



jahia

ekino.

L'expérience utilisateur, un levier de différenciation business

Ou comment concevoir la satisfaction client?

Jeudi 17 Octobre 2019

1

**L'EXPERIENCE UTILISATEUR
UN MOTEUR DE TRANSFORMATION BUSINESS**



Les impacts business

Lorsque Amazon a rendu l'étape de création de compte facultative, en remplaçant le bouton « **Register** » par le bouton « **Continue** », son chiffre d'affaires a augmenté de

- 3 millions de dollars par an
- 30 millions de dollars par an
- 300 millions de dollars par an



Les impacts business

Lorsque Amazon a rendu l'étape de création de compte facultative, en remplaçant le bouton « **Register** » par le bouton « **Continue** », son chiffre d'affaires a augmenté de

- 3 millions de dollars par an
- 30 millions de dollars par an
- 300 millions de dollars par an



Les impacts business

La première expérience d'un utilisateur avec un site web (application) est clé.

Si cette première expérience est mauvaise, une part non négligeable pense ne pas retourner sur site :

66%

77%

88%

Les impacts business

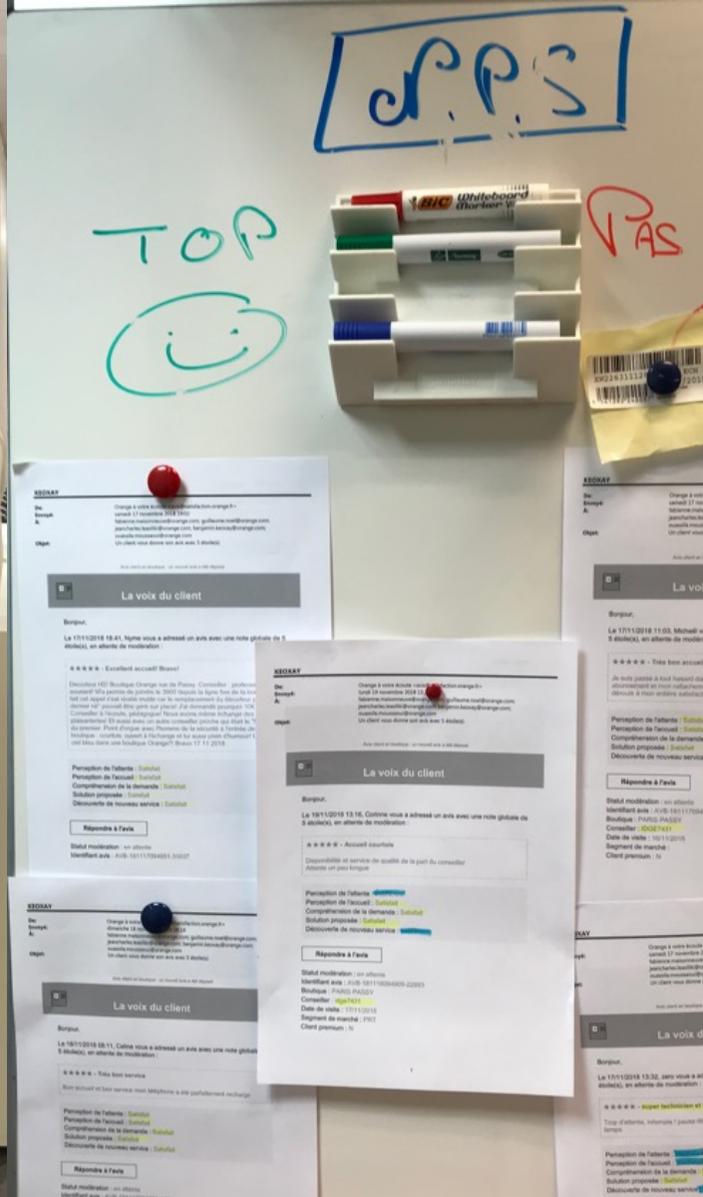
La première expérience d'un utilisateur avec un site web (application) est clé.

Si cette première expérience est mauvaise, une part non négligeable pense ne pas retourner sur site :

- 66%
- 77%
- 88%

A delivery person in a yellow shirt and white helmet is looking at a smartphone. A yellow bag with the Glovo logo is attached to the back of a scooter. The background shows green foliage and a building.

