

RESTITUTION CADRAGE UX ET RECHERCHE

BSCC- REFONTE HABILITATIONS LA STATION - AVRIL 2024

Sommaire

1. Contexte

Objectifs, Pourquoi, Comment

2. Nos proto-personae

Profil hypothétique représentant les traits et besoins fondamentaux d'un segment de public cible, utilisé pour orienter la conception.

2. Nos grands enseignements

Ce qu'on a appris avec nos supports UX (Work Flow, Expériences map, Audit UX, Bench)

3. Priorisation et cadrage

De la mission "Réalisation UX/UI"

4. Next steps

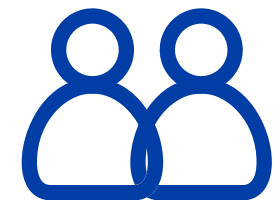
Synthèse de la mission, calendrier

Préambule

Contexte

Contexte

Refonte du module d'habilitation de La station pour intégrer les besoins spécifiques des parcours de chaque business units (Presse, Exadélais, PrépaFacile et Nouveaux Services).



Objectifs

- Comprendre et décrire tous les **besoins** propres à la gestion des droits utilisateurs **pour les 4 différentes Business units**.
- **Identifier les types d'utilisateurs et leurs besoins** spécifiques pour chaque BU, les rôles et périmètre des droits.
- **Définir les besoins communs.**



Pourquoi

- Limiter les risques juridiques induits par la gestion des habilitations côté La Poste en **donnant toute l'autonomie possible au client**.
- **Libérer le support** (CELECT) de la charge des habilitations.
- **Tendre vers une création de compte autonome et instantanée**



Comment

- **Interviews des BU et Celect**
- **Cartographie du parcours d'habilitation des BU et de Celect pour eux-même et leurs clients**
- **Fiches types d'utilisateurs**
- **Cartographie schématique du parcours existant sur La station**
- **Audit UX de l'existant**
- **Benchmark**

Nos proto-personae

Profils hypothétiques représentant les traits et besoins fondamentaux d'un segment de public cible, utilisés pour orienter la conception.

Fiches utilisateurs

Pour amorcer notre compréhension des utilisateurs, nous avons commencé par élaborer **11 fiches d'utilisateurs**, chacune décrivant un scénario d'utilisation spécifique concernant le processus d'habilitation à La station.

Cette méthodologie nous a permis de **construire nos proto-personae** (*personae basé sur des hypothèses sans recherche effectuée*) afin de **répondre au mieux à leurs besoins** dans le futur parcours d'habilitation. Voici la liste des types d'utilisateurs créés :

- PO métier chez la BU Exadélais
 - PO métier chez la BU Presse
 - PO métier chez la BU Nouveaux Services
 - PO métier chez la BU PrépaFacile
 - Responsable de CELECT
- Chargé opérationnel des clients Publihebdos
 - Responsable édition chez Publihebdos
 - Responsable compta France Publihebdos
 - Stagiaire, chargée de communication chez Publihebdos
 - Prestataire déposant pour le compte de Publihebdos
 - Responsable proximité citoyen de la Mairie de Montpellier

EXEMPLE DE FICHES UTILISATEURS



ADMIN LA POSTE

Christelle BLIN

Responsable de CELECT

SON PÉRIMÈTRE

Multi-coclico → Tous les Coclicos renseignés sur La station

SON OBJECTIF

Accompagner les clients en cas de difficulté, faciliter la conduite du changement.

SES MOTIVATIONS

Gagner de la bande passante en rendant les clients plus autonomes afin d'accompagner les clients sur de réels soucis de production.
Ne plus porter la responsabilité juridique d'habilitier de nouveaux utilisateurs à la place des clients.

SON PARCOURS

1. Elle reçoit un e-mail depuis le support CELECT d'un client.

2. Son client lui demande d'habilitier l'e-mail X pour qu'il puisse réaliser l'action Y sur le coclico Z

3. Pour une habilitation, elle demande un ou plusieurs Coclico à son client puis effectue une recherche

4. Elle crée un compte client ou elle modifie/révoque des droits sur un périmètre existant.

5. Elle communique à son client qu'il va recevoir un e-mail pour se connecter à La station et créer son compte afin de suivre sa demande OU lui indiquer que ses droits ont bien été modifiés.

SES PAINS SUR LA STATION



ADMIN LA POSTE

Jean-Christophe CHAMEAU

PO métier chez la BU Exadélais

SON PÉRIMÈTRE

Multi-coclico → Tous les Coclicos renseignés sur La station

SON OBJECTIF

Accompagner les clients en cas de difficulté sur les contrats Exadélais et les habilitations qu'ils peuvent donner.

SES MOTIVATIONS

Que le parcours soit plus simple pour visualiser le périmètre et les contrats affectés à un utilisateur

SON PARCOURS

1. Elle utilise un tableau excel pour définir toutes leurs habilitations.

2. Les habilitations sont gérées par Jean-Christophe Chameau à partir de la Fiprod.

3. Elle reporte les habilitations dans La station

BESOINS

Créer un périmètre de droits grâce à un outil Excel

Visualiser toutes les contrats attribués à chaque utilisateur

Visualiser le périmètre de droits de chaque utilisateur

Ils ont des clients multi-coclico

SES PAINS SUR LA STATION

Simplifier le parcours d'habilitation



PREMIER ADMINISTRATEUR

Marie CHENG

Responsable édition chez Publihebdos

SON PÉRIMÈTRE

Multi-coclico → Publihebdos (Groupe Financier)
Ex. de GF : GF00002151

SON OBJECTIF

J'ai besoin d'octroyer des droits à mes collaborateurs.

