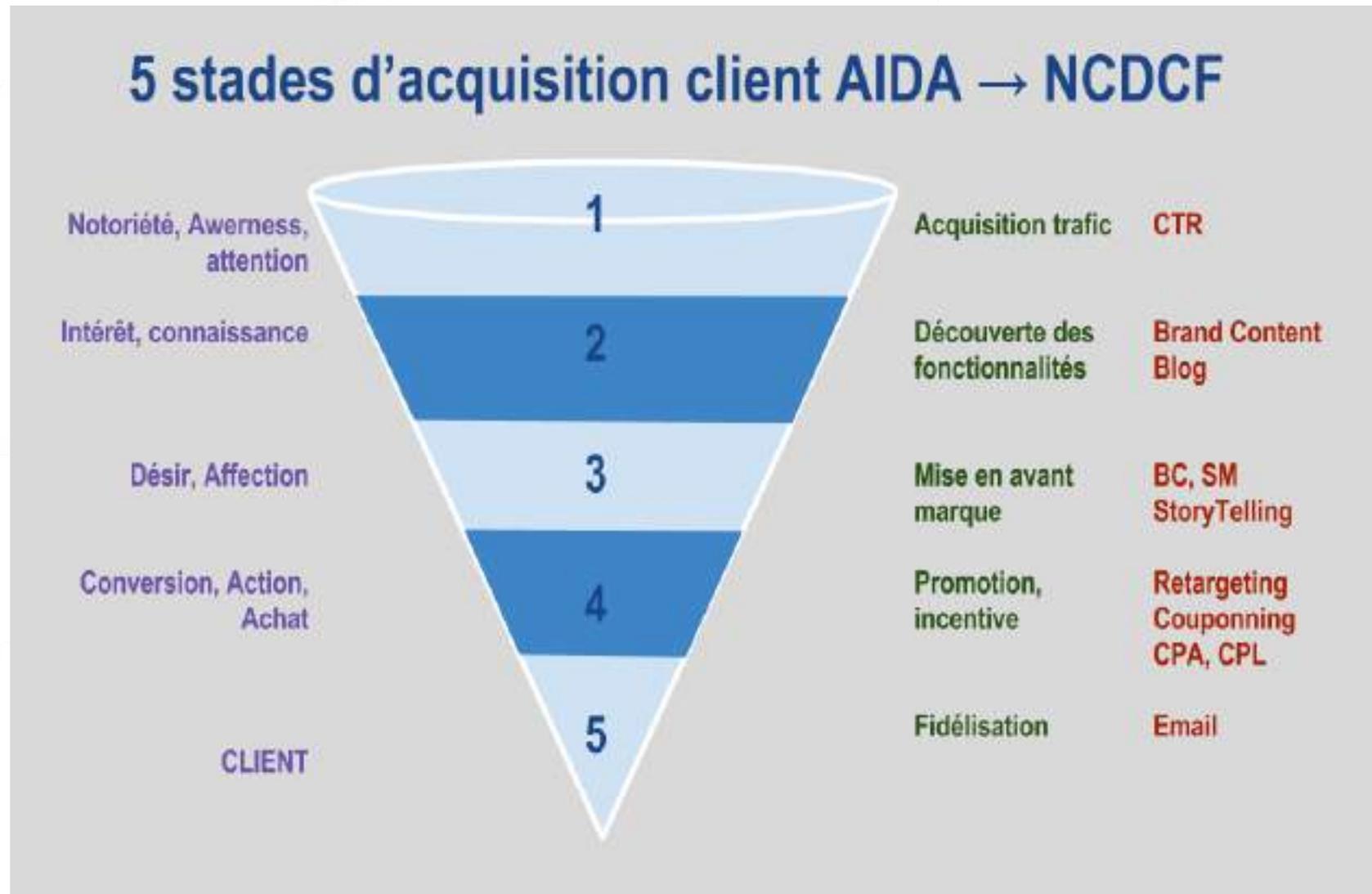


Parcours client visible et invisible

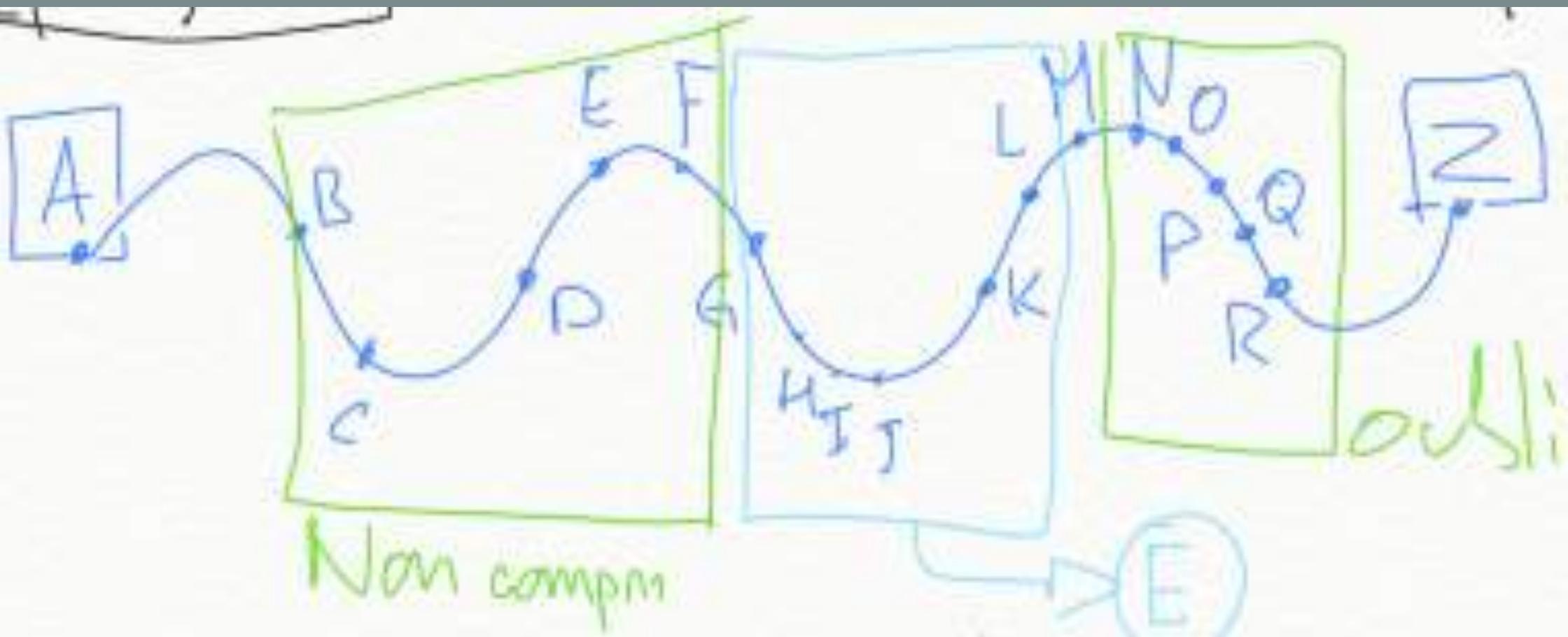


J&F Trading S.p.A.

