



A blurred background of a night festival or outdoor event. The scene is illuminated by warm, glowing string lights and street lamps. In the foreground, the silhouettes of trees are visible against a dark blue twilight sky. In the background, several people are seen from behind, walking or standing in a crowd, suggesting a social gathering. The overall atmosphere is festive and relaxed.

UJK

PARADOXE EXEMPLAIRE



UX

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



Gutter Northern Ultra Soft & Strong Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Puffs Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Pepperidge Farm Goodies Cookies Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Purina Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Purina Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Nestle Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Lexus Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Garden of Eatin' Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



L'Oréal Paris Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Purina Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime

Household Supplies



Purina Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Gutter Northern Ultra Push 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



Clorox Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Seventh Generation Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Windex Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Lysol Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime



Ziploc Dash Button
Amazon
\$4.99 Prime

See all Household Supplies

UI : interface = BEAUTÉ
UX : expérience = INTELLIGENCE

on peut être beau et intelligent à la fois

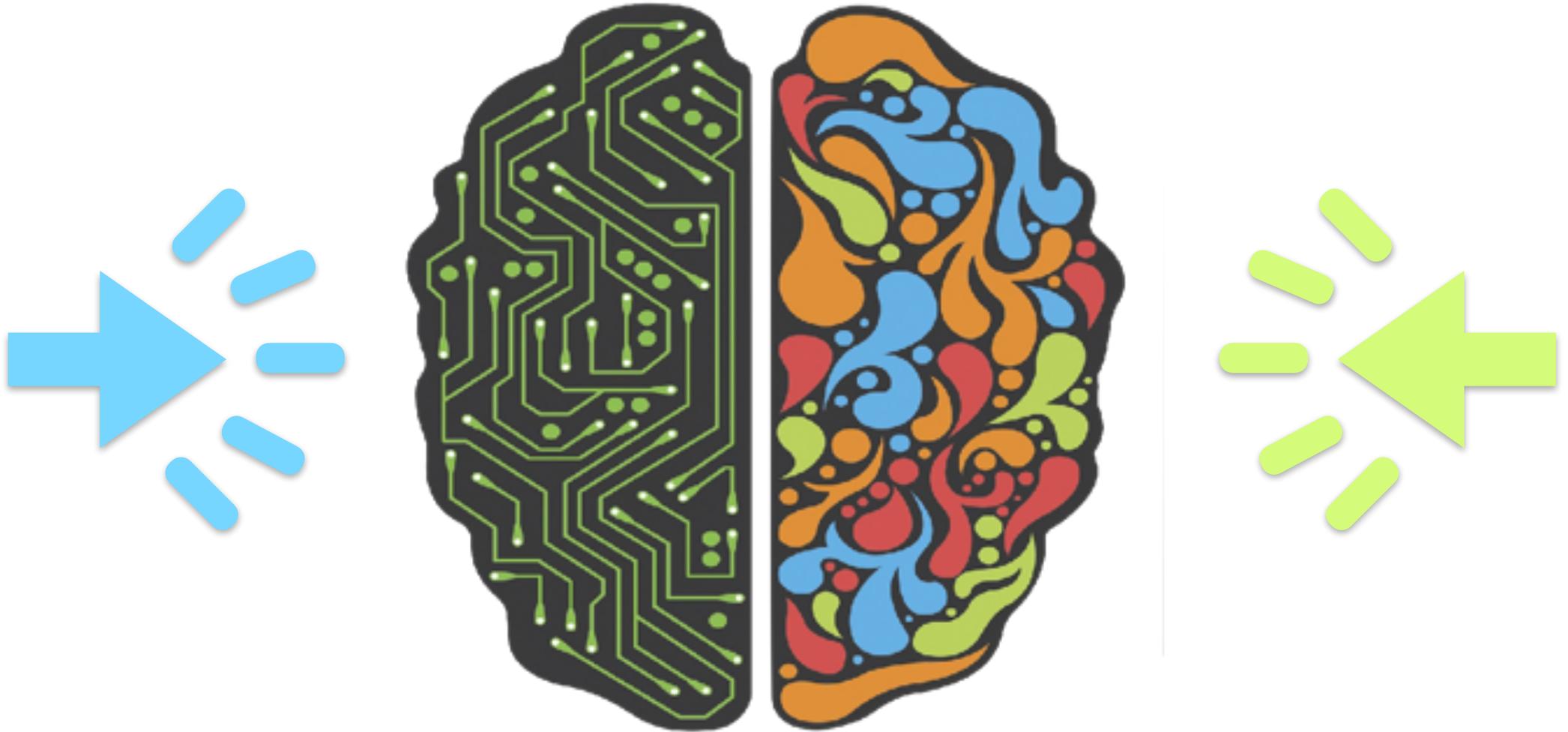


Zéro UX
Zéro UI

Meilleure Expérience

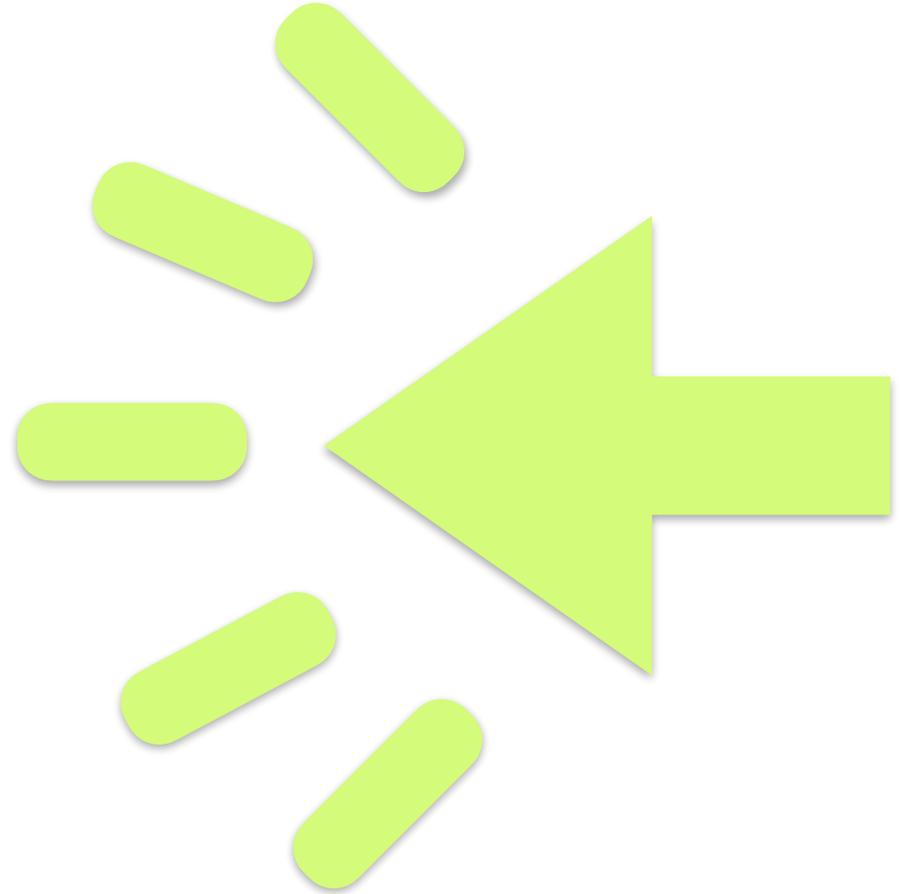


Réflexion / Intuition

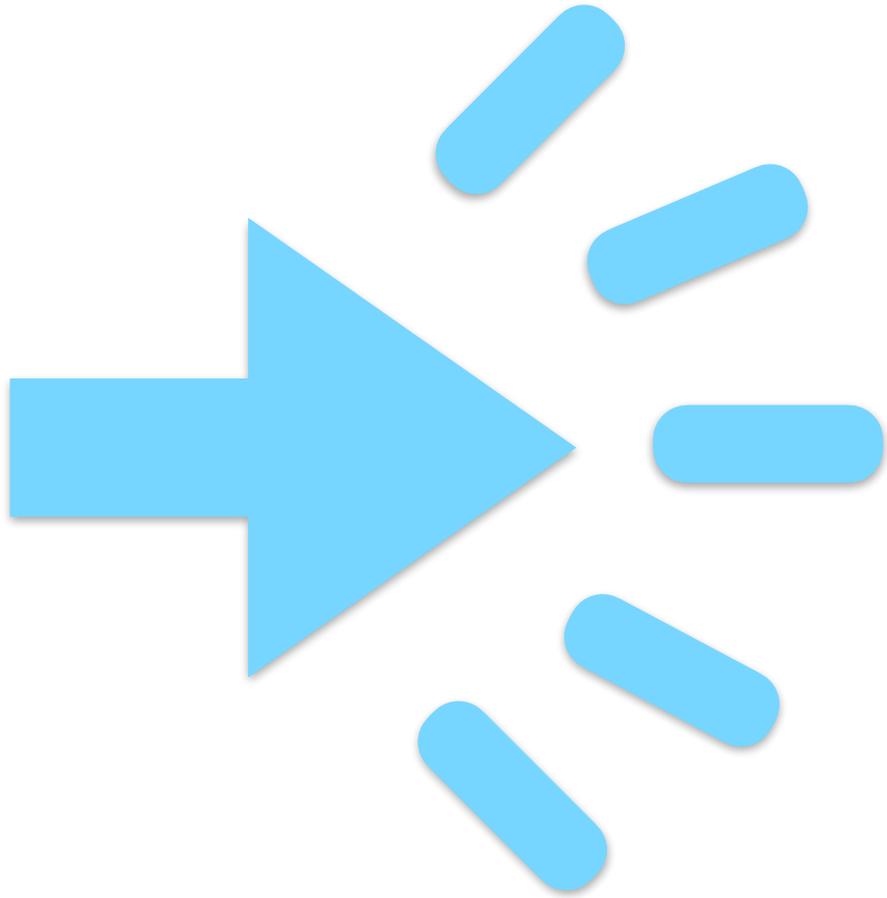


100%

Intuition



Réflexion



ZÉRO

Médecin, établissement...