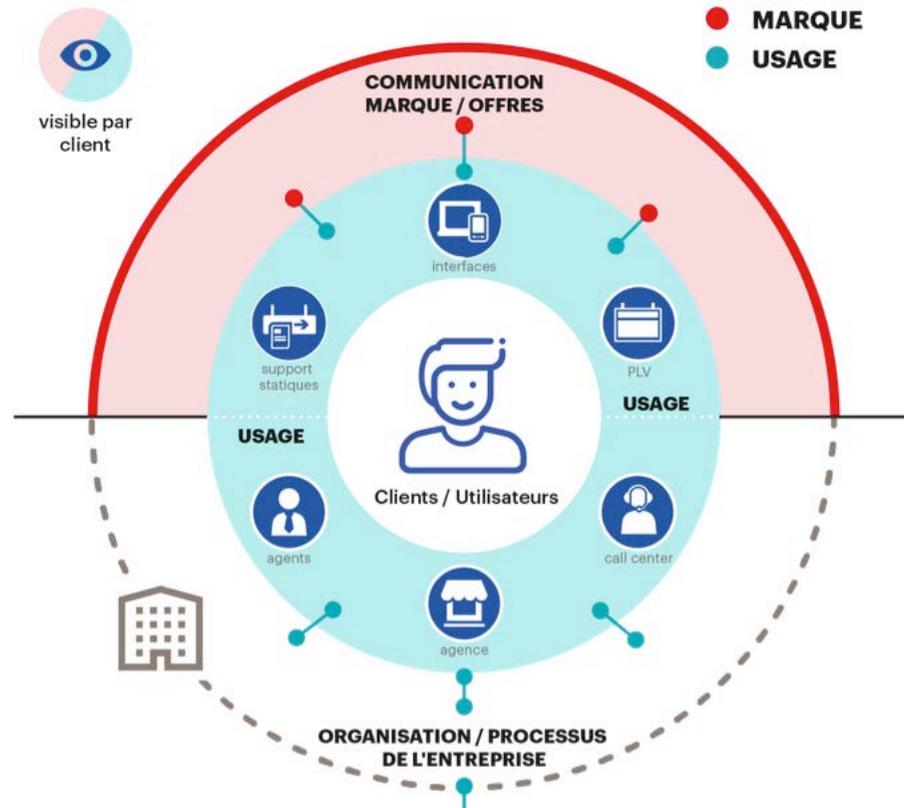
L'EXPERIENCE UTILISATEUR C'EST DU BUSINESS



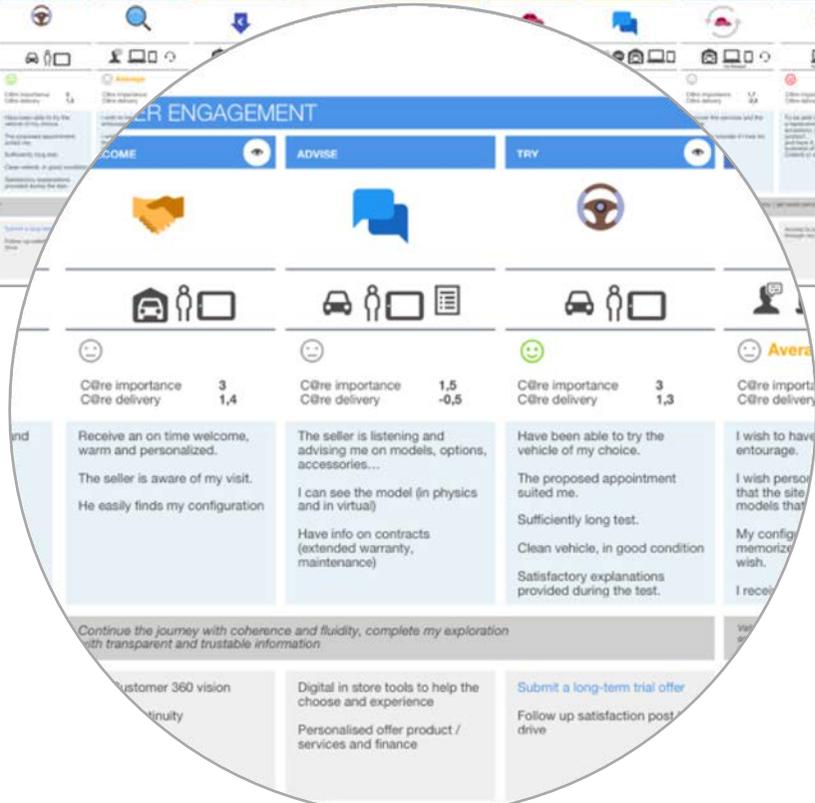
2

DESIGN DE L'ADOPTION
DESIGN DE LA SATISFACTION
UN CANEVAS INTEGRE

#1 - Adopter une vision globale de l'expérience du client centrée sur son écosystème



