

# La station



LA POSTE  
SOLUTIONS  
BUSINESS

# RESTITUTION TESTS UTILISATEURS

BSCC - REFONTE HABILITATIONS LA STATION - JUIN 2024

**Cécile MARTINI**

Lead UX/UI



# Sommaire

## 1. Préambule

Contexte, panel utilisateurs

## 2. Page Gestion des utilisateurs

Vue par les clients administrateurs

## 3. Parcours Ajouter un utilisateur

Vue par les clients administrateurs

## 4. Test de l'admin La Poste

## 5. Conclusion globale

Synthèse et next steps

# Préambule

Contexte, panel utilisateurs

# 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

- **Tester l'utilisabilité** et la **compréhension** de la **page Gestion des utilisateurs** et le **parcours de création d'un nouvel utilisateur**.
- **Connaître plus nos utilisateurs** avec un peu de recherche exploratoire sur l'utilisation de La station



## Pourquoi ?

- **Comprendre les usages** et **les attentes** des futurs utilisateurs
- **Identifier les points bloquants** et **les points de friction** avant la mise en production



## Comment ?

- **4 interviews de clients administrateur** et tests sur un [prototype](#)
- **1 interview d'admin La Poste** et test sur un [prototype](#) (Jean-Christophe Chameau)
- Durée : **1h**
- **À distance** (via teams)

# Le panel utilisateur

## Christophe

Coordinateur des Services Généraux chez Danfoss (groupe Danois international)

- **Se rend sur la station :**  
1 fois/an pour faire des statistiques
- **Ses tâches sur La station :**  
Donner accès et créer ses comptes pour ses collègues
- **A-t-il besoin de céder des droits à un partenaire externe :**  
Non
- **A-t-il déjà crée un nouvel utilisateur sur La station :**  
Non

Mono-coclico

## José

Comptable à la Mutuelle Générale

- **Se rend sur la station :**  
2 à 3 fois/mois pour récupérer ses factures
- **Ses tâches sur La station :**  
Récupérer ses factures pour extraire des données
- **A-t-il besoin de céder des droits à un partenaire externe :**  
Non
- **A-t-il déjà crée un nouvel utilisateur sur La station :**  
Non

Multi-coclico

## Philippe

Directeur Métier National Gestion Recouvrement Contentieux chez Action Logement

- **Se rend sur la station :**  
2 à 3 fois/semaines pour consolider les budgets
- **Ses tâches sur La station :**  
Retrouver ses contrats, voir le trafic et les consommables sur Affranchigo
- **A-t-il besoin de céder des droits à un partenaire externe :**  
Non
- **A-t-il déjà crée un nouvel utilisateur sur La station :**  
Non

Multi-coclico

## Catell

Chargée des moyens généraux et environnement de travail chez Aiguillon Construction

- **Se rend sur la station :**  
jamais car les suivis ne fonctionnaient pas
- **Ses tâches sur La station :**  
Faire ses achats et gérer ses procurations
- **A-t-il besoin de céder des droits à un partenaire externe :**  
Non
- **A-t-il déjà crée un nouvel utilisateur sur La station :**  
Non

Mono-coclico

## Jean-Christophe Chameau

Admin La Poste à la BU Exadélais

- **Se rend sur Fi prod :**  
quasiment tous les jours
- **Ses tâches sur Fi prod :**  
Créer des nouveaux utilisateurs et modifier les utilisateurs existants
- **A-t-il besoin de céder des droits à un partenaire externe :**  
Oui
- **A-t-il déjà crée un nouvel utilisateur sur La station :**  
Non

Multi-coclico

# Page Gestion des utilisateurs

Vue par les clients administrateur

# L'accès à la page Gestion des utilisateurs

Nous avons demandé aux utilisateurs **comment ils navigueraient** dans cette interface **pour attribuer des droits à l'une de leurs collaboratrices.**