Parcours client vu par les entreprises



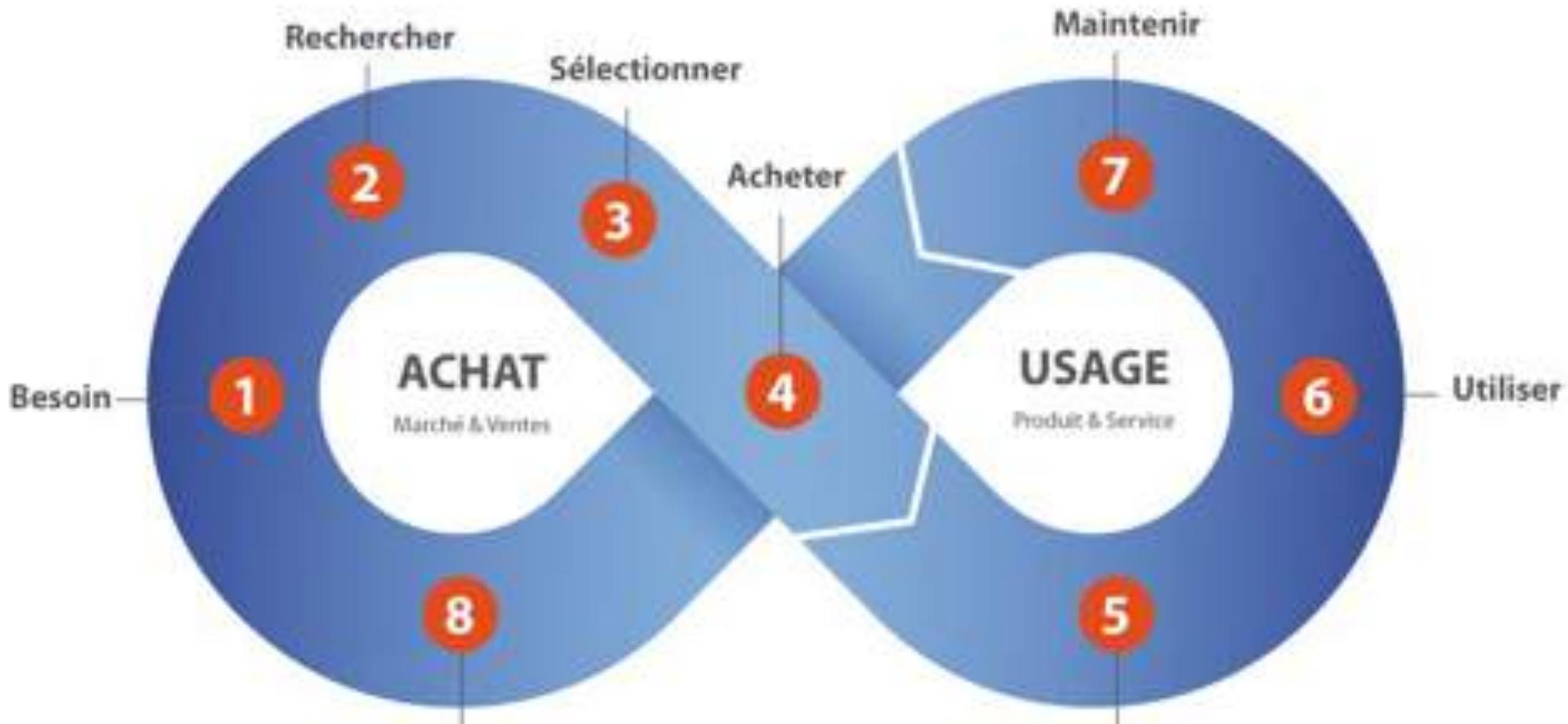
Parcours vu par le client



Customer Lifecycle



Le parcours client

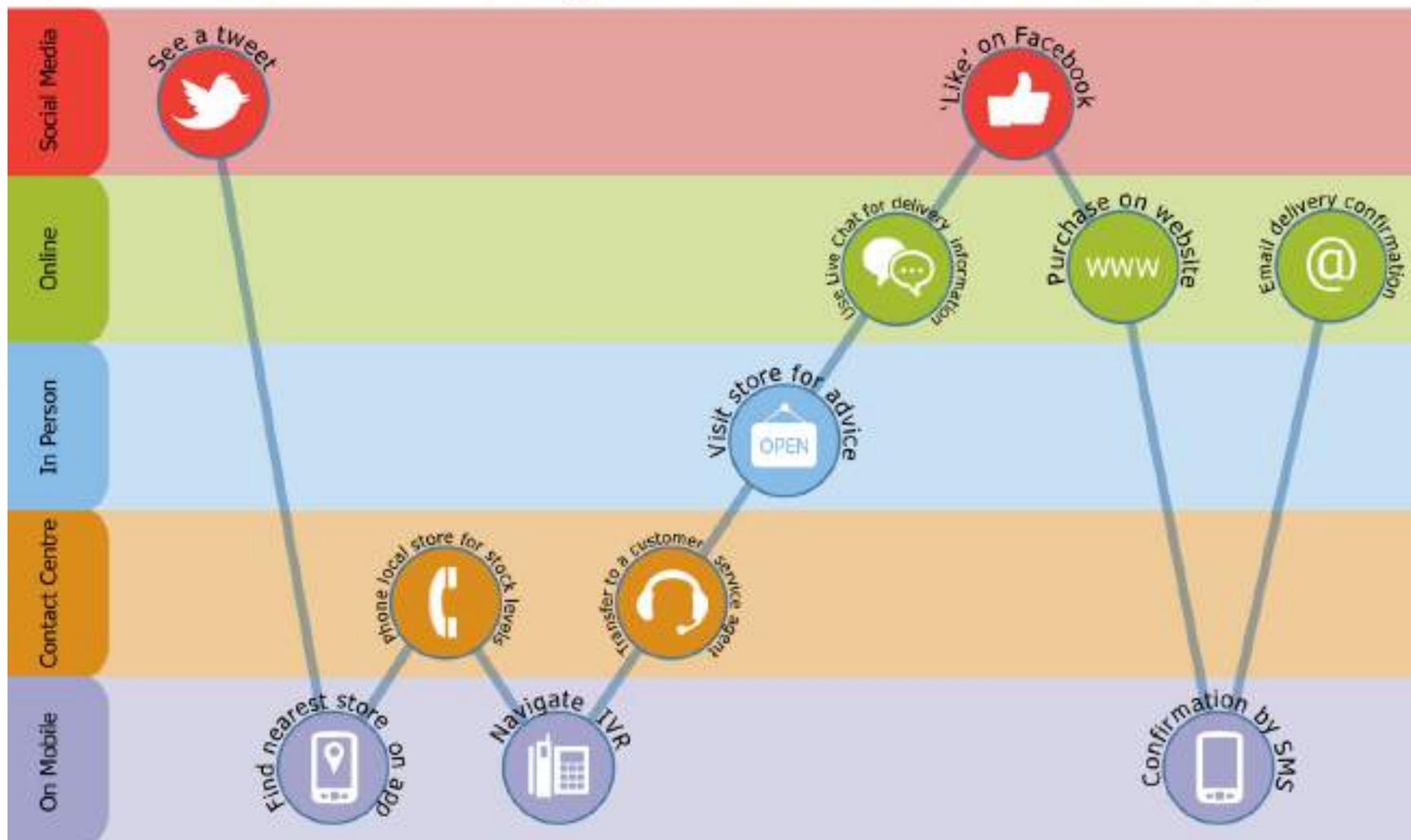


CUSTOMER JOURNEY ANALYTICS

Where does the customer journey end?
Depends on where it begins.



Understanding the Customer Journey



Key TakeAways

ce qu'il faut retenir



GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT
TECHNOLOGY & INNOVATION



CCI GRENOBLE



optimiser
tous les
points de contact

PERSONA

USER STORY / USE CASE

John



« 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

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

Revenus



Ville



Fréquences



Niveau Technique



Usage mobile



Know How



user stories / use cases

MUST

As ...
I Want ...
For ...

En tant que
En tant que
En tant que
En tant que
As ...
I Want ...
For...

SHOULD

As ...
I Want ...
For...

En tant que
En tant que
En tant que
En tant que
As ...