Le customer journey pour comprendre le vécu

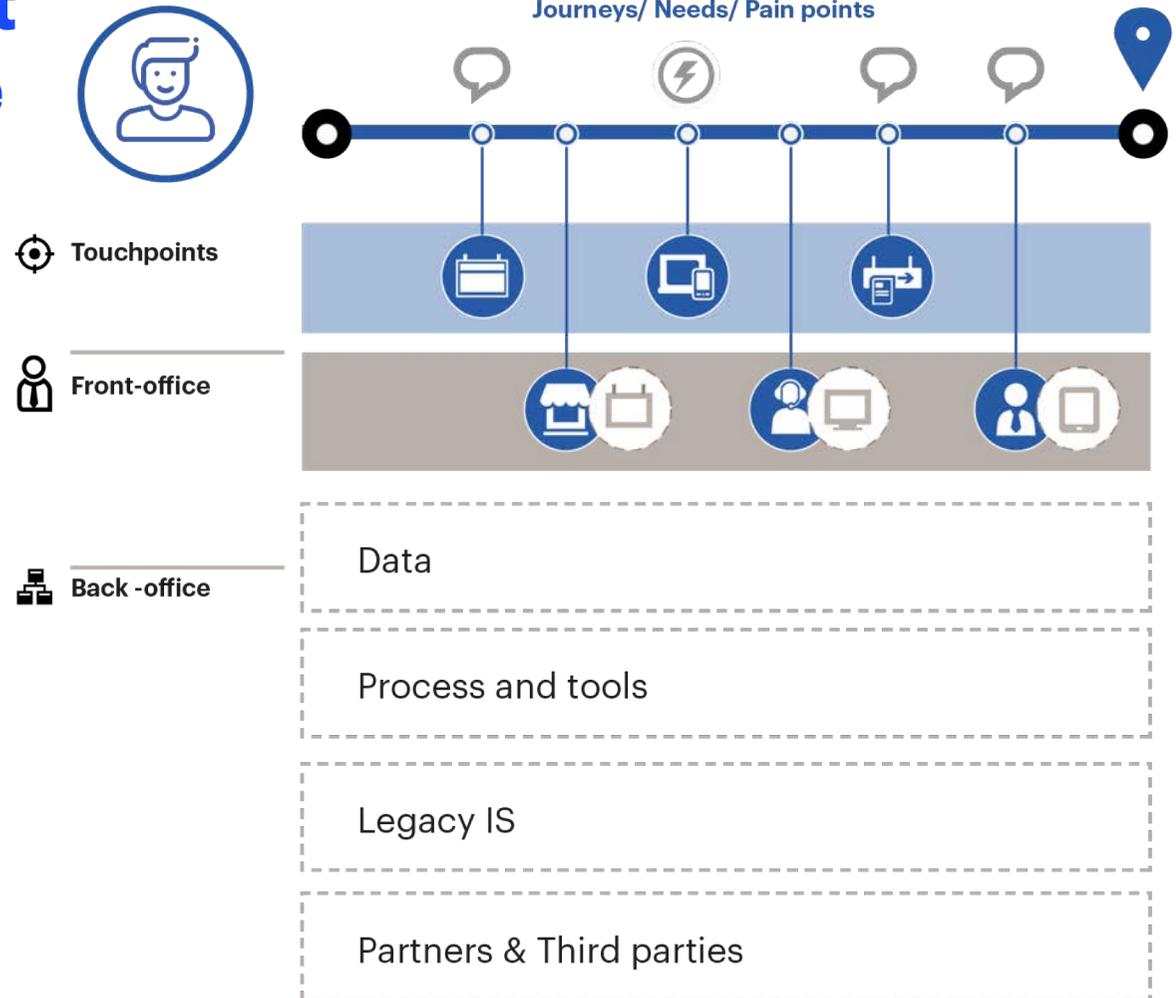


Les marqueurs clés de l'expérience

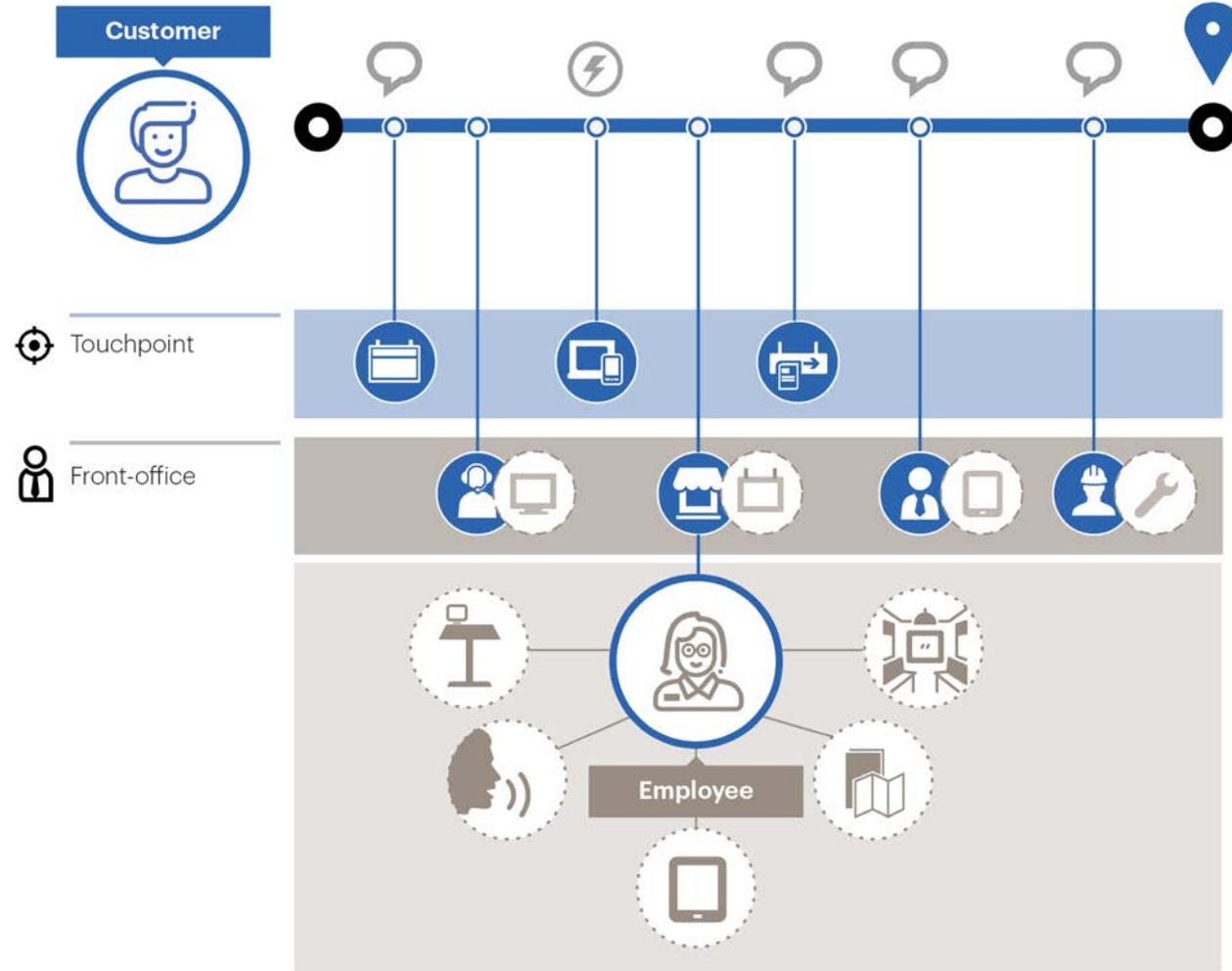


#2 – « La forme c'est le fond qui remonte à la surface »

Victor Hugo



#3 – Penser l'expérience collaborateurs qui va avec!

