

Plan d'accompagnement pour l'automatisation de la boutique en ligne d'Emma

Cas d'usage :

Une entrepreneure, Emma, lance une petite boutique en ligne spécialisée dans des produits artisanaux personnalisés. Elle souhaite automatiser plusieurs tâches dans son expérience avec les outils numériques. Son objectif est de gagner du temps et d'améliorer l'efficacité de ses processus.

Problèmes à résoudre :

1. Automatiser la gestion des stocks.
2. Mettre en place un système de rappels clients.
3. Créer automatiquement des rapports financiers mensuels.

Objectif de l'accompagnement :

Accompagner Emma dans l'automatisation de ses processus avec des outils NoCode et d'IA, en utilisant des plateformes telles qu'Airtable, Make et Notion.

Mission de l'accompagnateur

1. **Analyse des besoins et des priorités :** Parmi les trois tâches (gestion des stocks, rappels clients, rapports financiers), laquelle doit être priorisée pour aider Emma à gagner rapidement en efficacité ? Pourquoi ou pourquoi pas ?

-> Nous devons d'abord considérer les points de douleur immédiats d'Emma.

Si son principal défi est de pouvoir prouver la valeur du produit aux prospects, l'inventaire est la bonne priorité. Mais si la fidélisation de la clientèle ou les problèmes de trésorerie sont plus importants, la priorité pourrait changer. Par conséquent, nous devons toujours évaluer cela lors de la phase de découverte. Voir plus de détails sur la phase de découverte dans la section 1 "Plus de détails" ci-dessous.

2. **Structuration de la session d'accompagnement :** Quels outils NoCode (par exemple, Airtable, Make) recommanderiez-vous pour automatiser la gestion des stocks et les rappels clients ?

-> Nous devons d'abord évaluer quels outils sont les mieux adaptés aux besoins spécifiques d'Emma.

Par exemple :

- Gestion des stocks : Airtable (bases de données), Make (automatisations), ou même Shopify avec des plugins pour les petites boutiques.
- Rappels clients : Mailchimp, Klaviyo, ou une combinaison Make + Airtable.
- Rapports financiers : Notion pour les modèles, ou Airtable pour des rapports plus dynamiques.

Voir plus de détails sur la comparaison dans la sous-section 2 "Comparaison des outils" ci-dessous.

3. Comment structurerez-vous une session d'accompagnement pour rendre l'utilisation de ces outils claire et accessible à un débutant ?

-> Il s'agit plus d'un état d'esprit que d'outils. Nous devons nous concentrer sur le 'workflow' ou flux de travail et la cartographie des processus avant de plonger dans les plateformes. Sans cela, Emma pourrait automatiser des processus inefficaces, ce qui anéantirait l'objectif.

Voir plus de détails sur la comparaison dans la sous-section 2 "Cartographie des flux de travail" ci-dessous.



1

Une option pourrait être de structurer le déroulement de la session comme ceci :

Phase 1 : Comprendre le flux de travail d'Emma (entrées, sorties, points de douleur).

Phase 2 : Créer une automatisation simple de l'inventaire (par exemple, base Airtable + scénario Make).

Phase 3 : Tester et affiner le processus.

Les sessions futures pourraient porter sur la mise en place des rappels clients et des rapports financiers.



Problème potentiel avec cette approche : une session d'une heure pourrait être un peu courte pour réaliser toutes les phases.



2

Une autre option pourrait être de faire de chaque phase une session complète en soi.

Par exemple :

Session 1 : Comprendre le flux de travail d'Emma

Objectif : Cartographier les processus actuels (entrées, sorties, points de douleur).

Activités : Cartographie des processus, planification de la structure des données, visualisation du flux de travail.

Résultat : Carte des processus claire, objectifs d'automatisation priorisés.

—

Session 2 : Créer l'automatisation de l'inventaire

Objectif : Créer une base de données d'inventaire et des automatisations.

Activités : Configuration de la base Airtable, création de scénarios Make, tests avec des données réelles.

Résultat : Système de gestion des stocks fonctionnel.

—

Session 3 : Tester et affiner

Objectif : Valider et optimiser les flux de travail.

Activités : Vérification des erreurs, gestion des cas limites, feedback utilisateur.

Résultat : Automatisation stable et efficace, prête à être mise à l'échelle.

—

Session 4+ : Rappels clients et rapports financiers

Objectif : Étendre l'automatisation à la communication client et aux rapports.

Activités : Configuration de l'automatisation des e-mails, modèles de rapports, vérification des intégrations.

Résultat : Processus commerciaux complets et automatisés de bout en bout.