I Want ...
For...

COULD

As ...
I Want ...
For...

En tant que
En tant que
En tant que
As ...
I Want ...
For...

NPS

Net Promoter Score



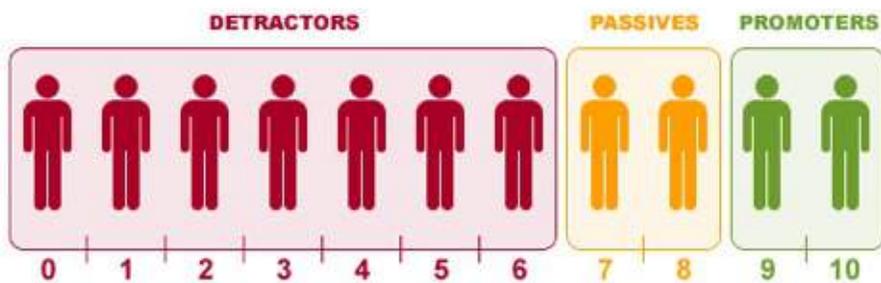


$$\text{Net Promoter Score (NPS)} = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$$

NPS

NPS Net Promoter Score

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



Net Promoter Score

=

% Promoters

-

% Detractors

Ce qu'il faut retenir / Key takeaway

1/ Calcul : $(9+10) - (0 \text{ à } 6)$ (sans 7 et 8)

2/ Question décalée : conseillerez-vous ?

3/ Fréquence : trimestrielle



How satisfied were you with your experience today?

Worst 1 2 3 4 5 6 7 Best

How satisfied are you with our services?

 <input type="radio"/>	 <input type="radio"/>	 <input type="radio"/>	 <input type="radio"/>	 <input type="radio"/>
Very Unatisfied	Unsatisfied	Neutral	Satisfied	Very Satisfied

CSAT CUSTOMER



Overall, how easy was it to solve your problem
with {your business} today?