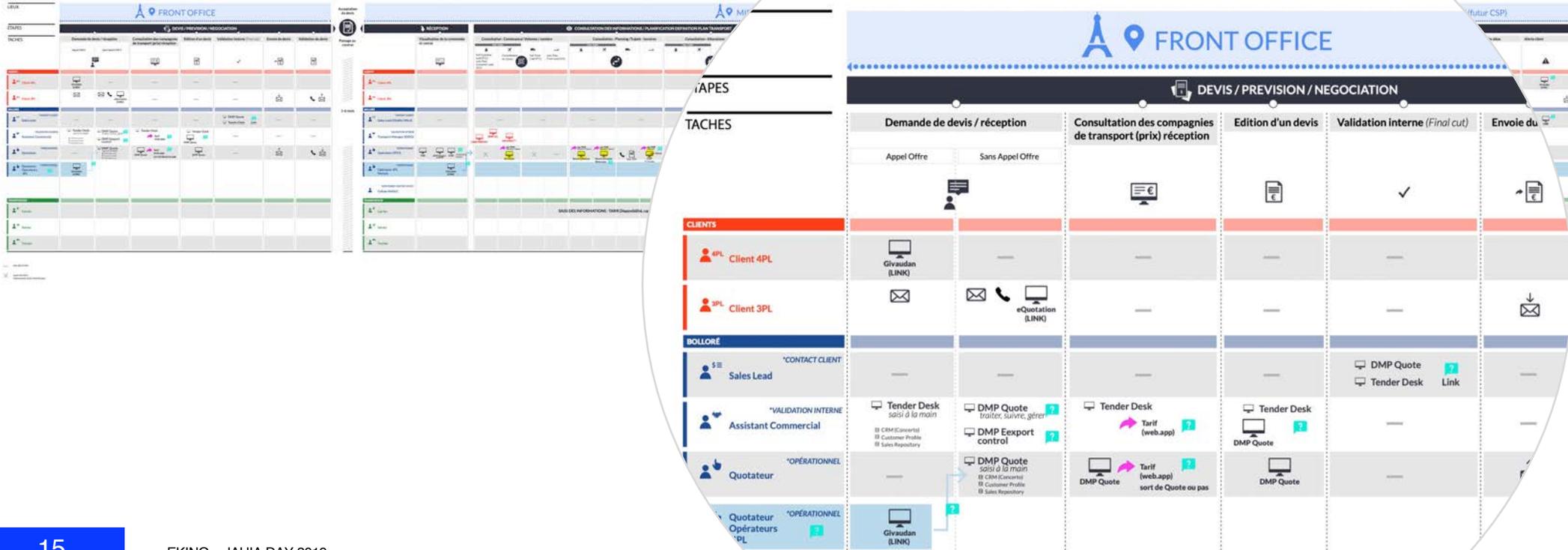


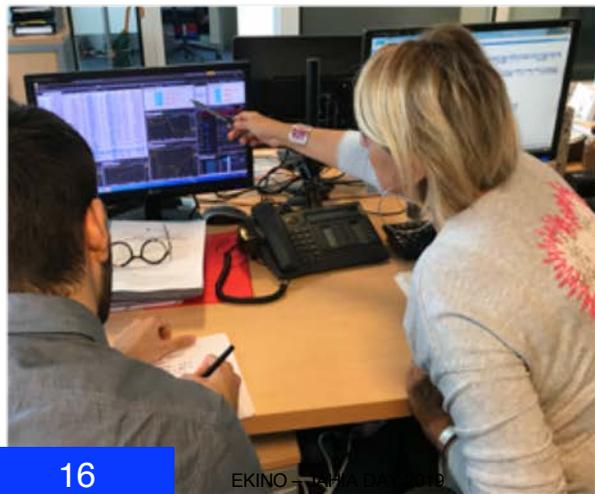
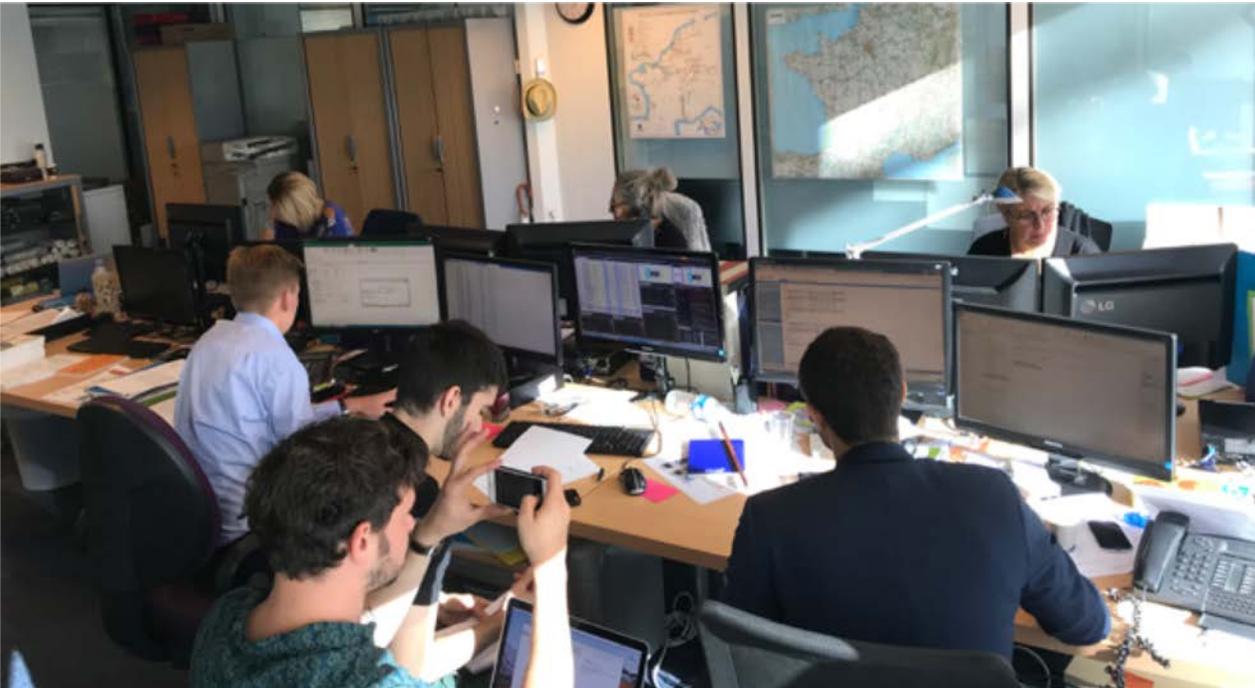
Cartographie des processus de relation client

Rationalisation des outils métier

SYSTEM - BOLLORE TRANSPORT LOGISTIC

mfg labs | ECOSYSTEM - BOLLORE TRANSPORT LOGISTIC





2

Days onsite



5

Profiles observed



9

persons interviewed

Utiliser le prisme des sciences cognitives

Pour comprendre les mécanismes d'adoption



**Besoins
métier**



Technique



**Cognitif et
expérience au
global**



**Ergonomie
interface**

Ergonomie

Observation :
Utilisation de pop-up pour la saisie d'information provoquant un changement de contexte pour le traitement d'une même info
Ex : édition du volume de ventes détail, saisie d'une couverture

Approche recommandée :
Pouvoir directement corriger dans le tableau

OPERATION	DATE	QUANTITE	UNITE	DESCRIPTION	STATUT
OP1	2019-01-01	100	kg	Produit A	OK
OP2	2019-01-02	200	kg	Produit B	OK
OP3	2019-01-03	300	kg	Produit C	OK

Expérience

Observation :
Duplication d'information entre les différents outils
Ex : Graphique de tendance du prix de cession que l'on retrouve sur le tableau de bord d'OPALE et sur REUTERS à travers les tendances de prix du marché