ORL

Neuilly-sur-Seine

Rechercher

Honoraires

Méthode 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 Rachinel**

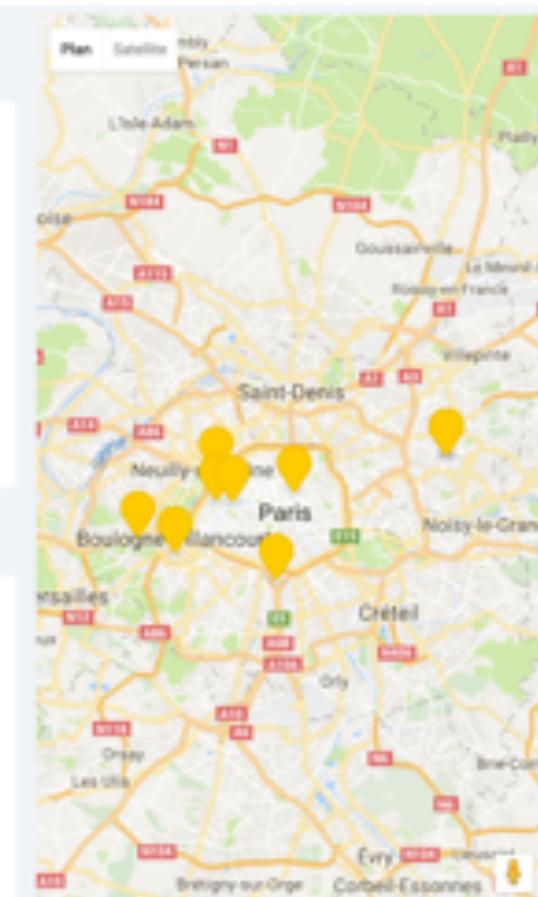
ORL

22 Rue des Belles Feuilles
75116 Paris

Conventionné secteur 2

Prendre rendez-vous

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



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

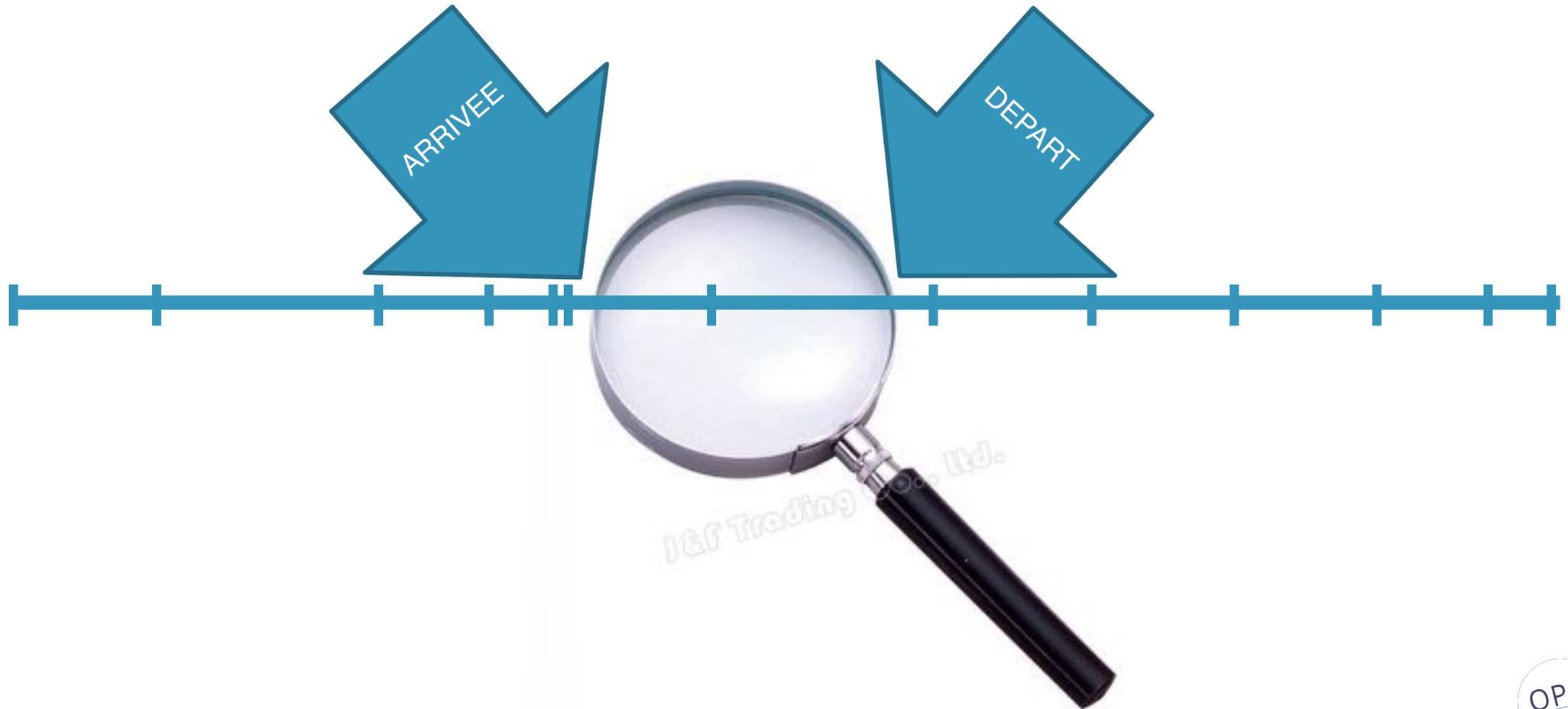
= *enchanter*



Parcours Client

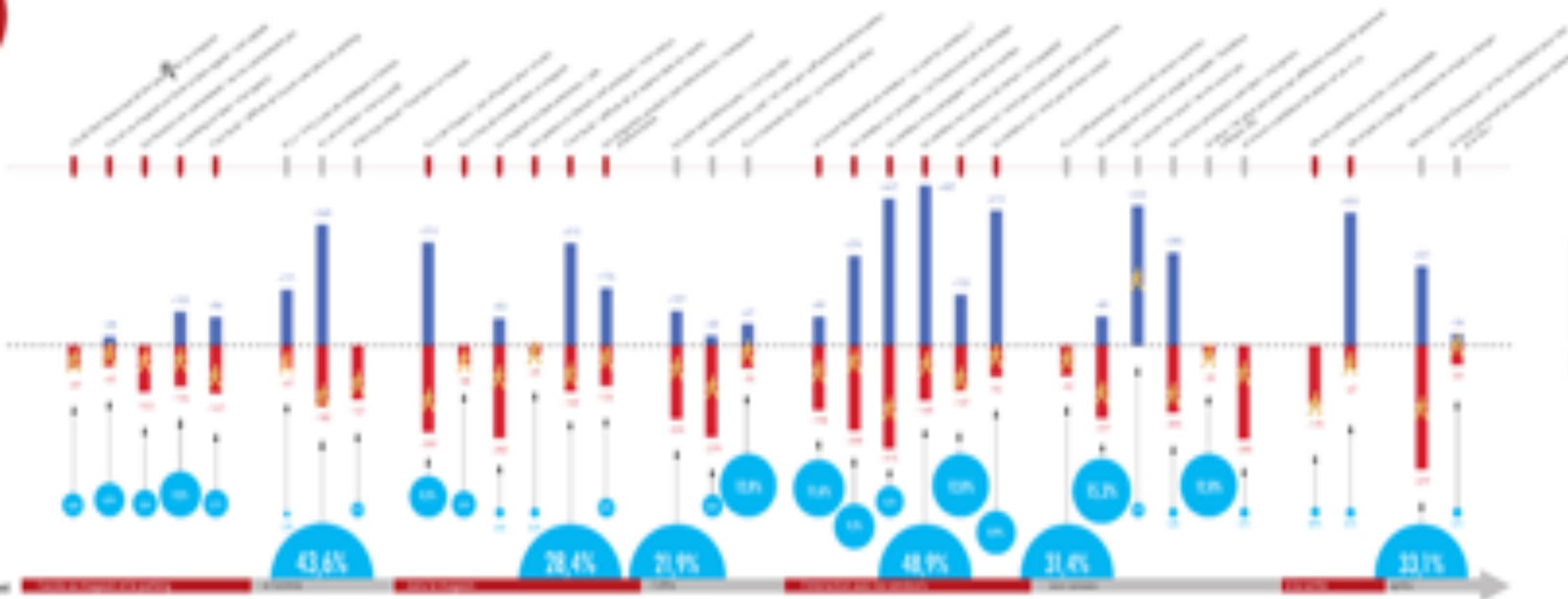