Very
Difficult

Difficult

Neither

Easy

Very
Easy

CES (CUSTOMER EFFORT



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

Galileo Galilei

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





Offices : données et territoires est un site dédié aux adhérents de la Fédération des OPH.

Les récentes lois ont profondément bouleversé le paysage institutionnel, en termes de périmètres et de compétences nationales du logement doivent de plus en plus être adaptées aux réalités locales.

Avec ce site, la FOPH vous permet de connaître plus aisément les caractéristiques des territoires dans lesquels vous souhaitez développer.

Pour obtenir un accès, contacter la Fédération au (33) 1 40 75 78 00

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



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**

TECHNOLOGY & INNOVATION

university

 CCI GRENOBLE



Data
Storytelling
Conference & Awards

G

API



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

[Get a free API key](#)

[LEARN ABOUT THE API](#) | [SEE USE CASES](#)



Stripe Payment API Implementation

```
<form action="your-server-side-code" method="POST">
  <script
    src="https://checkout.stripe.com/checkout.js" class="stripe-button"
    data-key="pk_test_6pRNASCoBOKtIshFeQd4XMUh"
    data-amount="999"
    data-name="Stripe.com"
    data-description="Example charge"
    data-image="https://stripe.com/img/documentation/checkout/marketplace.png"
    data-locale="auto"
    data-zip-code="true">
  </script>
</form>
```



The screenshot shows the Stripe.com checkout widget. At the top, there is a green Stripe logo and the text "Stripe.com" and "Widget". Below this, there is a form with the following fields:

- An "Email" input field with a green envelope icon.
- A "Card number" input field with a green card icon.
- Two input fields for "MM / YY" and "CVC" with green icons.
- A "Remember me" checkbox.
- A blue "Pay \$9.99" button at the bottom.

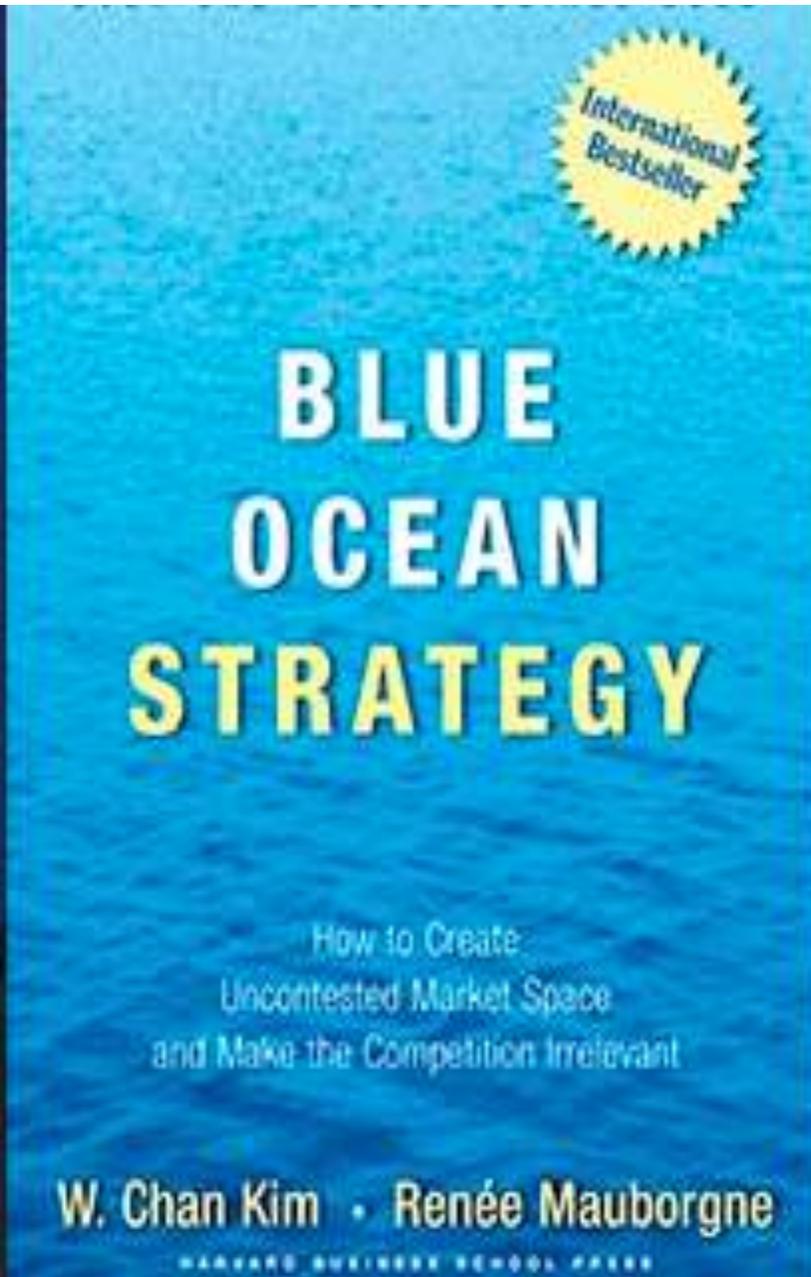




<p>by alexpmil 40k 1.6k</p>	<p>by mayallama 15k 492</p>	<p>by solomakhin 67k 2.0k</p>
<p>by kev 32k 1.2k</p>	<p>by mikesech 72k 2.0k</p>	<p>by bunnie 53k 1.9k</p>
<p>by fixjon 46k 1.4k</p>	<p>by redwanhuq 23k 630</p>	<p>by devin 60k 2.0k</p>
<p>by [author]</p>	<p>by [author]</p>	<p>by [author]</p>



The Zapier logo, featuring a white gear icon above the word "zapier" in a white, lowercase, sans-serif font, all set against a solid orange rectangular background.A large, bold, black letter 'G' located in the bottom-left corner of the image.