Approche recommandée :
Cibler les informations à afficher

Cartographier les process et les tâches quotidiennes

De chaque utilisateur



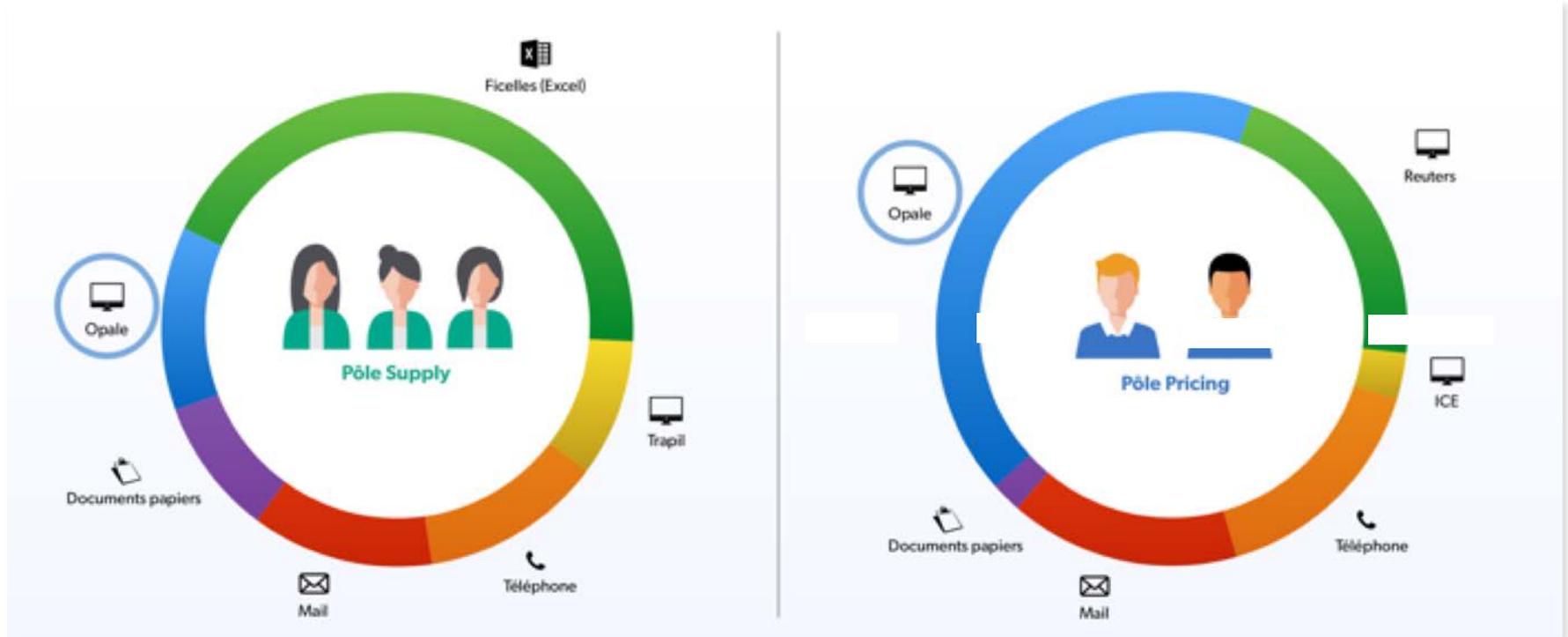
Toute la journée →



Journée type Pricing

	8h30	9h	Toute la journée	13h	17h30					
Tâches	<ul style="list-style-type: none"> Import données de référence Export et remplissage de la feuille rouge Estimation de nombre de ventes d'aujourd'hui en comparant avec les ventes précédentes dans l'historique de produits similaires Conservation du fichier Excel en lot Téléchargement des données PLATTS en csv Dépôt des fichiers sur le serveur Import dans OPALÉ Vérification des données importées Saisie des prix de référence dans OPALÉ 	<ul style="list-style-type: none"> Estimation de nombre de devis à couvrir Affichage du nombre de lots à couvrir Achat des lots via ICE Saisie du nombre de lot acheté et de leur prix dans OPALÉ Affichage du nombre de devis à couvrir Achat de devis via 360T Saisie de la couverture sur la feuille rouge 	<ul style="list-style-type: none"> Estimation du prix de base Calcul et export des prix de cession Envoi des prix à la filiale allemande Estimation des variations de prix de cession Lancement des calculs des prix de cession dans OPALÉ Export des prix de cession calculés via OPALÉ vers les autres agences Vérification des prix estimés Mise à jour de l'estimation automatique 	<ul style="list-style-type: none"> Ajustements prix de cession en fonction du marché Ajustements prix de cession en fonction des demandes agences Changement de dépôt de référence pour les agences Saisie de vente groupement 	<ul style="list-style-type: none"> Validation des demandes Reception des devis Achat des lots via ICE Saisie du nombre de devis à couvrir Achat de devis via 360T Saisie de la couverture sur la feuille rouge 	<ul style="list-style-type: none"> Affichage du nombre de devis à couvrir Saisie du taux réel provenant de Reuters Achat des lots via ICE Saisie du nombre de lot acheté et de leur prix dans OPALÉ 				
Problématiques	Utilisation de plusieurs supports pour le même action (excel, lot, papier)	Automatisation possible de la génération de la feuille rouge	Actions doublonnées, saisie dans OPALÉ et la feuille rouge	Certaines actions peuvent être automatisées, enregistrement des prix	Temps de calcul très long	La plupart des champs du tableau ne sont pas utilisés régulièrement Pas d'historique des derniers ajustements	Pas d'historique des derniers ajustements	Actions doublonnées, saisie dans OPALÉ et la feuille rouge	Paramétrage du réalité laborieuse	Actions doublonnées, saisie dans OPALÉ et la feuille rouge