2/4  
utilisateurs

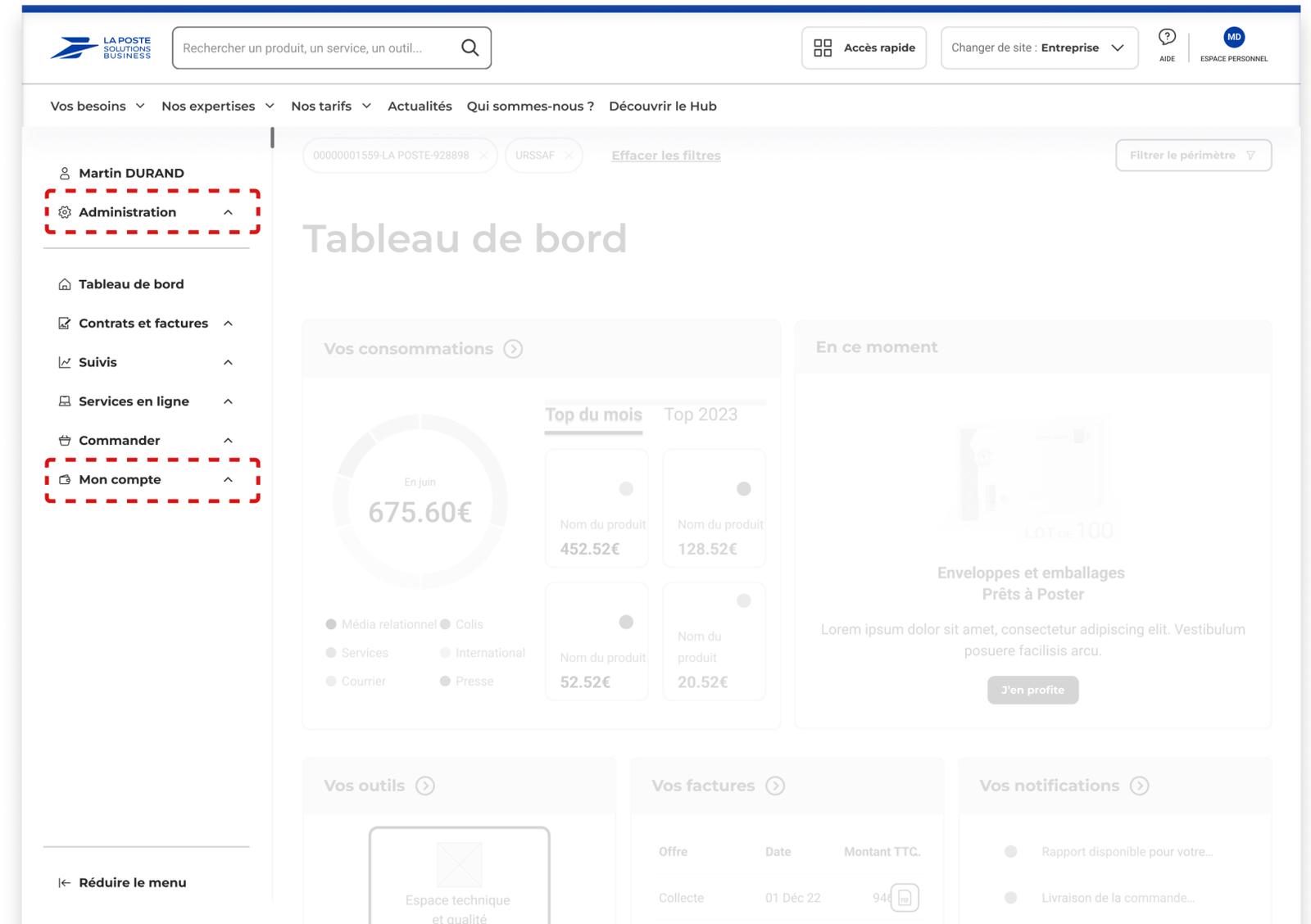
cliqueraient sur **Mon compte**

2/4  
utilisateurs

cliqueraient sur **Administration**

“ J’irais sur Mon compte [...], mais je n’ai pas percuté Administration avec la barre qui se trouve ici, donc je me suis mon regard s’est focalisé en-dessous. ”