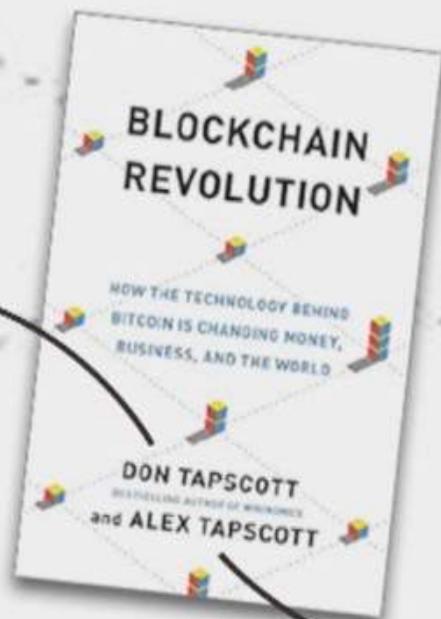
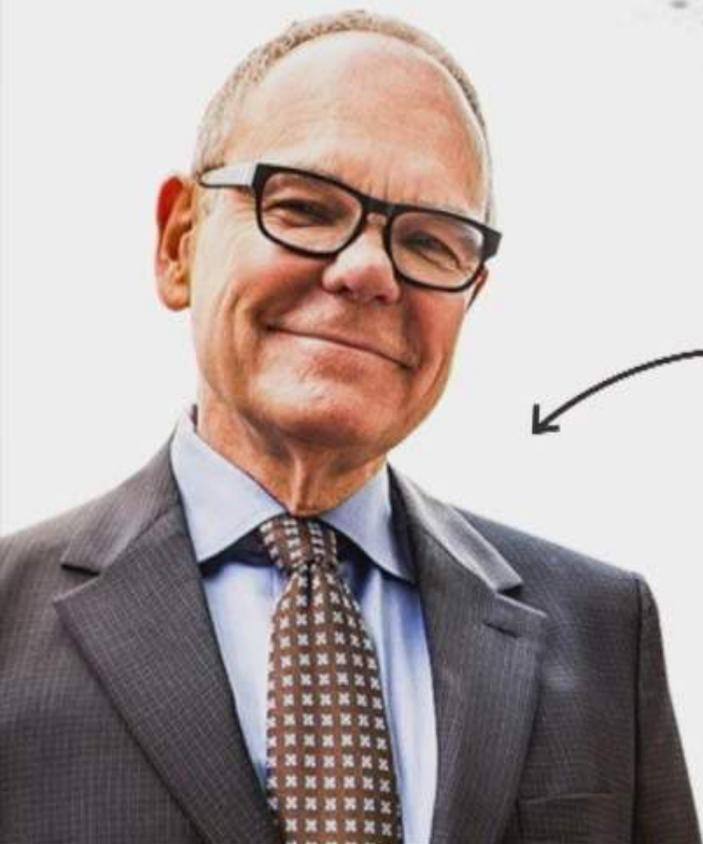