3

Une troisième option pourrait être de décomposer une phase spécifique en plusieurs sessions, en particulier pour la partie construction qui pourrait nécessiter d'apprendre à implémenter plusieurs fonctionnalités d'un outil.

Par exemple :

Sous-session 2.1 : Automatisations Airtable

Sous-session 2.2 : Interface Designer

Sous-session 2.3 : Vues pour adapter la visualisation des données

Sous-session 2.4 : Reporting

Sous-session 2.5 : Gouvernance et mise à l'échelle

Sous-session 2.6 : Données connectées

4. Suivi et amélioration continue : Après la session, comment évalueriez-vous les progrès d'Emma ? Quel type de ressources ou de suivi pourriez-vous suggérer pour l'aider à poursuivre sur la voie de l'automatisation ?



Pour évaluer les progrès d'Emma, nous pourrions utiliser :

- des formulaires partagés ou des tableaux de bord Notion où chaque étudiant consigne les tâches accomplies, les défis et les prochaines étapes.
- des tableaux de bord de progression simples (par exemple, une échelle de 0 à 5 pour chaque domaine de compétences) afin de suivre la confiance et l'autonomie.



Pour qu'Emma continue sur la voie de l'automatisation, nous devrions encourager l'autonomie.

Par conséquent, nous pourrions fournir à Emma des modèles, des listes de contrôle de processus et une boucle de rétroaction (par exemple, le tableau de bord Notion partagé pour suivre les progrès).



Optionnel : nous pourrions inclure un plan de suivi, comme un point mensuel ou une courte session de feedback vidéo pour examiner les automatisations en action.

Plus de détails

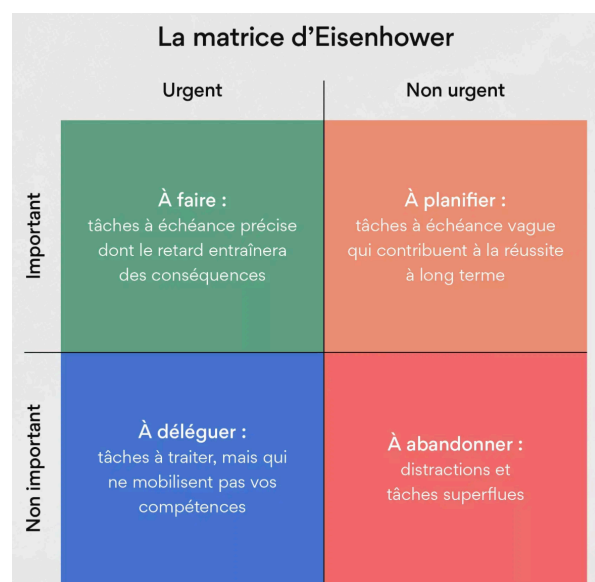
1. Phase de découverte (Comprendre les besoins et les priorités)

Objectifs :

- Identifier clairement les points de douleur et les objectifs commerciaux d'Emma.
- Prioriser les tâches pour un impact maximal.
- Définir les attentes pour les sessions d'accompagnement.

Étapes :

- **Discussion initiale** : Comprendre le modèle commercial actuel d'Emma (gamme de produits, canaux de vente, volumes de commandes).
- **Identifier ses défis immédiats** (par exemple, ventes manquées, suivi manuel des stocks, fidélisation de la clientèle).
- **Évaluer son niveau de confort technique** et son utilisation passée d'outils numériques.
- **Analyse des points de douleur** : Utiliser un cadre simple comme la **matrice d'Eisenhower** (urgent vs. important) pour prioriser les tâches.
- **Confirmer que la gestion des stocks est le bon point de départ**, car elle a un impact direct sur les ventes et l'expérience client.



Définition des objectifs :

Définir des objectifs à court terme (1-3 mois) et à long terme (6-12 mois).

Exemples d'objectifs : Réduire le temps de gestion des stocks de 50 %, automatiser 70 % des suivis clients, simplifier le suivi financier.

Collecte de données :

Demander les données de produits actuelles telles que les SKU (Unités de gestion des stocks), les niveaux de stock ou l'historique des ventes afin de créer une démonstration réaliste pendant la session.

2. Sélection des outils et cartographie des flux de travail

Outils recommandés :

Gestion des stocks : Airtable (base de données), Make (automatisations), ou Shopify (si elle prévoit de développer rapidement son e-commerce).

Rappels clients : Make (intégré à Airtable), Mailchimp ou Klaviyo.

Rapports financiers : Notion (modèles) ou Airtable pour des rapports plus dynamiques et automatisés.