José



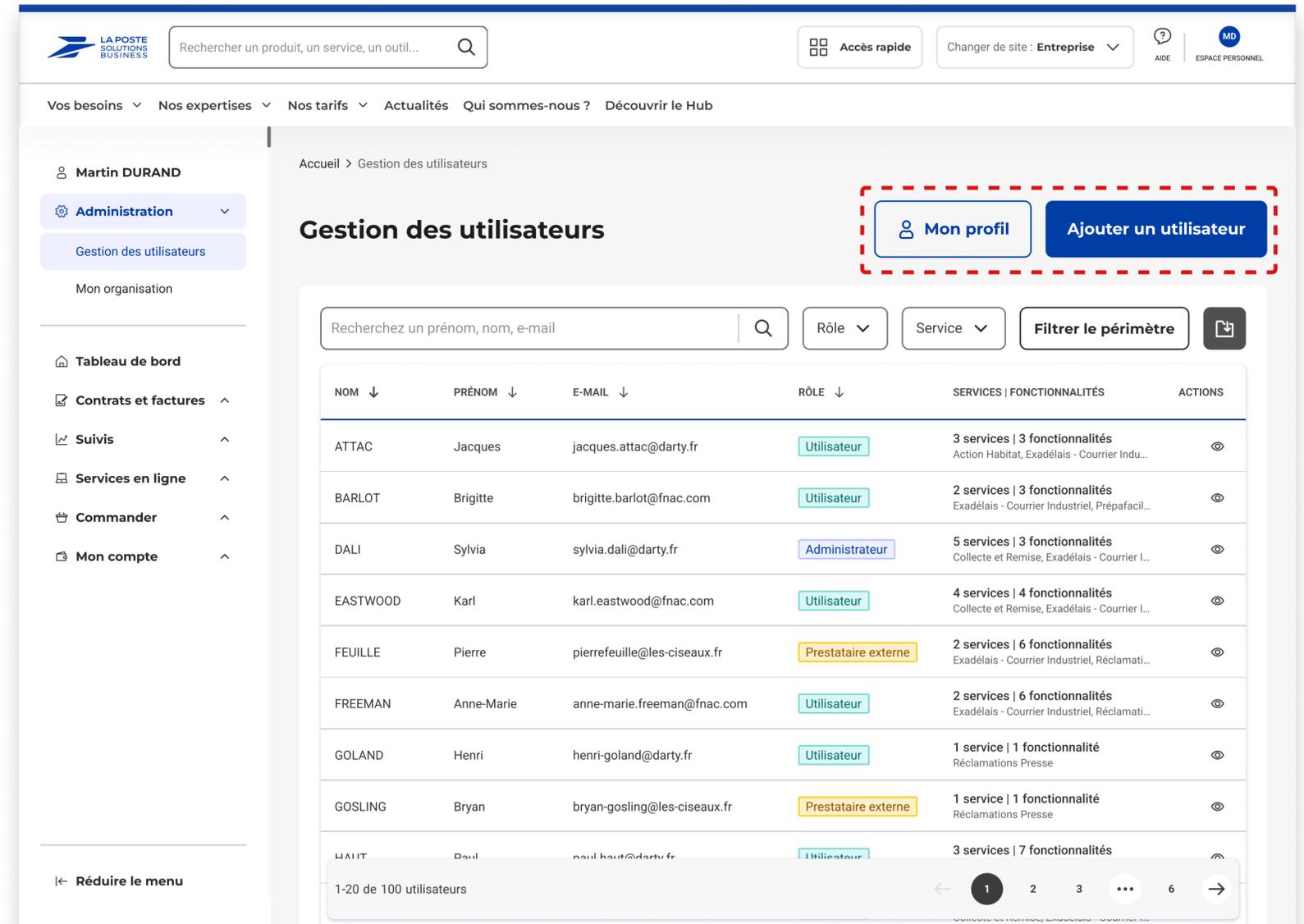
# Gestion des utilisateurs

Nous avons effectué un **test de 5 sec** par utilisateur afin d'évaluer ce qui est perçu dès la première confrontation avec le produit.

**4/4** utilisateurs ont bien saisi les **actions principales de cette page**

Nous avons ensuite demandé à chaque utilisateur de nous expliquer **ce qui se cachait derrière les deux boutons du header**.

**4/4** utilisateurs ont bien compris **vers où dirigeraient ces boutons**



# Gestion des utilisateurs

Dans un premier temps, nous avons demandé aux utilisateurs d'identifier ce qui **se cachait derrière ces 5 composants sans cliquer dessus**. Ensuite, nous leur avons demandé de cliquer sur chacun d'eux et de **nous donner leur avis sur cette fonctionnalité**.

Tous les utilisateurs n'ont pas bien compris ce qui se cachait derrière le **bouton "Services"**. Ils ont tous pensé à des **services internes à leur entreprise**.

Sans cliquer, **aucun utilisateur n'a pu faire la distinction entre "Services" et "Filtrer le périmètre"**.