Comprendre l'écosystème d'outils



Ateliers de co-design

Pour générer de l'adoption



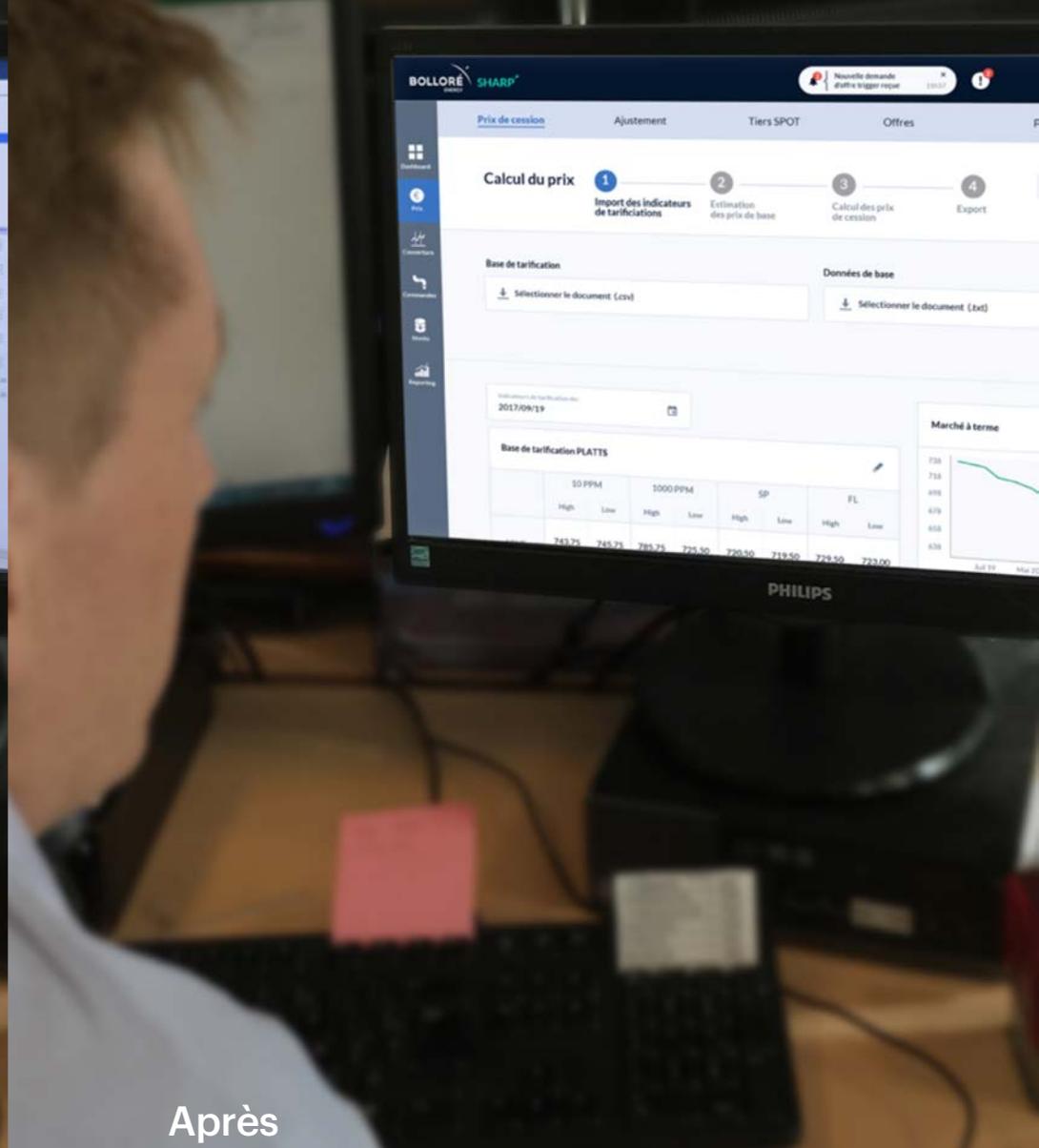
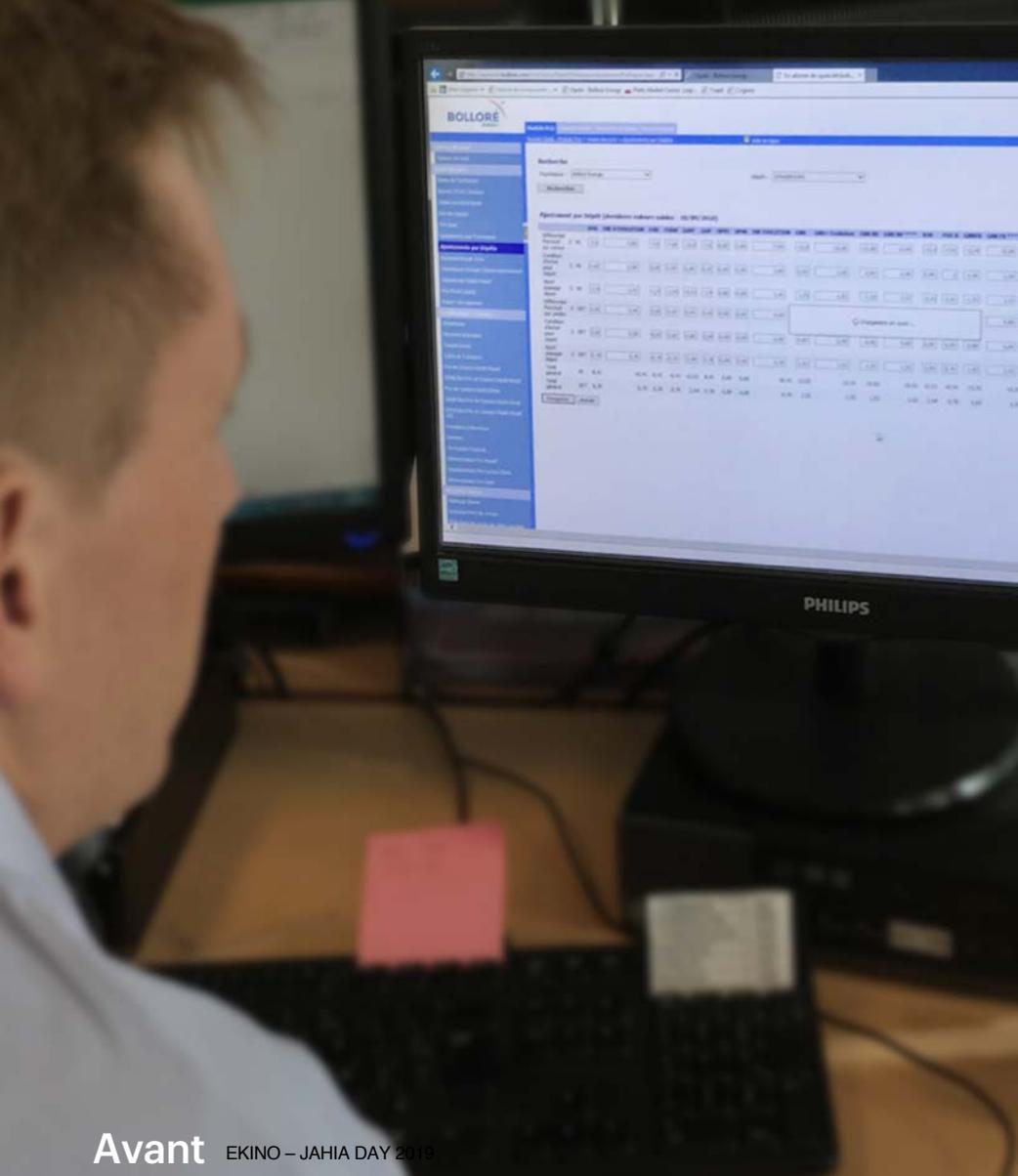
Formalisation des écrans