Comparaison des outils :

Outil	Facilité d'utilisation	Coût	Options d'intégration	Évolutivité
Airtable	Convivial pour les débutants, interface type tableur	Palier gratuit + plans payants	S'intègre avec Make, Zapier, Slack et + de 1000 apps	Élevée (croît avec les besoins de l'entreprise)
Make	Modérée (nécessite de comprendre la logique et les flux)	Palier gratuit + plans payants	+ de 1000 intégrations, dont Airtable, Shopify, Google Sheets	Élevée, workflows complexes possibles
Notion	Simple pour le contenu, modérée pour les bases de données	Palier gratuit + plans payants	Intégrations de base, API disponible pour plus	Moyenne (idéal pour le contenu, pas les apps gourmandes en données)
Mailchimp	Convivial pour les e-mails, modérée pour les automatisations	Palier gratuit + plans payants	Intégrations e-commerce, CRM et API	Élevée (largement utilisé par les petites entreprises)
Klaviyo	Modérée (axée sur l'e-commerce)	Payant, pas de palier gratuit (essai disponible)	Intégrations e-commerce et CRM profondes	Élevée (segmentation et analyses avancées)

Cartographie des flux de travail (workflow):

Créer une simple carte mentale ou un organigramme pour visualiser les processus clés d'Emma avant de les automatiser. Cela permet d'éviter de simplement numériser les inefficacités.

Se concentrer sur les entrées (par exemple, nouvelles commandes), les processus (par exemple, mises à jour des stocks) et les sorties (par exemple, alertes de stock faible, suivis clients).

Utiliser des outils comme Excalidraw, Miro, Lucidchart, ou même des croquis dessinés à la main pour rester simple.

3. Plan de session d'accompagnement pratique (60 minutes pour 6 étudiants)

Structure :

Introduction (10 min) :

- Présentations rapides et examen du projet de chaque étudiant, y compris l'automatisation de l'inventaire d'Emma.
- Donner le ton de la session (collaboratif, pratique, encourageant).

Présentation des fonctionnalités (30 min) :

- Attribuer à chaque étudiant une fonctionnalité ou un outil spécifique à mettre en œuvre en fonction des besoins de son projet.
- Pour Emma, se concentrer sur la configuration d'une base Airtable simple pour la gestion des stocks et des automatisations de base avec Make.

Encourager les étudiants à présenter brièvement leurs implémentations (5 min chacun) pour partager des idées et des perspectives.

Questions-réponses et conclusion (20 min) :

Ouvrir la discussion aux questions, aux commentaires et aux idées des pairs.

Définir des mini-objectifs pour chaque étudiant à atteindre avant la prochaine session (par exemple, Emma teste sa configuration Airtable avec des données réelles).

4. Soutien continu et amélioration continue

Évaluation des progrès individuels (Pour les sessions de groupe) :

Utiliser des tableaux de projet partagés (par exemple, Notion, Airtable) pour suivre les étapes clés de chaque étudiant. Utiliser des réflexions de groupe pour évaluer les progrès collectivement.

Fournir des ressources et un suivi :

Partager des ressources d'autoformation (tutoriels, modèles, listes de contrôle). Utiliser des forums ou des canaux de groupe pour un soutien continu.

—



Une option pour le suivi pratique des progrès (Format de groupe)

◆ Points rapides en groupe (5-10 min par session)

Utiliser un simple outil de suivi des progrès (par exemple, un tableau Kanban ou une base Airtable) pour enregistrer les étapes clés de chaque étudiant.

Encourager les étudiants à partager une réussite récente et un défi actuel.

◆ Évaluations par les pairs et feedback en binôme (10-15 min)

Faire travailler les étudiants par paires ou en petits groupes pour examiner les progrès de chacun.

Utiliser des boucles de feedback rapides (par exemple, '2 stars, 1 wish') pour que cela reste positif et constructif.

◆ Évaluations basées sur les tâches

Définir des objectifs clairs et petits (par exemple, "Automatiser une mise à jour de l'inventaire" ou "Créer un flux de rappel client").

Suivre ces objectifs sur un tableau partagé, mis à jour après chaque session.

—

Ressources de suivi

◆ Kits de ressources personnalisés :

Débutant : Tutoriels NoCode de base, présentations d'outils, bibliothèques de modèles.

Intermédiaire : Guides API, meilleures pratiques d'automatisation, conseils d'intégration.

Avancé : Stratégies de mise à l'échelle, optimisation des flux de travail, reporting avancé.

◆ Soutien continu :

Chat de groupe (par exemple, Slack, Discord) pour les questions entre les sessions.

Fils de questions-réponses réguliers pour une aide rapide.

◆ Parcours d'apprentissage continu :

Partager des playlists YouTube, des articles ou des podcasts sélectionnés pour un apprentissage plus approfondi.

Utiliser des mini-projets pour maintenir un engagement élevé.