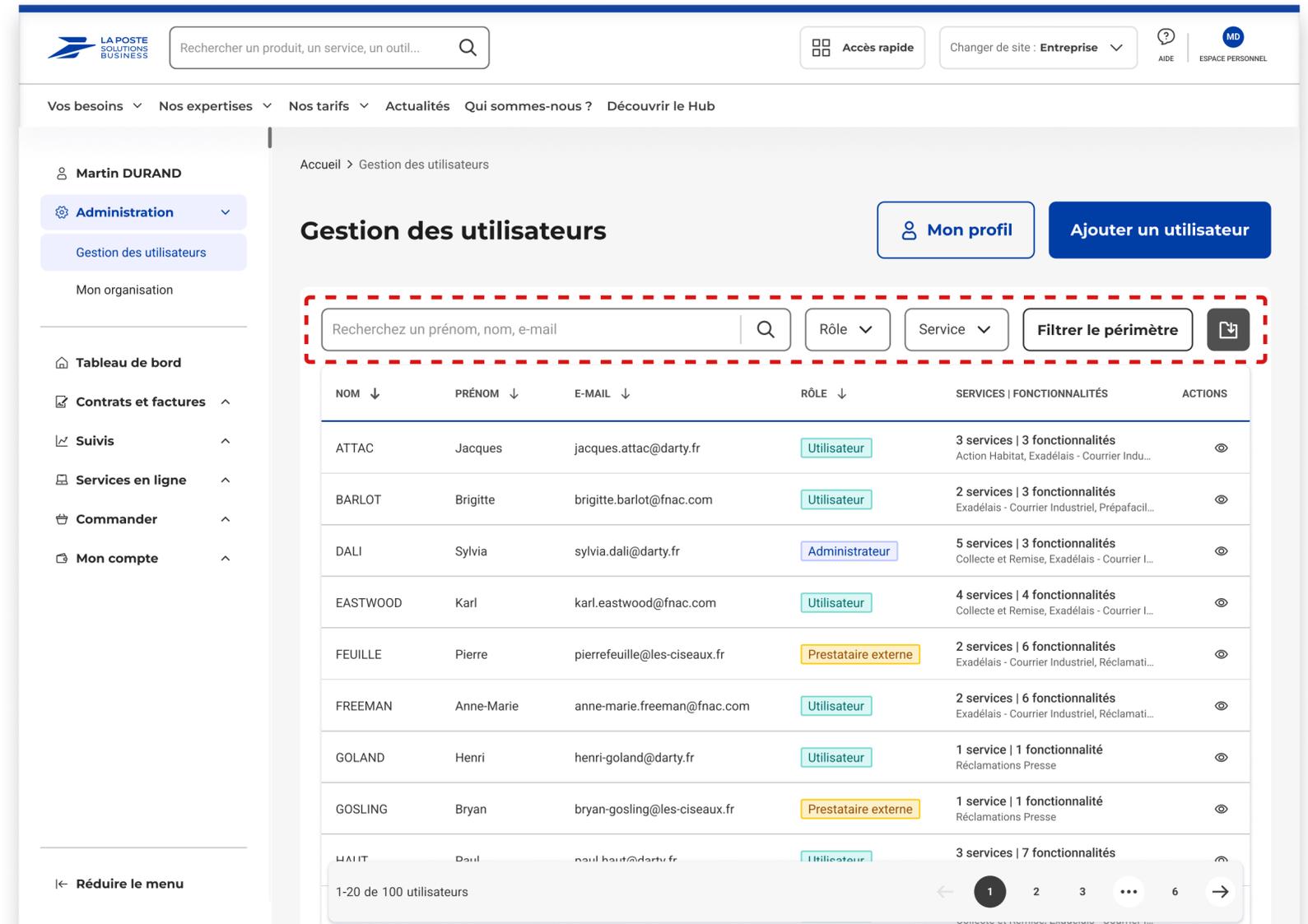
**1/4** utilisateurs n'a pas compris la présence d'un **bouton "Filtrer"**, car il pensait avoir déjà effectué le **filtrage via les autres composants**.

"Filtrer le périmètre, ça c'est une notion qui est toujours un peu compliqué chez vous"

Christophe

"Service, c'est pour voir quels sont les personnes recensés dans tel ou tel services, des regroupements de collaborateurs."