Parcours client visible et invisible



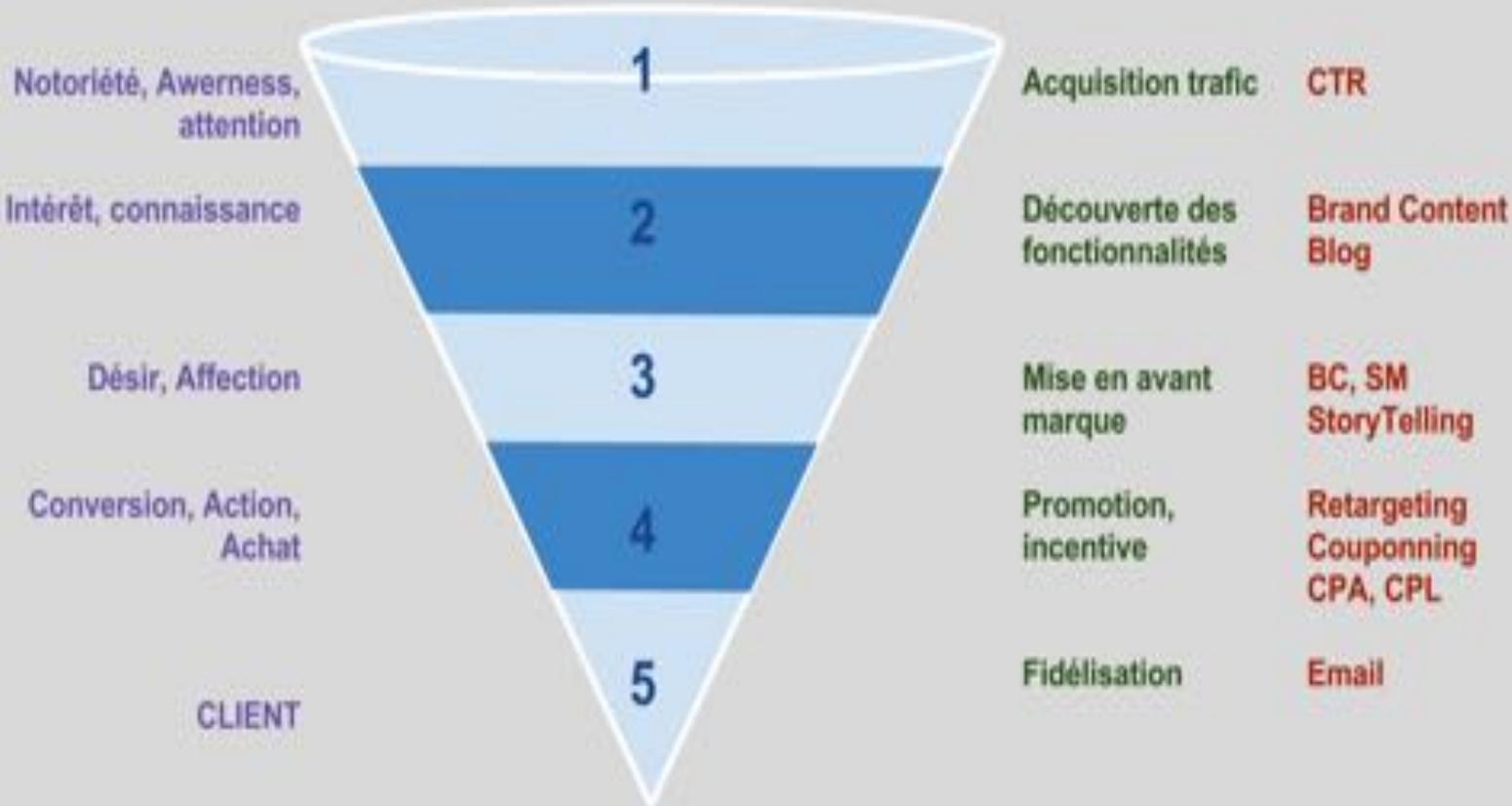


TRACKER DE L'EXPERIENCE CLIENT®

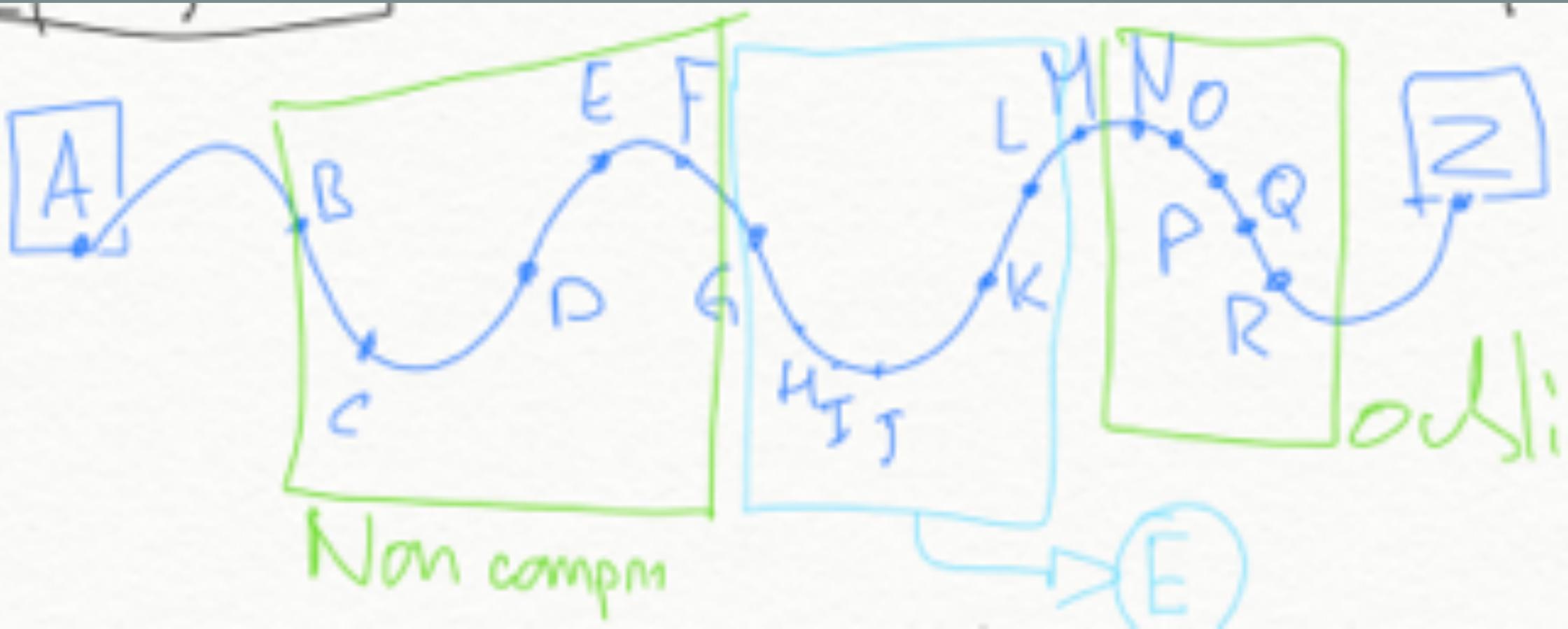


Parcours client vu par les entreprises

5 stades d'acquisition client AIDA → NCDCFC



Parcours vu par le client



Le parcours client

Le parcours client est un processus continu et évolutif qui permet à l'entreprise de mieux comprendre ses clients et de leur offrir une expérience personnalisée et de qualité.