SES MOTIVATIONS

Déléguer ses droits entièrement à ses collaborateurs

SON PARCOURS

1. Elle a souscrit à une offre Presse et s'est désigné comme premier administrateur opérationnel de son GF OU elle n'a pas souscrit à une offre mais est désigné comme premier administrateur opérationnel par le signataire

2. Étant la première utilisatrice habilitée, elle dispose de tous les droits sur toutes les offres sur l'ensemble du périmètre

3. Elle peut déléguer complètement ou partiellement ses droits sur son périmètre à ses collaborateurs (en créant d'autres utilisateurs).

ELLE NE PEUT PAS

Modifier ses droits



ADMINISTRATEUR

Patrice DANU

Chargé opérationnel des clients Publihebdos

SON PÉRIMÈTRE

Multi-coclico → 2 coclicos
Ex. de RC : RC00007070

SON OBJECTIF

Je veux suivre mes différents services auprès de mes clients et déléguer des droits à mes collaborateurs.

SES MOTIVATIONS

Être autonome sur La station
Ne plus devoir appeler le service client (CELECT) pour faire ses démarches.

SON PARCOURS

1. Il a été habilité par Marie afin d'avoir tous les droits sur son périmètre (2 coclicos).

2. Il a reçu un mail pour se connecter à La station et créer son compte.

3. Il peut consulter, suivre et gérer ses différents services.

4. Il peut créer de nouveaux utilisateurs et leurs attribuer des droits sur son périmètre.

5. Gérer les droits en fonction des entrées/sorties des employés de son service.

IL NE PEUT PAS

Modifier ses droits

Recommandation UX

Il serait intéressant dans un lot futur de valider nos proto-personae en interrogeant nos utilisateurs afin de confirmer ou d’infirmer nos idées.

N°6

AVRIL 2024 -

LA POSTE

design factory

Nos proto-personae

Après étude, 4 proto-personae se dessinent : **L’admin La Poste, l’administrateur, l’opérateur et le prestataire.**



Il/elle est accompagne le client en cas de difficulté sur La station pour faciliter la conduite du changement.

- ➡ Il recherche son client et se met à sa place.
- ➡ Il peut habilitier sur n’importe quel périmètre



Il/elle est désigné comme administrateur

- ➡ Il crée et habilité ses collaborateurs sur son périmètre



Il/elle est peut accéder à certains services après avoir été habilité par l'un de ses administrateurs.

- ➡ Il est légitime de demander des droits supplémentaires à un administrateur



Il/elle peut accéder à certains services à partir d'un coclico distinct de l'entreprise cliente, grâce aux droits accordés par un administrateur de ladite entreprise.

Deux groupes émergent : ceux qui ont le pouvoir d'habilitier et ceux qui ne l'ont pas. Pour chacun des proto-personae, nous avons déterminé leurs besoins. Cela a mis en exergue **ceux pour lesquels nous avons mis en place une solution, ceux dont la solution reste à améliorer et ceux que nous n'avons pas traités.**

👉 Seuls l’admin La Poste et l’administrateur **ont accès au module d’habilitation.**



Les besoins de l'admin La Poste



Il/elle est accompagnée le client en cas de difficulté sur La station pour faciliter la conduite du changement.



Retrouver un utilisateur rapidement

- Avec son prénom, nom et/ou e-mail.
- Avec un ou des codes clients.
- Identifier la liste des utilisateurs habilités sur un périmètre.



Gestion des utilisateurs

- Créer un compte La station pour un utilisateur d'une entreprise cliente.
- Identifier le rôle, la fonction, le périmètre, les droits et l'entreprise d'un utilisateur.
- Modifier un utilisateur.
- **Supprimer un compte client sur La station**



Gestion des contrats et des droits

- Visualiser tous les contrats sur un périmètre allant du GF au coclico simple.
- Habilitier à un contrat souscrit La Poste à un premier administrateur remplissant certains critères.
- **Attribuer, dupliquer, modifier ou supprimer des droits sur son offre.**
- **Créer des modèles de droits sur son offre.**

LÉGENDE :

À supprimer en cible

Pas embarqué en MVP

Les besoins de l'administrateur



Il/elle est désigné comme administrateur

- SOIT lors de la signature d'un contrat avec La Poste (habilitation automatique)
- OU un compte La station lui a été créé suite à la décommission d'ancienne plateforme d'une BU.
- OU lorsqu'il a été désigné administrateur par un autre administrateur

Recevoir des notifications

- Lors de la création d'un compte sur La station.
- Lorsqu'on lui accorde des droits.
- En cas de suppression de ses droits.
- Lorsqu'un utilisateur fait une demande de droits.

Gestion de son compte

- Être accompagné lors de la découverte de son compte La station.
- Modifier ses informations personnelles (nom, prénom, fonction, ...)
- Visualiser l'ensemble de ses droits qui lui ont été octroyés.
- Demander des droits à ses administrateurs.
- Supprimer son compte La station.

Gestion des utilisateurs

- Rechercher un de ses utilisateurs
- Identifier le rôle, la fonction, le périmètre, les droits et l'entreprise de ses utilisateurs.
- Créer, modifier, supprimer un utilisateur.
- Créer un groupe d'utilisateurs.
- Être accompagné lors de la création d'un utilisateur ou d'un groupe.

Gestion des droits

- Être accompagné lors de l'attribution des droits.
- Attribuer, dupliquer, modifier ou supprimer des droits de ses utilisateurs.
- Créer des modèles de droits.
- Déléguer tous ses droits.
- Réviser les droits de ses utilisateurs après un certain délai depuis la création du compte.
- Valider ou refuser une demande de droits.