Mise en place d'un design system

The screenshot shows the 'Calcul du prix' (Price Calculation) interface. It features a top navigation bar with the user's name 'Emilien VAN VAUGHN' and a settings icon. Below the navigation, there are tabs for 'Prix de cession', 'Ajustement', 'Tiers SPOT', 'Offres', and 'Paramétrage éléments de calcul'. A progress indicator shows four steps: 1. Import des indicateurs de tarifications, 2. Estimation des prix de base, 3. Calcul des prix de cession, and 4. Export. A sidebar on the left contains icons for Dashboard, Prix, Couverture, Commandes, Stocks, and Reporting. The main content area includes a 'Base de tarification' section with a file upload field and an 'Importer' button. Below this is a table for 'Base de tarification PLATTS' with columns for different categories and their values. To the right, there is a 'Marché à terme' line chart and 'Autres indicateurs' section with various data points.

	10 PPM		1000 PPM		SP		FL	
	High	Low	High	Low	High	Low	High	Low
NWE	743.75 +4.2	745.75 +4.2	785.75 +2.3	725.50 +3.3	720.50 +4.2	719.50 -4.2	729.50 -2.6	723.00 -1.6
MED	743.75 +4.2	745.75 -3.6	785.75 +2.3	725.50 +3.3	720.50 +4.2	719.50 -4.2	729.50 -2.6	723.00 -1.6
ARA	743.75 +4.2	745.75 +4.2	785.75 -4.2	725.50 +3.3	720.50 +4.2	719.50 -4.2	729.50 -2.6	723.00 -1.6

The screenshot displays the design system documentation. It is organized into sections: 'Typographies' (listing Lato Light, Lato Regular, Lato Bold, and Lato Heavy), 'Couleurs' (showing color palettes for 'Color groups & color palette', 'Text & elements', and 'Font Colors'), and 'Éléments d'interface' (listing various UI components like buttons, inputs, and dropdowns). The right side of the image shows a vertical stack of design system components, including form fields, dropdown menus, and checkboxes, demonstrating the consistent styling across the application.



Avant EKINO – JAHIA DAY 2019

Après



FORUM: FRANCK LEIBOVICI
BEAUBOURG-LA-REINE: COMPAGNIE DU ZÉRO
FRUITS DE BOUCHE: DAVID MOSS
FR: CHRISTIAN RIZZO
FR: DAVID MOSS

OUVERTURE

22

14 00 UNE PEINTURE PARLÉE
15 00 BEAUBOURG-LA-REINE: LES KELLERS
19 00 BEAUBOURG-LA-REINE: JULIE NICOLAS
20 00 TEATRINO PALERMO: INAUGURATION DE SIR ALICE
20 30 GRANDE SALLE: ELMGREEN & DRAGET

23

14 00 UNE PEINTURE PARLÉE
16 00 BEAUBOURG-LA-REINE: GILLES GASTON
19 00 CONFÉRENCE-PERFORMANCE

30

14 00 UNE PEINTURE PARLÉE
16 00 BEAUBOURG-LA-REINE: SOPHIE LENOIR ET STÉPHANE
18 00 CONFÉRENCE-PERFORMANCE
20 00 GUILLAUME DÉSANGES

PENSER LES LIENS ENTRE L'EXPERIENCE CLIENT ET OUTILS METIERS



6

14 00 UNE PEINTURE PARLÉE
16 00

14 00 UNE PEINTURE PARLÉE
14 00 TEATRINO PALERMO, CINÉMA 2: BORIS CHARMAI 2
16 00 BEAUBOURG-LA-REINE: GILLES GASTON-DREYFUS,
SOPHIE LENOIR ET STÉPHANE ROGER
18 00 PARFUMS POURPRES DU SOLEIL DES PÔLES
20 30 GRANDE SALLE: STEVEN COHEN



**MERCI POUR VOTRE
ATTENTION!**

Orianne Trouillet - ekino