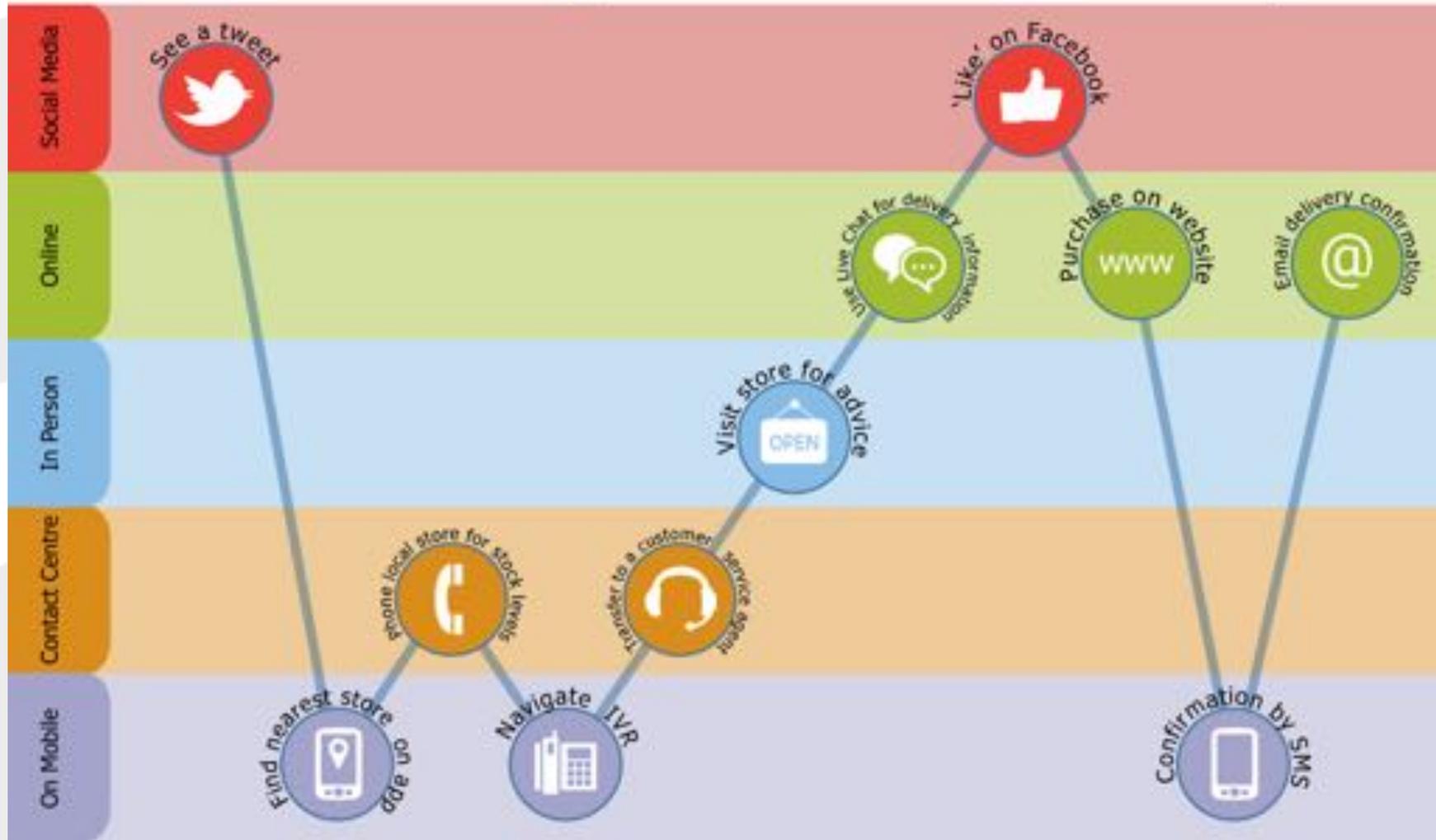


CUSTOMER JOURNEY ANALYTICS

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



Understanding the Customer Journey



OnBoarding

Version RH : accueil

Version Digital : Prise en main

Premier contact et étape du parcours

Fluidité des formulaires

Facilité des procédures

UI et UX



BROMPTON



Gewicht: 9 - 13 kg
(je nach Ausstattung)



58 cm

Onboarding

 **SmartNews**
News



Splash screen



Tutorial



Tutorial



Notification alert



Home feed



Article

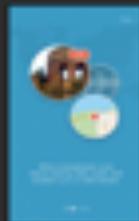
 **Periscope**
Social Networking



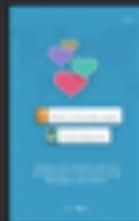
Splash screen



Tutorial



Tutorial



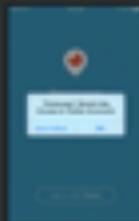
Tutorial



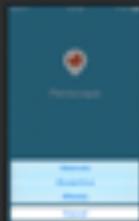
Tutorial



Sign in



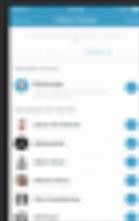
Tutorial screen



Account selection



Account info edit



Follow people

 **Facebook Groups**
Social Networking



Splash screen



Sign in



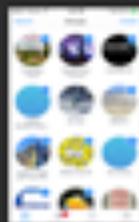
Welcome



Push notification message



Alert



Groups



Group

 **Bobler**
Social Networking



Amartya SEN

Nobel 1998 pour IDH



Richard Thaler

Nobel 2017 pour Nudge



NUDGE

MARKETING

Cf. Wikipédia







Le citoyen augmenté



Démocratie Liquide

soft power

Civic tech

Nation Builder

Gov 2.0



GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT



CCI GRENOBLE

Civic Tech

Transformations politiques :

3 élections américaines

1 mouvement populaire : nuit debout

1 mouvement politique : en marche



GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT



NationBuilder

Key TakeAways

ce qu'il faut retenir

optimiser
tous les
points de contact



Avec vous, solidaires
et pour longtemps





DATA

**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



NPS

Net Promoter Score





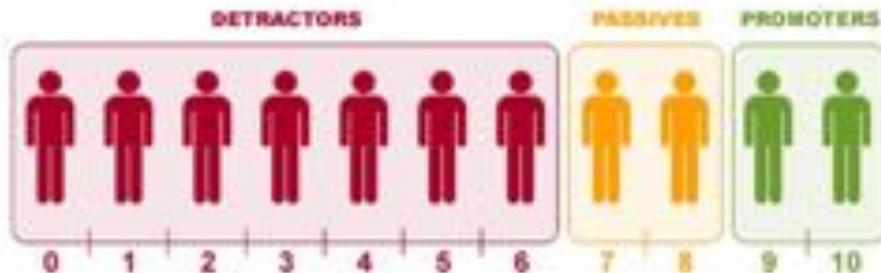
Net Promoter Score (NPS) = % Promoters - % Detractors

NPS

NPS

Net Promoter Score

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



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

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?