LÉGENDE :

À supprimer en cible

Pas embarqué en MVP

Nos grands enseignements

Ce qu'on a appris avec nos supports UX (Work Flow,
Expériences map, Audit UX, Bench)

Afin de mieux **comprendre le parcours** de nos utilisateurs sur la plateforme La station, nous avons réalisé un Work flow, afin de **bénéficier d'une vision claire de l'expérience**. Voici ce qu'on a appris :



Nous avons menés avec les Po de La station des ateliers afin de mieux **comprendre son fonctionnement et les opportunités disponibles**. Voici les principaux points à considérer :

- Les utilisateurs ont du mal à comprendre la **relation entre un rôle et une ressource**, par exemple, ce qu'un client voit sur les contrats ou fait sur la gestion du compte.
- Les **Services suivis + ne sont pas clairs** pour les utilisateurs.
- De nombreuses sections utilisent un **wording mal compris** par les utilisateurs.
- La **sélection d'un périmètre** pour l'habilitation est compliquée en raison de la **diversité des modules** et de leur ergonomie.
- Les utilisateurs ne comprennent pas pourquoi ils **voient toutes les offres auxquelles ils n'ont pas souscrit**.
- Les **e-mails envoyés** aux utilisateurs **manquent de clarté et d'accompagnement** pour naviguer sur La station.
- **Le volet du périmètre** de consultation n'est pas intuitif et nécessite **un clic supplémentaire pour valider le périmètre**.
- Les **fonctionnalités d'action rapide** (modifier, dupliquer, supprimer) ne sont pas disponibles pour les administrateurs d'une entreprise cliente.
- **Le tableau des utilisateurs est vide** sur la page "Droits de supervision" pour les administrateurs d'une entreprise cliente, ce qui les oblige à **sélectionner une application pour voir leurs utilisateurs**.

EXEMPLE DE QUELQUES SLIDES DE L'AUDIT

La station LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

Sélectionner une offre

- 1 Le canal de conversion**
Lors du clic sur enregistrer sur l'étape 2, on ne passe pas automatiquement à l'étape 3. Le retour utilité pour décrire l'étape 3 n'est pas optimale car un ne parle pas ici que de gestion de ses envois courrier.

- 2 La liste des offres**
Les admin La Poste ne comprennent pas pourquoi toutes les offres sont visibles, et pourquoi il ne voient pas seulement les offres affilées aux coclcos sélectionnés.

- 3 Les rôles : Client et Gestionnaire**
Beaucoup de nos utilisateurs ne comprennent pas la différence entre ces deux rôles ainsi que la répétition de remplir un rôle encore à l'étape 3. Sur certains parcours on ne retrouve pas l'attribution d'un rôle, il serait intéressant de le rajouter à l'utilisateur.

- 4 Ressources**
Le mot "Ressources" n'est pas accès explicite pour les utilisateurs

- 5 Recommandations UX**
 - Améliorer le canal de conversion pour rendre l'utilisation plus fluide. Il serait intéressant de renommer cette étape "Ouvrir des droits et définir sa préférence sur une offre et sur un contact".
 - Il serait pertinent d'afficher à l'utilisateur seulement les offres affilées aux coclcos sélectionnés dans l'étape 2. Il faudrait effectuer de la recherche auprès des utilisateurs pour savoir si cette vue en card est pertinente et si une vue lister ne serait pas plus simple d'utilisation. De la même manière, est-ce que le logo des offres lié à la pertinence auprès des utilisateurs ? Et faire plus de recherche sur la signification des icônes (ex : la lettre). Il faudrait également faire de la recherche afin de connaître la pertinence des statuts "à définir" et "actif" sur les cards.
 - Il serait intéressant de ne pas parler de rôle ici mais de droits (droit de modification, droit de consultation). Cependant on peut attribuer un profil à un utilisateur afin de le distinguer si il est interne à l'entreprise ou externe (prestataire).
 - Il serait intéressant de nommer le titre "Ressources" en "Droits".

"Les clients quand tu arrive ici il se demande même s'ils ne sont pas trompés d'onglet parce que là on lui parle de courier dans le titre alors que l'offre BUNS na rien à voir avec le courrier"

N°25
AVRIL 2024 design factory

La station LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

Création puis modification d'un utilisateur

- 1 Validation de l'adresse e-mail**
L'ensemble des personnes inscrites ont trouvés ça intéressant de pouvoir vérifier l'adresse e-mail afin d'éviter les doublons.

- 2 Modifier l'e-mail d'un utilisateur**
Les utilisateurs trouveraient intéressant de modifier le mail afin d'affecter des droits à une autre personne.

- 3 Modifier le Nom et Prénom**
Certains utilisateurs aimeraient changer le nom et prénom tel au mail, car parfois une personne se marie et souhaite changer de nom ou que le propriétaire de l'adresse contacte eux. Il n'est pas à Mails B.

- 4 La fonction**
Certains utilisateurs ne comprennent pas pourquoi cette donnée est importante et obligatoire, et ne pensent pas retrouver ces infos-ci derrière ce champs. Collect met par défaut "Opérationnel".

- 5 Les champs non obligatoires**
Certains utilisateurs ne comprennent pas la reste des champs et par manque de temps ne les remplissent pas.

- Recommandations UX**
 - Pouvoir permettre à un utilisateur de changer le nom et le prénom et l'information de cette modification par e-mail.
 - Renommer le champs "Service" en "Secteur d'activité", supprimer les mots "Direction" pour éviter les répétitions.
 - Créer après des utilisateurs si la fonction exacte et le service exacte sont des champs pertinent pour eux.
 - Vérifier la pertinence du champs fonction en champs obligatoire et d'ajouter un champs Téléphone pour les admin La Poste.

"Je trouve que la vérification forcée de l'email pour vérifier qu'il n'existe pas déjà en base, c'est une bonne chose, ça évite de faire des doublons."

