

La démarche

UX DESIGN

Comprendre précède l'action !

Dans un marché technologiquement mûr,
les produits finissent par se ressembler





Nous faisons face à une quantité grandissante d'informations et de données **sophistiquées**.

Les utilisateurs sont à la fois **influenceurs** et influencés et **bouleversent la stratégie** des marques.





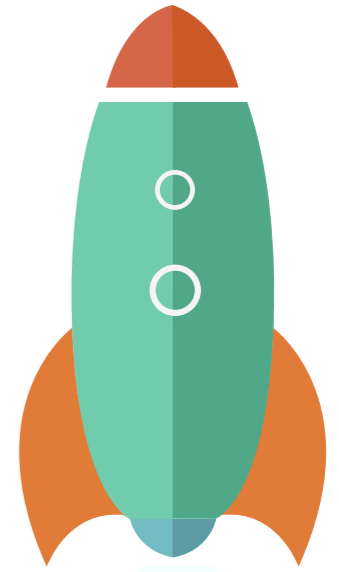
Un produit se doit d'être :

Désirable par l'utilisateur.
Viable pour le marketeur.
Faisable techniquement
pour l'ingénieur.

La démarche UX répond à ces problématiques en s'intéressant à la fois aux **attentes** utilisateurs et aux **usages** du produit ou service.



La démarche UX permet d'éviter d'imaginer un produit ou service sur des hypothèses non vérifiées qui inévitablement vont aboutir au mieux à des corrections coûteuses et au pire à l'abandon du projet.



Gain de temps



Optimisation des coûts

POURQUOI FAIRE APPEL À UN **UX** DESIGNER ?

Un UX Designer recherchera les parcours d'usage et les scénarii du point de vue des utilisateurs.

Il favorise les interactions homme-machine sans efforts et difficultés.

Pour ce faire, il mobilise son expérience et un vaste éventail d'outils et de méthodologies.

Pour in fine, modéliser les comportements et les besoins des utilisateurs, afin de trouver les solutions les plus appropriées .

Sans perdre de vue son objectif qui est de mettre en symbiose la réalité des utilisateurs avec la stratégie marketing du donneur d'ordre, les contraintes techniques et limites budgétaires.

5 ÉTAPES

S'IMMERGER



DÉCRYPTER



EXPLORER



CONSOLIDER



INDUSTRIALISER



1

S'IMMERGER



S'immerger constitue la première étape incontournable d'un projet centré utilisateurs. En allant sur le terrain à la rencontre des utilisateurs, il s'agit de comprendre finement leurs besoins, leur environnement et leur point de vue.

- **COLLECTER LES BESOINS DU DONNEUR D'ORDRE**
- **RECENSER LES DIFFÉRENTS UTILISATEURS**
- **VÉRIFIER LA VISION DU DONNEUR D'ORDRE**
- **SE METTRE DANS LA PEAU DES UTILISATEURS**
- **VÉRIFIER L'ÉTAT DE L'ART**

Exemples de livrables :

- ▶ Échanges avec l'équipe technique et marketing du donneur d'ordre
- ▶ Interviews utilisateurs



Le décryptage correspond à ce moment d'analyse des enseignements récoltés sur le terrain. Il permet d'identifier les besoins, usages ou attentes récurrents des utilisateurs, et ainsi de définir les problématiques à adresser.

- IDENTIFIER LES BESOINS
- POSER LES PROBLÉMATIQUES
- ASSURER L'ADOPTION
- CRÉER UNE DIRECTION FÉDÉRATRICE

Exemples de livrables :

- ▶ Création de Personas
- ▶ Carte des parcours utilisateurs
- ▶ Schéma de l'écosystème du service ou produit
- ▶ Liste des opportunités



L'exploration constitue l'étape décisive du processus de création. C'est le moment où l'on fait émerger de nouvelles idées par le croisement de différentes sources d'inspiration.

- **ENVISAGER LES POSSIBLES**
- **DÉFINIR LA PROPOSITION DE VALEUR DIFFÉRENCIANTE**
- **DÉFINIR LES ÉTAPES CLÉS D'UTILISATION**
- **TESTER LES CONCEPTS**

Exemples de livrables :

- ▶ Pistes et idées de services
- ▶ Scénarios d'usages
- ▶ Parcours idéaux
- ▶ Points de contacts
- ▶ Écrans principaux
- ▶ Prototype
- ▶ Tests utilisateurs



La consolidation du service permet de passer du concept à un produit industrialisable. Il s'agit alors de penser finement ses fonctionnalités, leurs impacts technique, mais aussi économiques et organisationnels.

- **IMAGINER LE SERVICE EN DÉTAIL**
- **ASSURER SA FAISABILITÉ**
- **TESTER ET ÉPROUVER LE PROTOTYPE**
- **DÉFINIR L'UNIVERS OU LA LIGNE GRAPHIQUE**
- **CRÉER L'INTERFACE UTILISATEURS**

Exemples de livrables :

- ▶ Liste des fonctionnalités
- ▶ Ligne graphique ou piste de design
- ▶ Prototype



L'industrialisation est la phase clef pour assurer le déploiement de votre service. Une fois le service conçu, les acteurs techniques, mais aussi du marketing, de la communication, doivent s'appropriier la solution conçue pour bien la développer, la communiquer et la vendre.

- **RÉDACTION DES SPÉCIFICATIONS**
- **SUIVI DE PROJET**
- **VEILLER A CE QUE LE DÉVELOPPEMENT SOIT FIDÈLE À LA CONCEPTION**

Exemples de livrables :

- ▶ Spécifications
- ▶ Rapports de suivi