Very Unatisfied



Unatisfied



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



KANO SATISFACTION MODEL

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



CCI GRENOBLE

Data ¹⁶ Storytelling

Conference & Awards



API



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

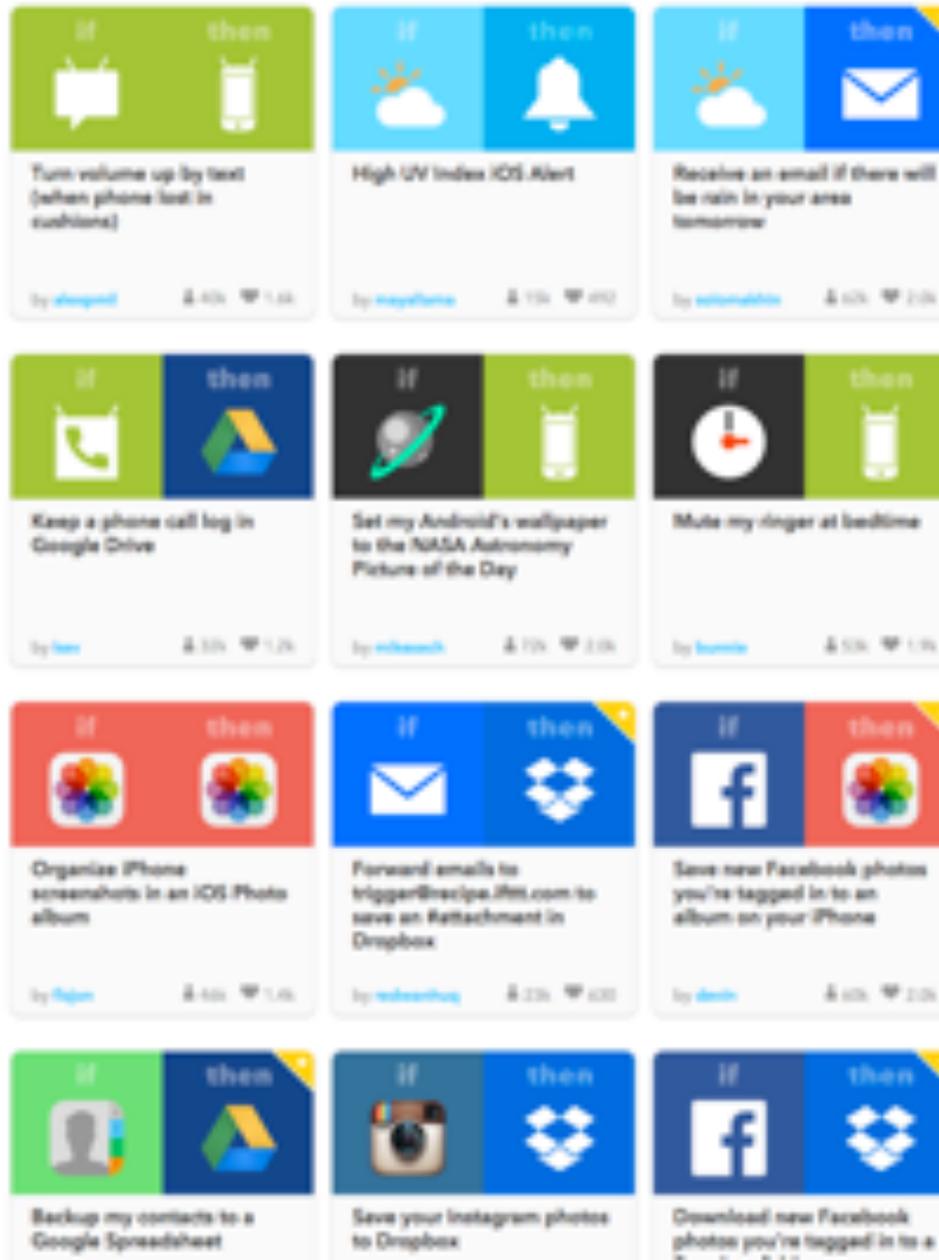
Get a free API key

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_6pRNASCoBOKtIsHFeQd4XMUk"
    data-amount="999"
    data-name="Stripe.com"
    data-description="Example charge"
    data-image="https://stripe.com/img/document/checkout/marketplace.png"
    data-locale="auto"
    data-zip-code="true">
  </script>
</form>
```



The screenshot shows a mobile payment interface for Stripe.com. At the top, there is a green circular logo with a white building icon and the text "Stripe.com" and "Widget" below it. Below the header, there is a form with several input fields: an email field with a green envelope icon and the text "mail"; a card number field with a green card icon and the text "Card number"; a field for the expiration date with a green calendar icon and the text "MM / YY"; and a field for the CVC with a green lock icon and the text "CVC". Below these fields is a checkbox labeled "Remember me". At the bottom of the form is a large blue button with the text "Pay \$9.99".



The Zapier logo consists of a white asterisk-like icon above the word "zapier" in a white, lowercase, sans-serif font, all contained within an orange rectangular background.

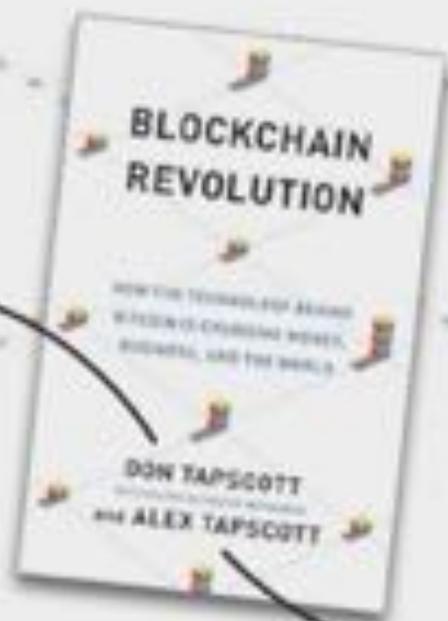
La Blockchain

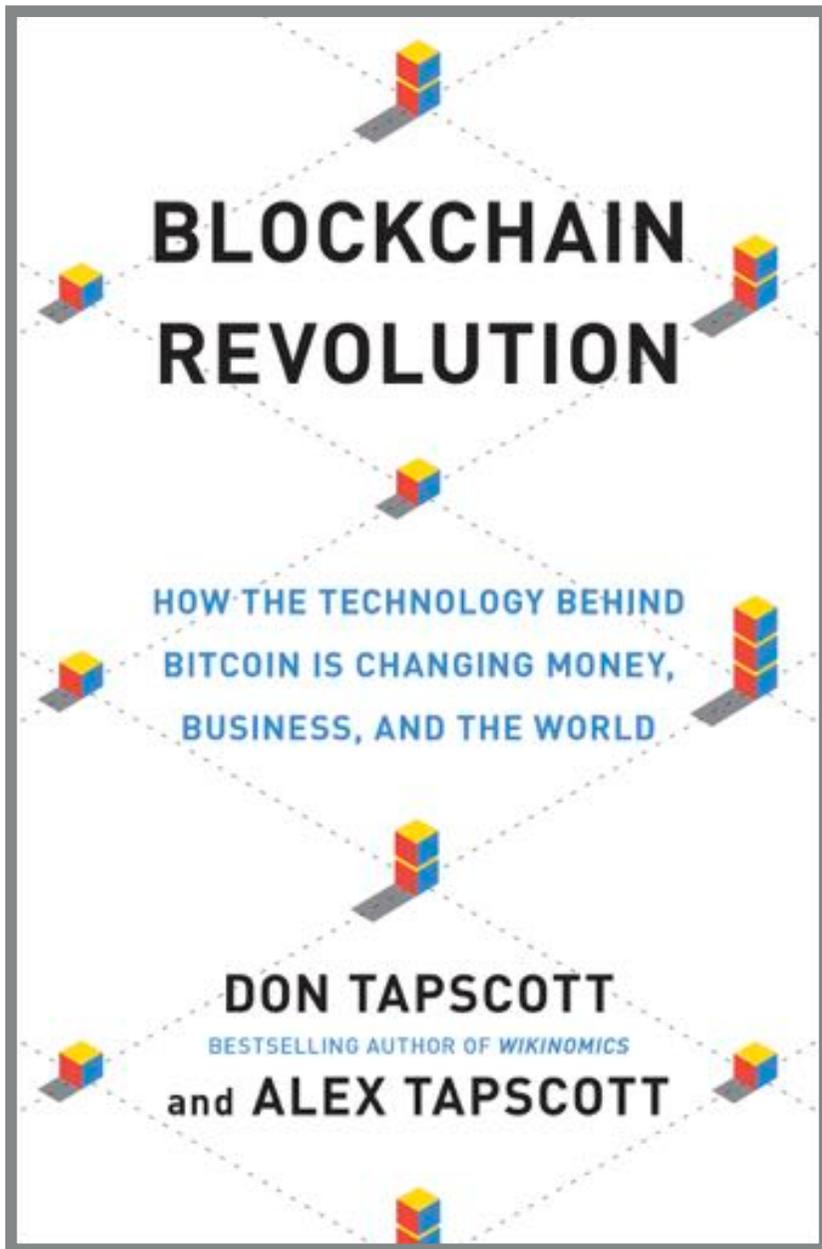




BLOCKCHAIN REVOLUTION: FINALLY! MUSICIANS WILL BE COMPENSATED FAIRLY FOR THE VALUE THEY CREATE!

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**

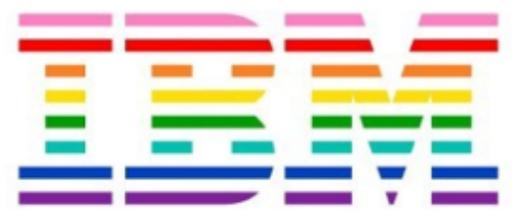
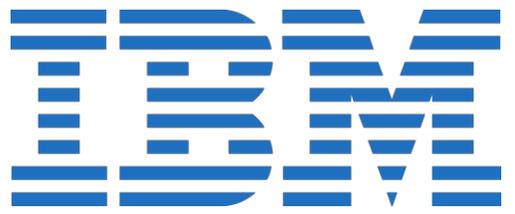


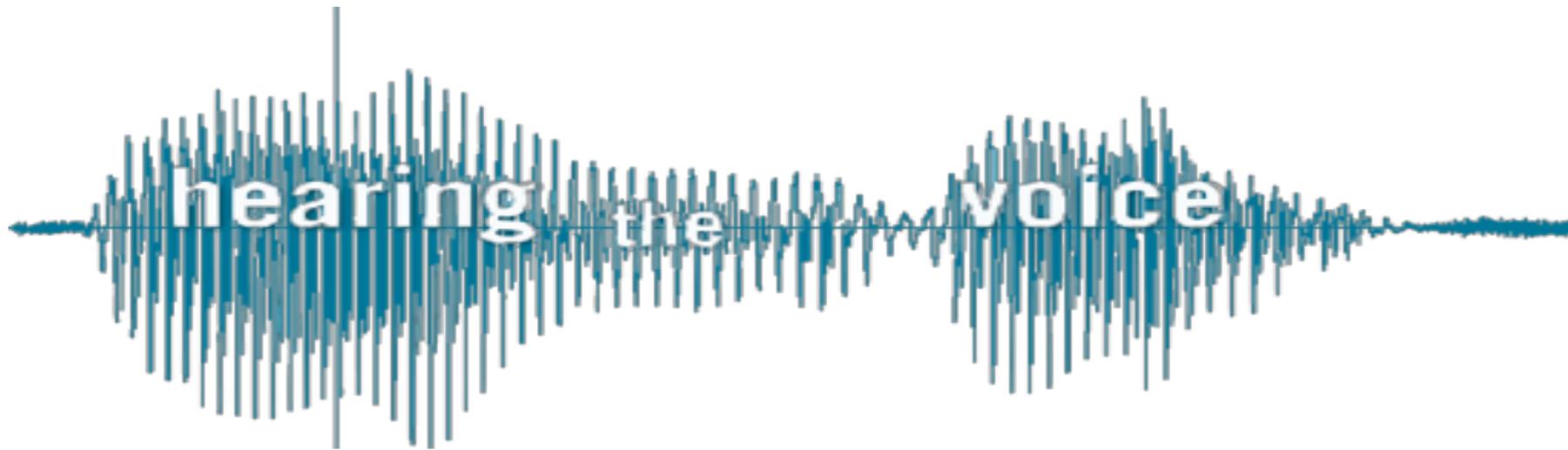
GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT

AI ... **AI AI**



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



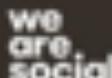
0.14%

YEAR-ON-YEAR CHANGE:

+17%



Hootsuite™



JAN
2018

DIGITAL AROUND THE WORLD IN 2018

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

TOTAL
POPULATION



7.593
BILLION

URBANISATION:
55%

INTERNET
USERS



4.021
BILLION

PENETRATION:
53%

ACTIVE SOCIAL
MEDIA USERS



3.196
BILLION

PENETRATION:
42%

UNIQUE
MOBILE USERS



5.135
BILLION

PENETRATION:
68%

ACTIVE MOBILE
SOCIAL USERS



2.958
BILLION

PENETRATION:
39%

we
are
social

we
are
social