"Il y a pas mal d'infos qui sert à rien et on n'a pas une case avec le téléphone qui est quand même important"

N°22
AVRIL 2024 design factory

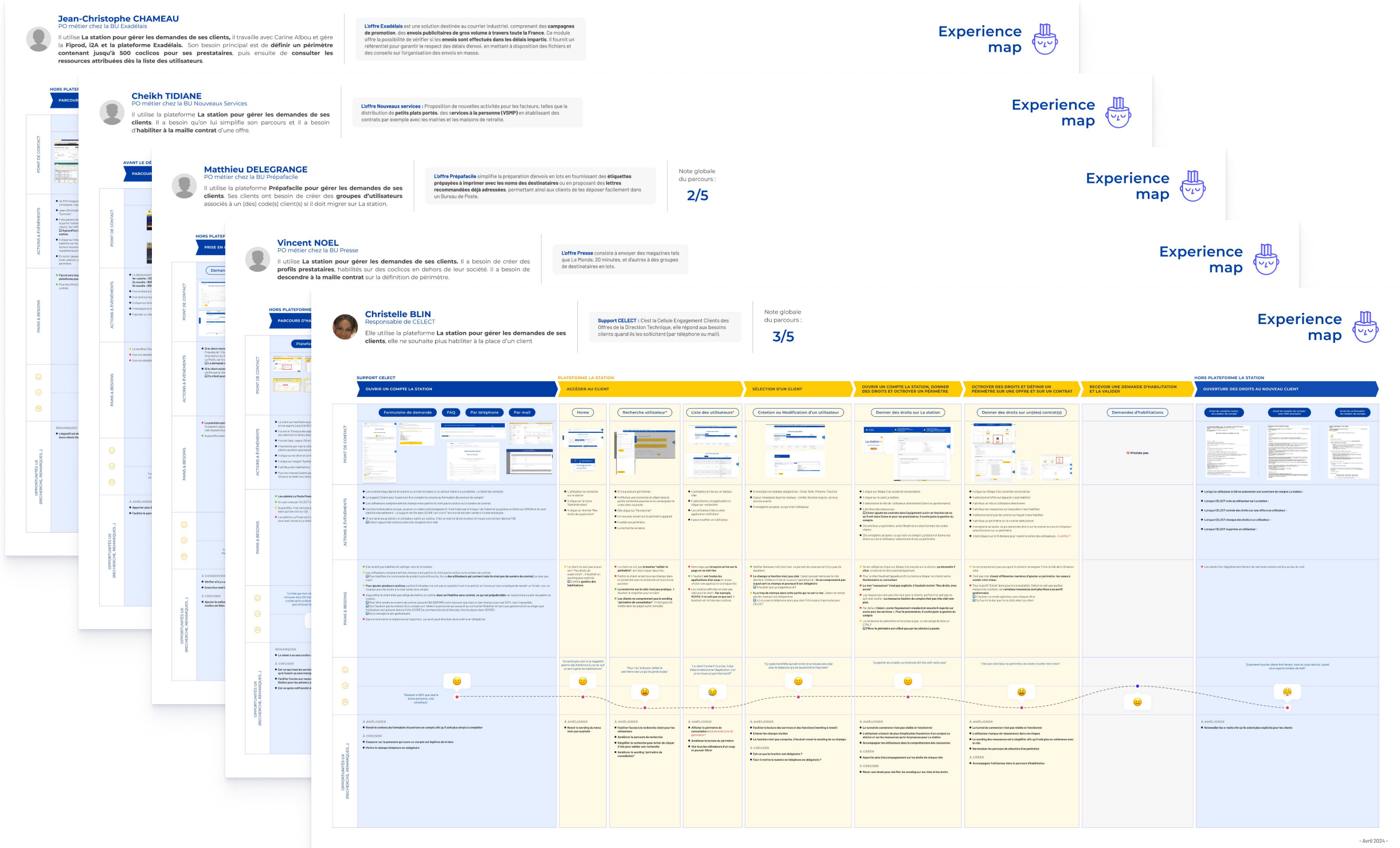
Les expériences map

Ce support offre une **vision panoramique et profonde des interactions entre les utilisateurs** (admins La Poste) **et le produit**.

En quelques mots, elle cartographie le parcours des utilisateurs, révélant les moments clés, les points de friction et les opportunités d'amélioration.

A la suite des interviews des admins La Poste de chaque BU et du support Celect, nous avons consolidé **5 expériences map** retraçant leur parcours sur La station ou leurs anciennes plateformes. En s'attardant sur :

- Les points de contacts
- Les actions et événements
- Leurs points de friction & leurs besoins
- Leurs émotions
- Les opportunités d'amélioration retenues



LEURS BESOINS :

- Changer le **nom**, **prénom** et **mail** d'un utilisateur
- Affecter des ressources à des **groupes d'utilisateurs** (services)
- Pouvoir faire des **demandes d'habilitations** à un administrateur

- Stabilisation du socle (**habilitation modifiée par erreur**)
- La complexité inhérente au parcours La station

[illegible]

- Habiliter à la **maille contrat**
- Pouvoir **rechercher un coclico** dans le parcours d'habilitation
- Avoir le **bon coclico pré-sélectionné**
- **Simplifier le nombre d'étapes / clics pour habiliter**

[illegible]