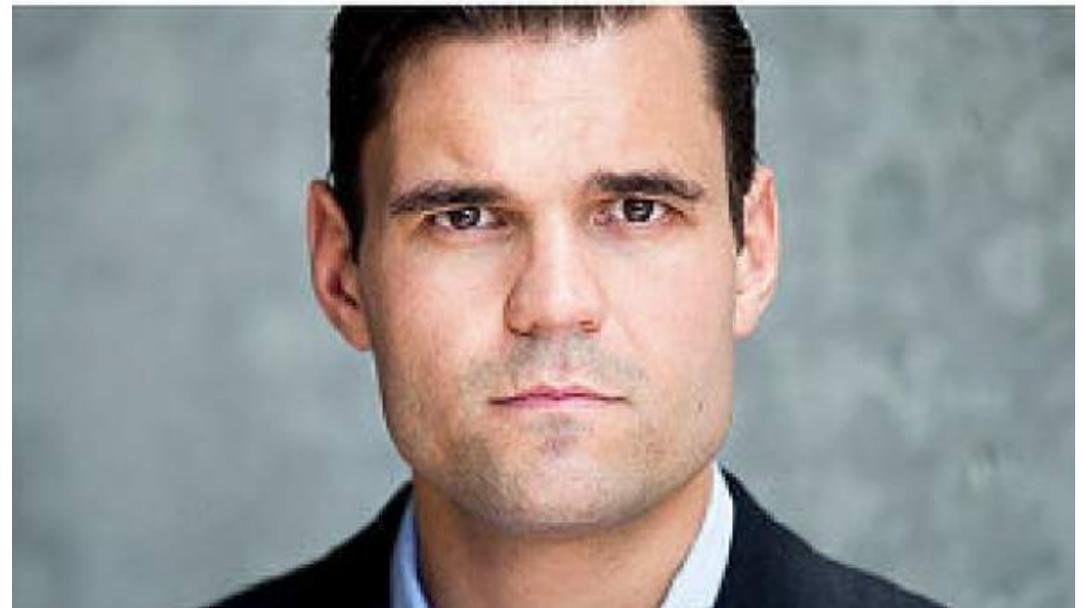
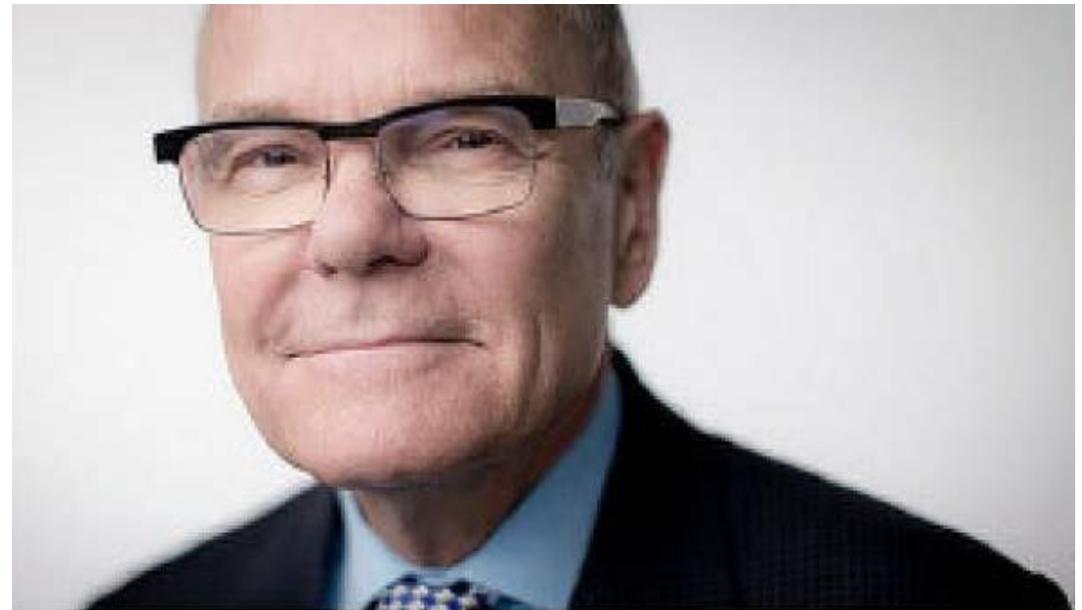
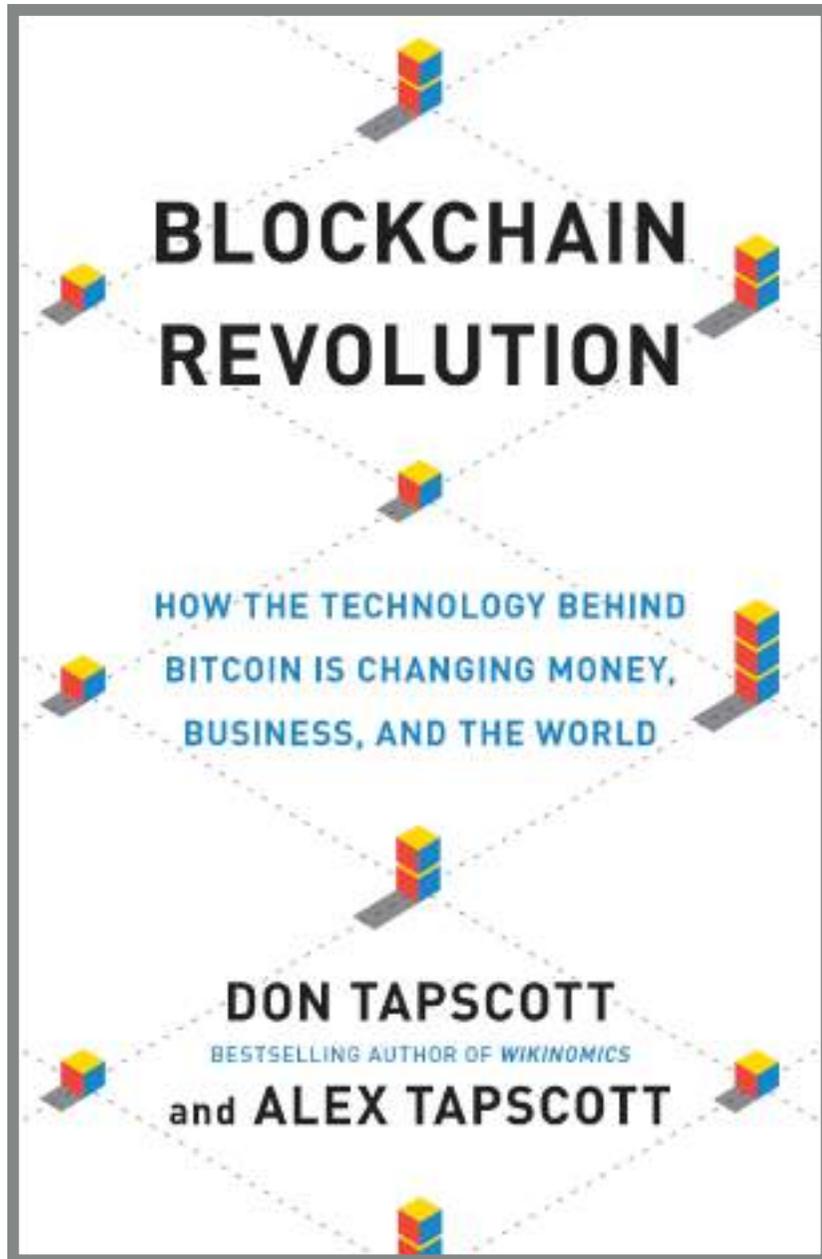
La Blockchain



BLOCKCHAIN REVOLUTION: FINALLY! MUSICIANS WILL BE COMPENSATED FAIRLY FOR THE VALUE THEY CREATE!