SOURCES: POPULATION: UNITED NATIONS, U.S. CENSUS BUREAU; INTERNET: INTERNET WORLDSTATS, IFLA, EUROSTAT, INTERNETSTATS, CIA WORLD FACTBOOK, MEDIASTEDIA.ORG, FACEBOOK, GOVERNMENT OFFICIALS, REGULATORY AUTHORITIES, REPUTABLE MEDIA; SOCIAL MEDIA AND MOBILE SOCIAL MEDIA: FACEBOOK, TENCENT, WYOMANTEK, KAKAO, NIPER, DHCA, TECHNICAL, SHARAFER, KEPROS ANALYSIS; MOBILE: GSMA INTELLIGENCE, GOOGLE, ERICSSON, KEPROS ANALYSIS; **NOTE:** PENETRATION FIGURES ARE FOR TOTAL POPULATION (ALL AGES)



Hootsuite

we
are
social

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





oath / serment

Holberton School and oath were founded in honor of Betty Holberton



LE SERMENT HOLBERTON-TURING

Au moment d'être admis(e) à exercer l'Intelligence Artificielle sous toutes ses formes présentes et futures, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité.

Humanité et Éthique :

- Je préserverai l'humain et je m'attacherai à rétablir, à préserver ou à promouvoir l'équité et l'éthique dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux;
- Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination sur l'âge, la condition physique, les affiliations politiques, les croyances religieuses, les origines sociales, les origines ethniques ou encore l'orientation sexuelle;
- Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences;

Data Science, Art de l'Intelligence Artificielle, Vie Privée & Data Personnelle :

- Je respecterai les avancées et progrès scientifiques durement acquis par les scientifiques et les ingénieurs qui m'ont précédé et partagerai les connaissances que je possède avec ceux qui me suivront;
- Je me souviendrai qu'il y a un art à l'Intelligence Artificielle, aussi bien que pour la Science, et que les préoccupations humaines l'emportent sur les préoccupations technologiques;
- Je respecterai la vie privée des utilisateurs et je veillerai à ce que leurs données personnelles ne soient pas divulguées;
- Je me souviendrai que je ne manipule pas que des données, des zéros et uns, mais des êtres humains dont les interactions avec mon logiciel d'intelligence artificielle peuvent affecter la liberté, la famille ainsi que la stabilité économique.
- Je respecterai les secrets qui me sont confiés;

Travail Quotidien & Étiquette :

- J'exercerai ma profession avec conscience et dignité;
- Je respecterai et transmettrai l'honneur et les traditions nobles de la profession de la science des données et d'intelligence artificielle;
- Je donnerai à mes professeurs, collègues et étudiants le respect et la gratitude qui leur sont dûs;
- Je partagerai mes connaissances pour le bénéfice du plus grand nombre et l'avancement de la Science des Données et de l'Intelligence Artificielle;
- J'examinerai l'impact de mon travail sur l'équité à la fois dans la perpétuation des biais historiques, qui peuvent être causés par l'extrapolation aveugle des données passées vers les prédictions futures, et dans la création de nouvelles conditions qui augmentent l'inégalité économique ou toute autre forme d'inégalité.