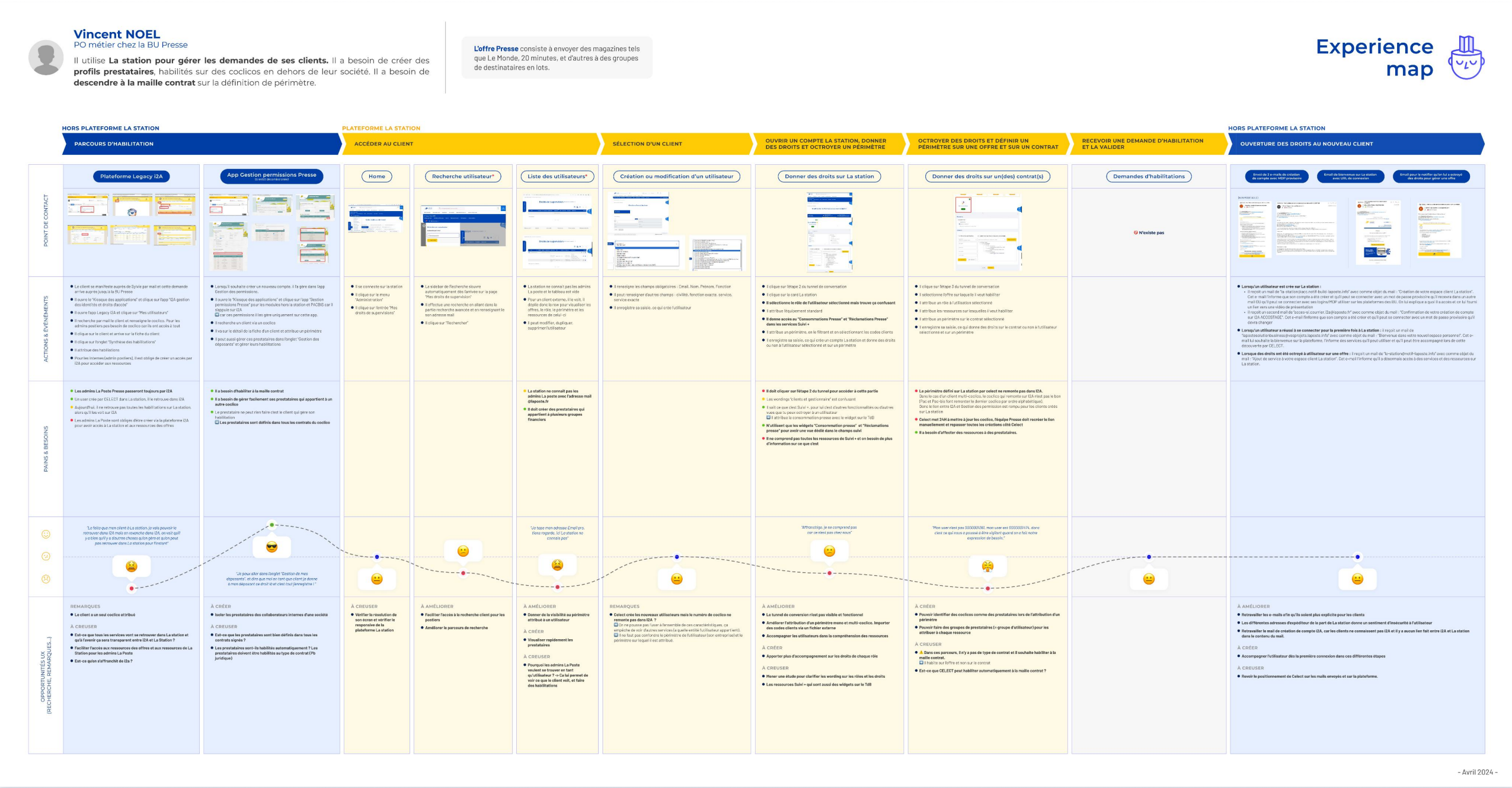
La BU Presse

LEURS BESOINS :

- Les admin La Poste doivent pouvoir **voir dans La station toutes les habilitations de leurs clients**, comme dans i2a.
- Habilitier à la **maille contrat**.
- **Identifier à quelle entité est liée l'utilisateur habilité** (coclico) et vérifier qu'il travaille effectivement pour cette entité.
- **Créer des profils pour les prestataires** et les **habilitier sur n'importe quel périmètre multi-coclico**.
- **Sélection de périmètre : filtrer les contrats** pour ne voir que ceux de la Presse.

LEURS INQUIÉTUDES :

- Le coclico de l'entité de l'utilisateur doit être techniquement **rattaché dans I2A au risque de faire sauter tout l'écosystème** utilisée par l'offre Presse derrière. Le coclico est renseigné aujourd'hui manuellement et c'est une charge pour la BU Presse



La BU Exadélais

LEURS BESOINS :

- Toutes les habilitations continueront par être **réalisées par Jean-Christophe Chameau**.
- La BU Exadélais continuera d'**utiliser la Fipro** pour déterminer les ressources à affecter à leurs clients.
- Habilité à la **maille contrat**.
- Changer le **nom, prénom** et **mail** d'un utilisateur
- Créer des **profils pour les prestataires** et les **habiliter sur n'importe quel périmètre multi-coclico**.
- **Simplifier la mise en place de périmètre complexe** (jusqu'à 500 coclicos)
- Assurer que le **périmètre puisse être distingué pour chaque ressource**.
- **Réunir l'ensemble de leurs offres** dans un seul bloc.

[illegible]