KEYNOTE PRESENTATION





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**



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**
TECHNOLOGY & INNOVATION

une école
 **CCI GRENOBLE**

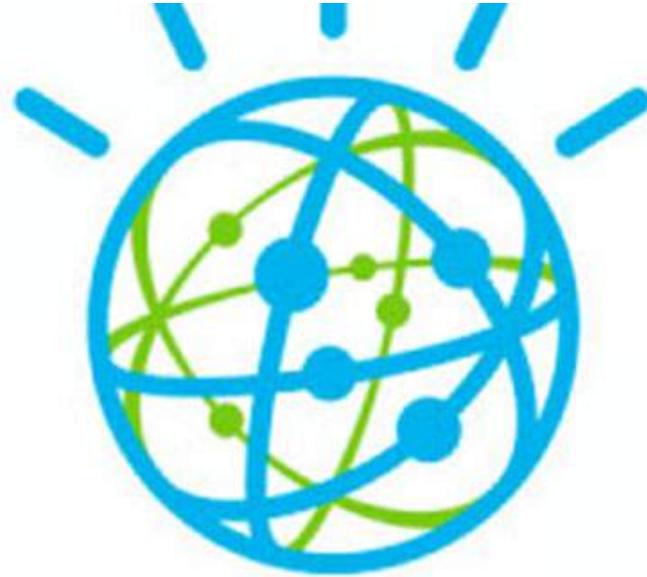
AI ... **AI** **AI**



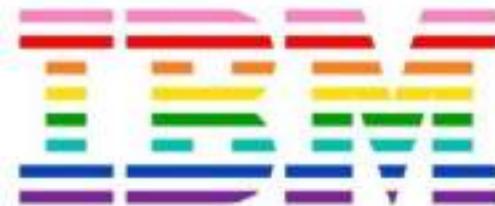
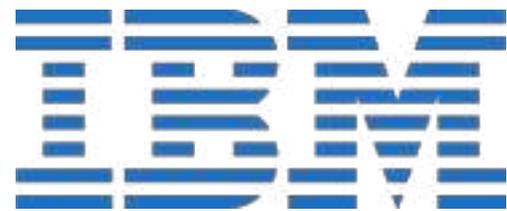
IBM Watson