- Je promets de créer des solutions logicielles intégrant de l'Intelligence Artificielle, privilégiant la collaboration avec les humains pour le plus grand bien, plutôt que d'usurper le rôle de l'humain et de le supplanter.

Je fais ces promesses solennellement, librement et sur mon honneur.

... c'est quoi la suite ?



c'est vous



Ridicule

Dangereux

Évident

délai

délai

FIN



OPH

LA FÉDÉRATION



MEMBRE FONDATEUR

GIANT

INNOVATION CAMPUS

UN CAMPUS D'INNOVATION

8 institutions grenobloises de renommée mondiale, au service de la recherche, de l'enseignement et de l'industrie

CEA
CNRS
ESRF
ILL
EMBL
UJF UGA
Grenoble INP
GEM



UN OBJECTIF COMMUN

- ✦ Une alliance pour répondre à 3 enjeux sociétaux majeurs :
Le développement des Technologies de l'Information et de la Communication, la Santé et l'Energie
- ✦ Grenoble Ecole de Management est la Business School de ce campus d'innovation
- ✦ Un éco-quartier de 250 ha au cœur de la ville regroupant chercheurs, cadres et étudiants
- ✦ Un investissement de 1,3 milliard d'euros sur 5 ans.

GIANT EN CHIFFRES

700 brevets/an
6 000 publications/an
9 000 visiteurs étrangers
30 000 femmes et hommes sur le campus
40% étudiants

www.giant-grenoble.org



TECHNOLOGY & INNOVATION



UNE TRIPLE ACCREDITATION

DÉCERNÉE PAR
LES GRANDS ORGANISMES
INTERNATIONAUX RÉFÉRENTS



France

5^e

Palmarès 2014
des Grandes Ecoles
de Management

Le Point, *Le Figaro Étudiant*,
Le Parisien - 2016

4,3/5

En satisfaction
des diplômés

L'Étudiant - 2016

CLASSEMENTS

Monde



20^e

Meilleure école
en Europe
dans le European
Business Schools Ranking

12^e

Rang mondial dans le
Master Ranking
pour le programme Master
in International Business

12^e

Rang mondial Meilleures
formations « Juniors »
Pré-expérience
en Finance

31^e

En Europe
dans le classement
EMBA

Financial Times
2015

45^e et 47^e

Dans le palmarès inter et
intra Entreprises

27^e

Rang mondial
MBA Grenoblois

America
Economia - 2015

22^e

Rang mondial
MBA Grenoblois

The Economist
« Which MBA Guide » -
2015



GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT

INSPIRING IDEAS AND TALENT*

ET SI L'HUMAIN FAISAIT LA FORCE ?



**GRENOBLE
ECOLE DE
MANAGEMENT**

TECHNOLOGY & INNOVATION



GRENOBLE-EM.COM

Se poser les bonnes questions, apprendre à résoudre des problèmes qui n'existent pas encore et croire en ses rêves : c'est l'expérience unique que vous propose Grenoble Ecole de Management.

Une expérience humaine, entrepreneuriale et digitale, pour inspirer un monde où business et société ne font qu'un.



GRENOBLE | PARIS | LONDRES | HONGKONG | PÉKIN | SINGAPOUR | CASABLANCA

* For more information visit us on www.gem.com

FIN