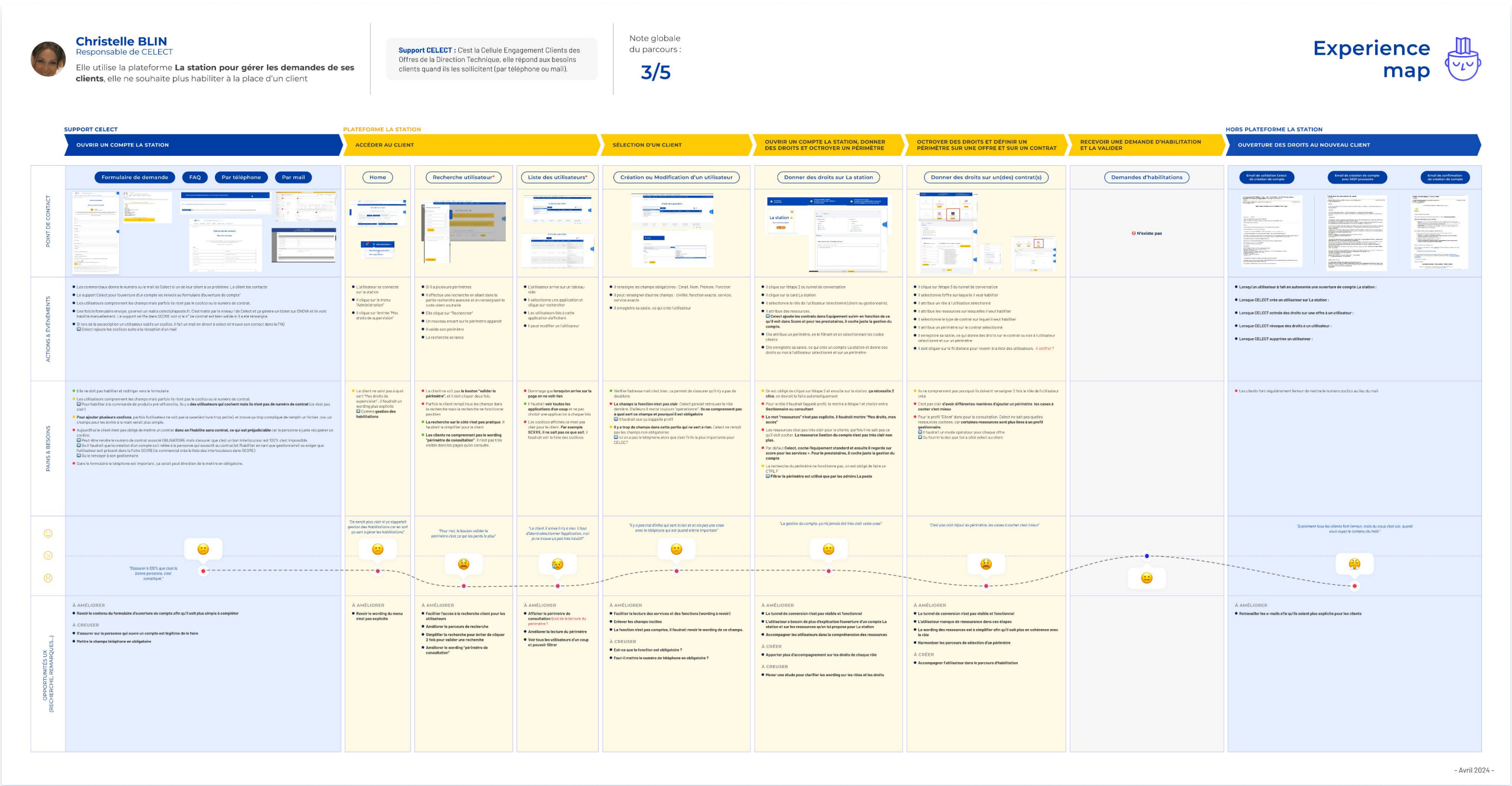
Celect

LEURS BESOINS :

- Les administrateurs des entreprises clientes doivent pouvoir trouver leurs utilisateurs **sans avoir à naviguer à travers les applications** et **ne pas se retrouver face à une liste vide**.
- **Simplifier le parcours** pour les clients

LEURS INQUIÉTUDES :

- Le formulaire d'ouverture de compte permet l'habilitation sans contrat et avec seulement un coclico, ce qui pourrait être **préjudiciable**.



- Avril 2024 -

Le bench : Focus sur Maileva

Tableau des utilisateurs

MAILEVA

AideGinette McPaupiette

AccueilAdministrationAjouter

Utilisateurs (408/500)Rechercher

Date de création

Rôle

Statut

Prénom	Nom	Identifiant	Date de création	Rôle	Statut
Lucien	Grospeulain	mailgrospeulain	12/08/2022	Administrateur	Active
Ginette	McPaupiette	gigi.mcpopo	12/08/2022	Administrateur	Active
Alain	Chabat	les.nuls.1	12/08/2022	Utilisateur	Active
Chantal	Lamy	les.nuls.2	12/08/2022	Utilisateur	Active
Dominique	Farnugle	les.nuls.3	12/08/2022	Utilisateur	Inactive
Blanche	Gardin	bonne.nuit.blanche	12/08/2022	Utilisateur	Active
Serine	Ayari	serine	12/08/2022	Utilisateur	Active
Barbara	Butch	bbbbb	12/08/2022	Utilisateur	Inactive
Karin	Duval	iduval	12/08/2022	Utilisateur	Active
Marine	Baussion	vulgaire.podcast	12/08/2022	Utilisateur	Active

Charger plus d'éléments

Modification d'un utilisateur

MAILEVA

AideGinette McPaupiette

AccueilAdministrationAjouter

UtilisateursGinette McPaupiette

Civilite*HommeMAutre

Prénom*Ginette

Nom*McPaupiette

Adresse e-mail*gINETTE@mcPAUPIETTE@gmail.com

Téléphone*+33 424986783

Direction*Direction juridique

Rôle*Administrateur

Identifiantgigi.mcpopo

SociétéUmbrella Corp.

AnnulerEnregistrer

Feedback de modification

MAILEVA

AideGinette McPaupiette

AccueilAdministrationAjouter

Utilisateurs (408/500)Rechercher

Date de création

Rôle

Statut

Prénom	Nom	Identifiant	Date de création	Rôle	Statut
Lucien	Grospeulain	mailgrospeulain	12/08/2022	Administrateur	Active
Ginette	McPaupiette	gigi.mcpopo	12/08/2022	Administrateur	Active
Alain	Chabat	les.nuls.1	12/08/2022	Utilisateur	Active
Chantal	Lamy	les.nuls.2	12/08/2022	Utilisateur	Active
Dominique	Farnugle	les.nuls.3	12/08/2022	Utilisateur	Inactive
Blanche	Gardin	bonne.nuit.blanche	12/08/2022	Utilisateur	Active
Serine	Ayari	serine	12/08/2022	Utilisateur	Active
Barbara	Butch	bbbbb	12/08/2022	Utilisateur	Inactive
Karin	Duval	iduval	12/08/2022	Utilisateur	Active
Marine	Baussion	vulgaire.podcast	12/08/2022	Utilisateur	Active

Charger plus d'éléments

Modifications enregistrées
Les informations de Ginette McPaupiette ont été modifiées.