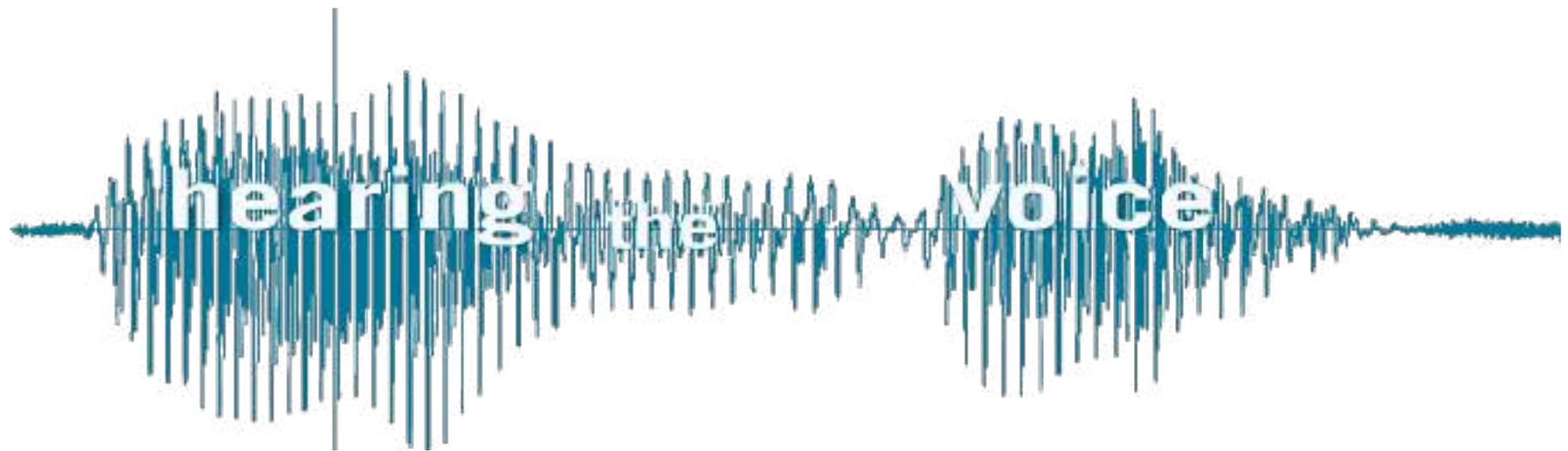
 **Djingo**





IBM **Watson**





Conversation mode : ON





JAN
2018

SHARE OF WEB TRAFFIC BY DEVICE

BASED ON EACH DEVICE'S SHARE OF ALL WEB PAGES SERVED TO WEB BROWSERS

LAPTOPS &
DESKTOPS



43%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

-3%

MOBILE
PHONES



52%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

+4%

TABLET
DEVICES



4%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

-13%

OTHER
DEVICES



0.14%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

+17%

JAN
2018

DIGITAL AROUND THE WORLD IN 2018

KEY STATISTICAL INDICATORS FOR THE WORLD'S INTERNET, MOBILE, AND SOCIAL MEDIA USERS

TOTAL
POPULATION



we
are
social

7.593
BILLION

URBANISATION:
55%

INTERNET
USERS



4.021
BILLION

PENETRATION:
53%

ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS



we
are
social

3.196
BILLION

PENETRATION:
42%

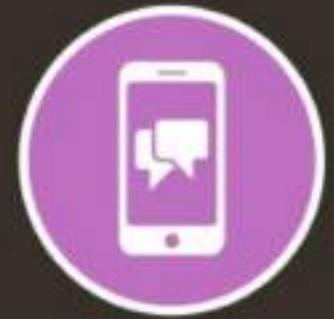
UNIQUE
MOBILE USERS



5.135
BILLION

PENETRATION:
68%

ACTIVE MOBILE
SOCIAL USERS



2.958
BILLION

PENETRATION:
39%

Application form

Full Name

Email

Gender Male Female

Nationality

Skills Asp.Net jQuery
 MVC Sql Server

Post applying for Trainee Software Engineer
 Team Leader Project manager

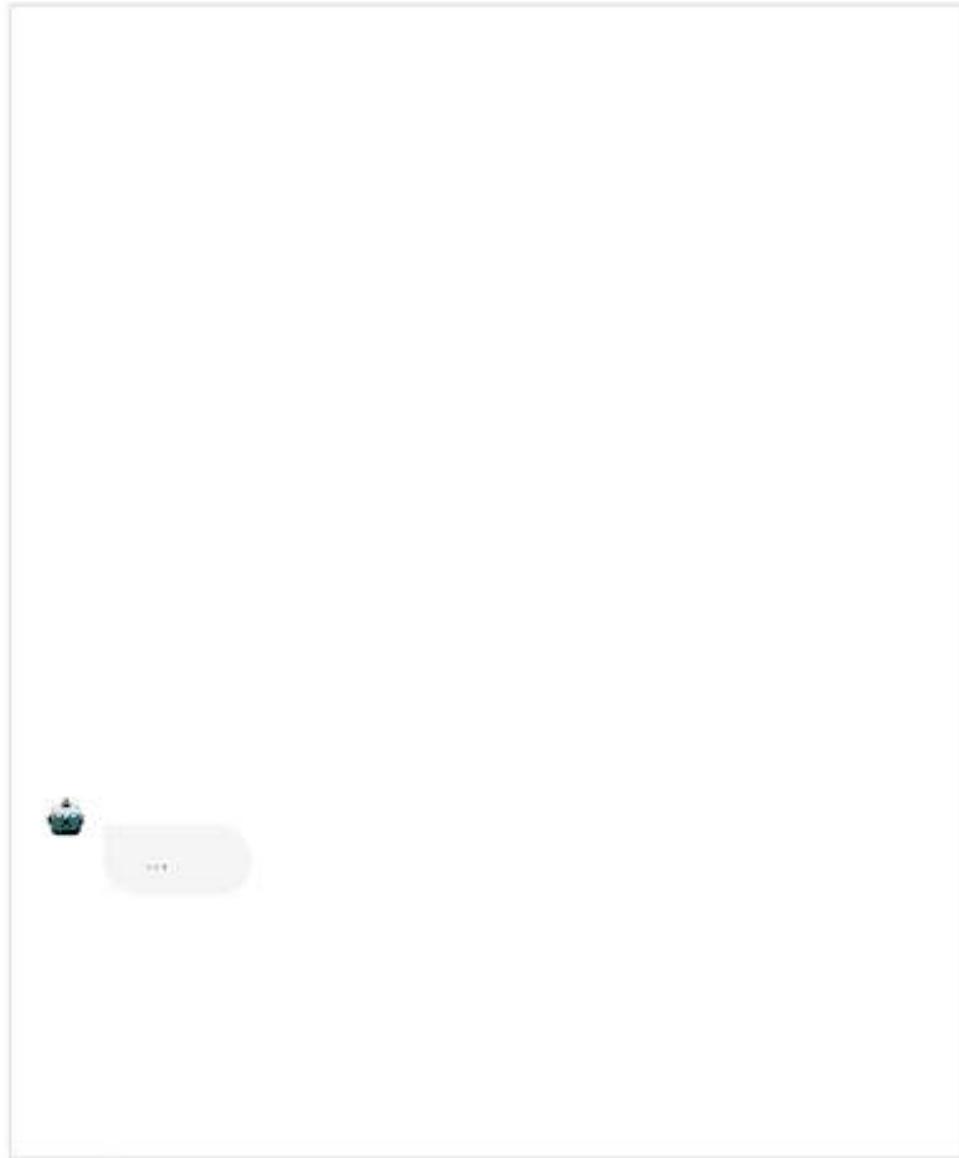
Upload Resume: banner.png

Paste your resume

Notify me the status via Email

I agree to terms & conditions





C'est quoi la suite ?...



...c'est vous

Preface

ZERO TO ONE

EVERY MOMENT IN BUSINESS happens only once. The next Bill Gates will not build an operating system. The next Larry Page or Sergey Brin won't make a search engine. And the next Mark Zuckerberg won't create a social network. If you are copying these guys, you aren't learning from them.

Of course, it's easier to copy a model than to make something new. Doing what we already know how to do takes the world from 1 to n , adding more of something familiar. But every time we create something new, we go from 0 to 1. The act of creation is singular, as is the moment of creation, and the result is something fresh and strange.

THE INTERNATIONAL BESTSELLER

ZERO

TO

ONE

NOTES ON STARTUPS,

OR

HOW TO BUILD THE FUTURE

PETER THIEL

WITH BLAKE MASTERS

'That rare thing: a concise, thought-provoking book on entrepreneurship' **THE TIMES**

2012-2014

Peter Thiel

PayPal

FB, spaceX, LinkedIn

Les **3** étapes de toute

Innovation / rupture / révolution

1 Utopiste / étrange / ridicule

2 Impossible / dangereux

3 Évident / simple

Thiel / Aberkane

Ridicule

Dangereux

Évident

délai

délai



INSPIRING IDEAS AND TALENT*

ET SI L'HUMAIN FAISAIT **LA FORCE ?**



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**
Formez-les. Inspirez-les.



GRENOBLE-EH.COM

Se poser les bonnes questions, apprendre à résoudre des problèmes, qui existent pas encore et créer un vrai savoir : voilà l'expérience unique que nous proposons à nos étudiants et intervenants.

Une expérience humaine, professionnalisante et digitale, pour préparer un monde qui ne cesse de nous surprendre.



OSIRIS | ALPH | L'ESPRESSO | HUB | P&G | INNOVATION | CALIBRE

FIN

FIN



KRATI

hubertkratiroff

06 80 43 29 05

hubert@kratiroff.com
linkedin.com/in/kratiroff
@kratiroff