Page des rôles (modèles de droits)

MAILEVA

AideGinette McPaupiette

AccueilAdministrationAjouter

Rôles (6)

Nom	Dernière modification	Fonctionnalités autorisées
Administrateur - opt	13/10/2022 à 17h43	24
Utilisateur - basique	11/10/2022 à 09h45	23
Utilisateur - plus	09/10/2022 à 18h12	19
Administrateur - top	29/09/2022 à 14h22	28
Utilisateur - light	29/09/2022 à 09h09	12
Utilisateur - pro	20/09/2022 à 18h02	21

Modification d'un rôle

MAILEVA

AideGinette McPaupiette

AccueilAdministrationAjouter

RôlesAdministrateur - top

Nom du rôleAdministrateur - top

Fonctionnalités autorisées 28

Fonctionnalités générales

Produit

Options envoi

Modes envoi

Courrier

Lettre recommandée en ligne

Lettre recommandée

Mailleva Email

Mailleva SMS

Mailleva Vote

Mailleva Facture

Mailleva Bulletin de paie

Lettre recommandée électronique qualifiée

Mailleva Copro

Question des pls non-distribuable par e-mail

Affranchissement urgent

Affranchissement rapide

Affranchissement économique

Affranchissement publicitaire

AnnulerEnregistrer

Feedback de modification d'un rôle

MAILEVA

AideGinette McPaupiette

AccueilAdministrationAjouter

Rôles (6)

Nom	Dernière modification	Fonctionnalités autorisées
Administrateur - opt	13/10/2022 à 17h43	24
Utilisateur - basique	11/10/2022 à 09h45	23
Utilisateur - plus	09/10/2022 à 18h12	19
Administrateur - top	29/09/2022 à 14h22	28
Utilisateur - light	29/09/2022 à 09h09	12
Utilisateur - pro	20/09/2022 à 18h02	21

Modifications enregistrées
Les droits d'administrateur - top ont été modifiés.

Priorisation et cadrage

De la mission “Réalisation UX/UI”

Les indispensables

Voici la liste des actions cruciales à mettre en œuvre pour répondre aux besoins des **administrateurs** et des **admins La Poste** :



Comprendre et faciliter les actions à réaliser dans le parcours

→ Retravailler le parcours et le wording (droits de supervision ; clients vs gestionnaires vs prestataires ; ressources vs droits vs fonctionnalités vs outils ; offres vs contrats)



Visualiser l'ensemble des utilisateurs et les différencier

→ Identifier les collaborateurs externes vs internes



Créer des groupes d'utilisateurs pour classifier les utilisateurs



Guider l'utilisateur dans la création d'une habilitation

→ Utiliser un wording explicite et des info-bulles pour faciliter la compréhension



Améliorer le parcours complet de la création d'un nouvel utilisateur et de son habilitation jusqu'à l'information de ses droits

→ Développer des guidelines UX writing pour la refonte des mails
→ Rédiger des mails (responsabilité de Bénédicte)



Mise en place de feedbacks

→ Ajout d'un utilisateur, modification de droits, suppression de droits, suppression d'un compte



Les essentiels (partiellement intégrées)

Voici les actions essentielles à réaliser pour répondre aux besoins des **administrateurs** et des **admins La Poste** :

Modifier le profil d'un utilisateur



→ Intégrer cette fonctionnalité dans le parcours d'habilitation, similaire à ce qui est actuellement disponible sur la page de profil

Visualiser l'ensemble de ses propres droits



→ Assurer que cette fonctionnalité soit disponible sur la page de profil, permettant aux utilisateurs de voir clairement leurs droits

Retravailler le volet du périmètre



→ Adapter la recherche d'un périmètre de consultation pour répondre aux besoins spécifiques des admins La Poste

Faire une demande d'habilitation en tant qu'opérateur



→ Mettre en place un système pour informer les administrateurs des demandes d'habilitation ou d'accès aux ressources émanant des opérateurs



Points à discuter qui ont un impact général

Voici les actions à considérer pour répondre aux besoins des **administrateurs** et des **admins La Poste** :

Améliorer les wordings à fort impact



→ La fonctionnalité "Gestion du compte" est associée à l'entrée "Mon compte", qui concerne le compte de l'entreprise et non celui du client

Configurer les droits du **Service Suivi +** et l'affichage des widgets pour un utilisateur

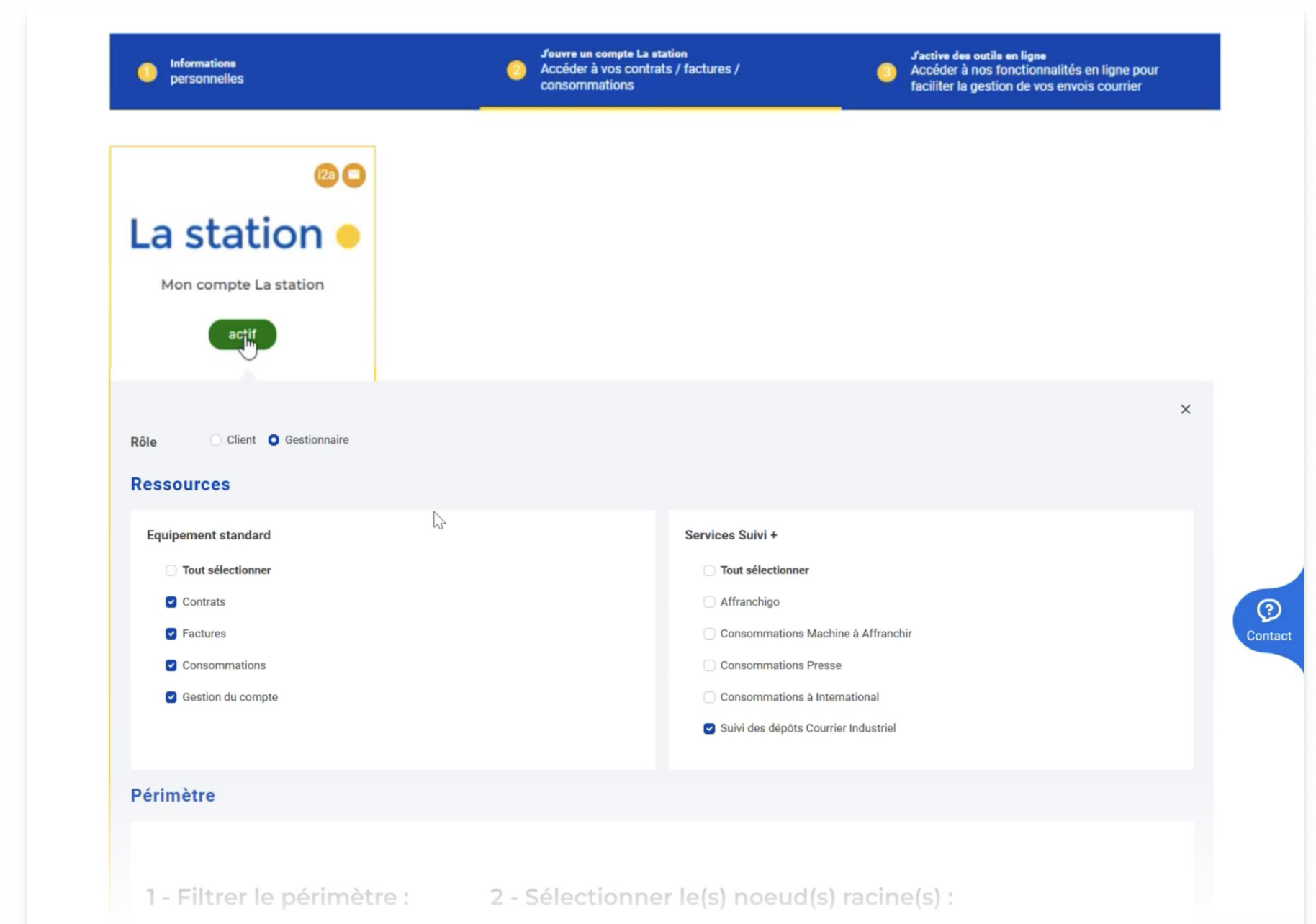


→ Permettre à un administrateur de contrôler les éléments visibles pour ses utilisateurs
→ Offrir à chaque utilisateur la possibilité de personnaliser les widgets sur son tableau de bord

Guider lors de la première création d'une habilitation



→ Offrir une expérience de découverte du produit avec un tutoriel guidé pour les nouveaux utilisateurs



Next steps

Synthèse de la mission, calendrier

Synthèse de la mission

Next points

-  Atelier **Services suivi +** avec Jean-Luc :
 - Check des widgets sur le Tdb
- Amélioration des **fonctionnalités existantes** :
 - Volet du périmètre de consultation sur la page "Droits de supervision" (recherche d'un utilisateur)
 - Liste des utilisateurs existants (lecture et gestion)
 - Parcours de création/modification et d'habilitation d'un utilisateur
 - Ressources La station (équipement standards, services suivi +)
 - Ressources des offres
 - Sélection du périmètre
 - Notification des droits utilisateurs (*opportunités de rédaction des nouveaux mails* ➡ Bénédicte)
- Intégration des de **nouvelles fonctionnalités** :
 - Identifier des personnes externes à l'entrepris (prestataires)
 - Créer des groupes d'utilisateurs
- Amélioration des **mots employés** (services, ressources, offres, contrat...)
- **Présentation du Userflow cible** à la DSI et la technique
- **Validation des wireframes** avec les admins La Poste et la DSI

Livrables #MVP

- **Userflow MVP** (administrateur + admin La poste)
- **Wireframes** (administrateur + admin La poste)
- **Maquette UI Desk**
- **Tests** avec 6 utilisateurs (administrateurs d'une entreprise)
- **Restitution des tests**
- **Ajustements des maquettes**
- **Livraisons UI**
- **Accompagnement dev et recette**

La suite ?

- Identifier les KPI à mettre en œuvre et analyser les données du parcours actuel pour favoriser l'amélioration continue.

Calendrier

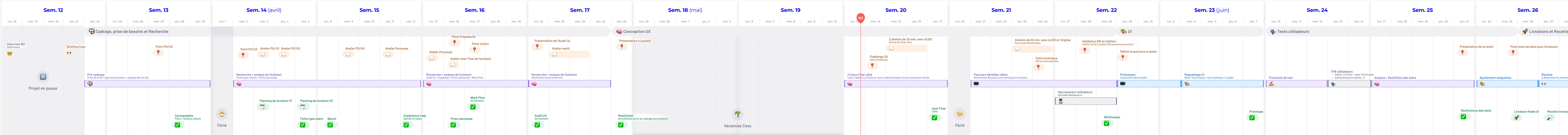
Estimation totale : 50 JH

OFF Lundi de Pâques + Lundi de Pentecôte + Congés CESS du 1 mai au 12 mai

2024

BSCC : Habilitations

Cécile Martini
UX/UI Designer



👋 **Merci !**



Cécile MARTINI

Designer UX/UI
cecile.martini@docaposte.fr