Philippe



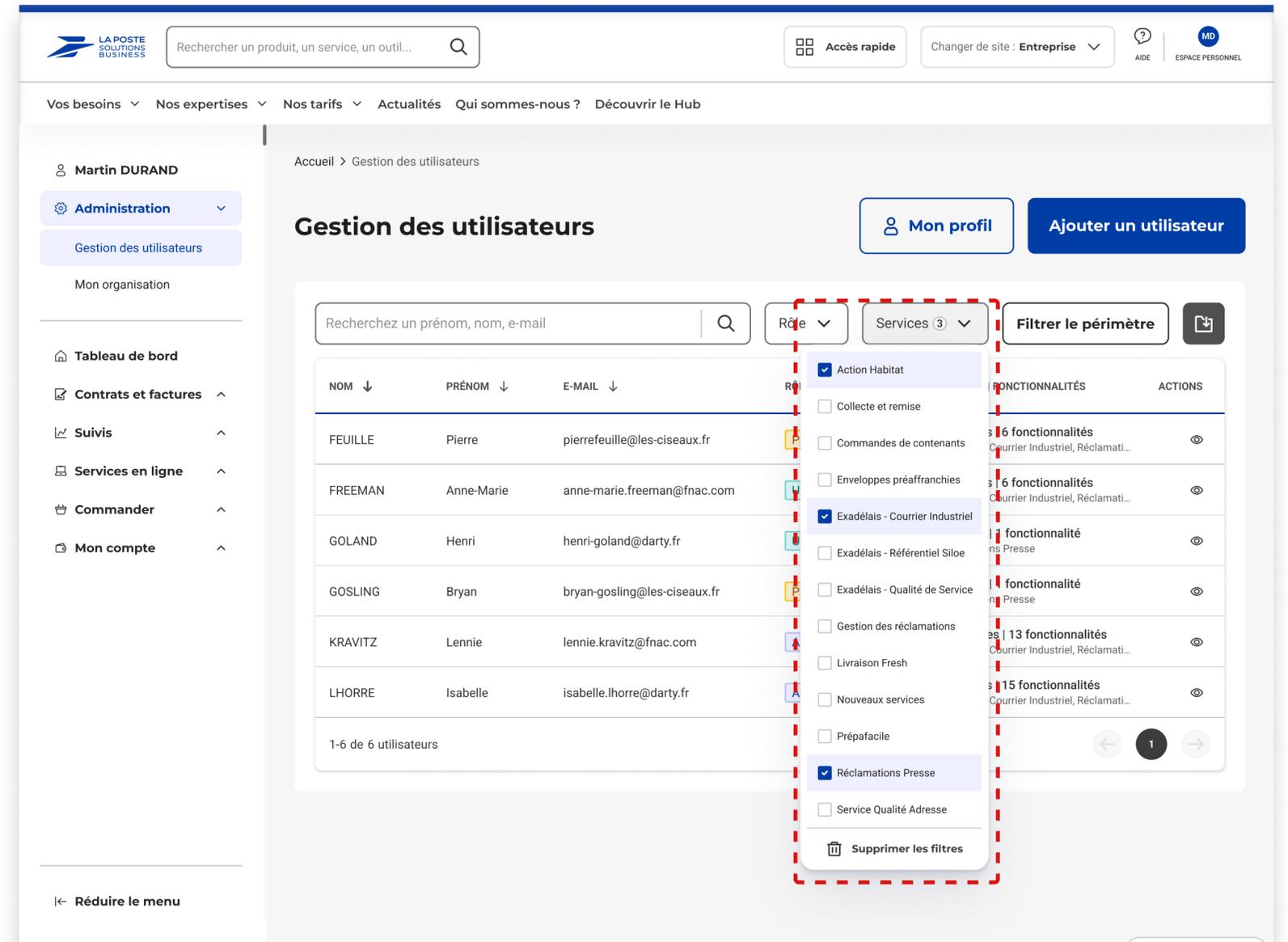
# Gestion des utilisateurs

**1/4** utilisateurs a trouvé le menu déroulant "Services" trop long.

**1/4** utilisateurs n'a pas compris tous les libellés des services La Poste dans le menu déroulant "Services" et a pensé qu'il y avait un mélange entre des fonctionnalités La Poste et des groupes d'utilisateurs.

“Là il y en a pas mal ! J'ai l'impression qu'on se retrouve avec services et fonctionnalités qui sont mélangés. Je trouve que ce n'est pas très clair soit ce sont les services de l'entreprises, soit c'est un type de produit.”

Catell



# Gestion des utilisateurs

Nous avons demandé aux utilisateurs de se concentrer sur **le tableau et ses données**, et de nous dire si toutes **les informations étaient pertinentes et s'il en manquait**.

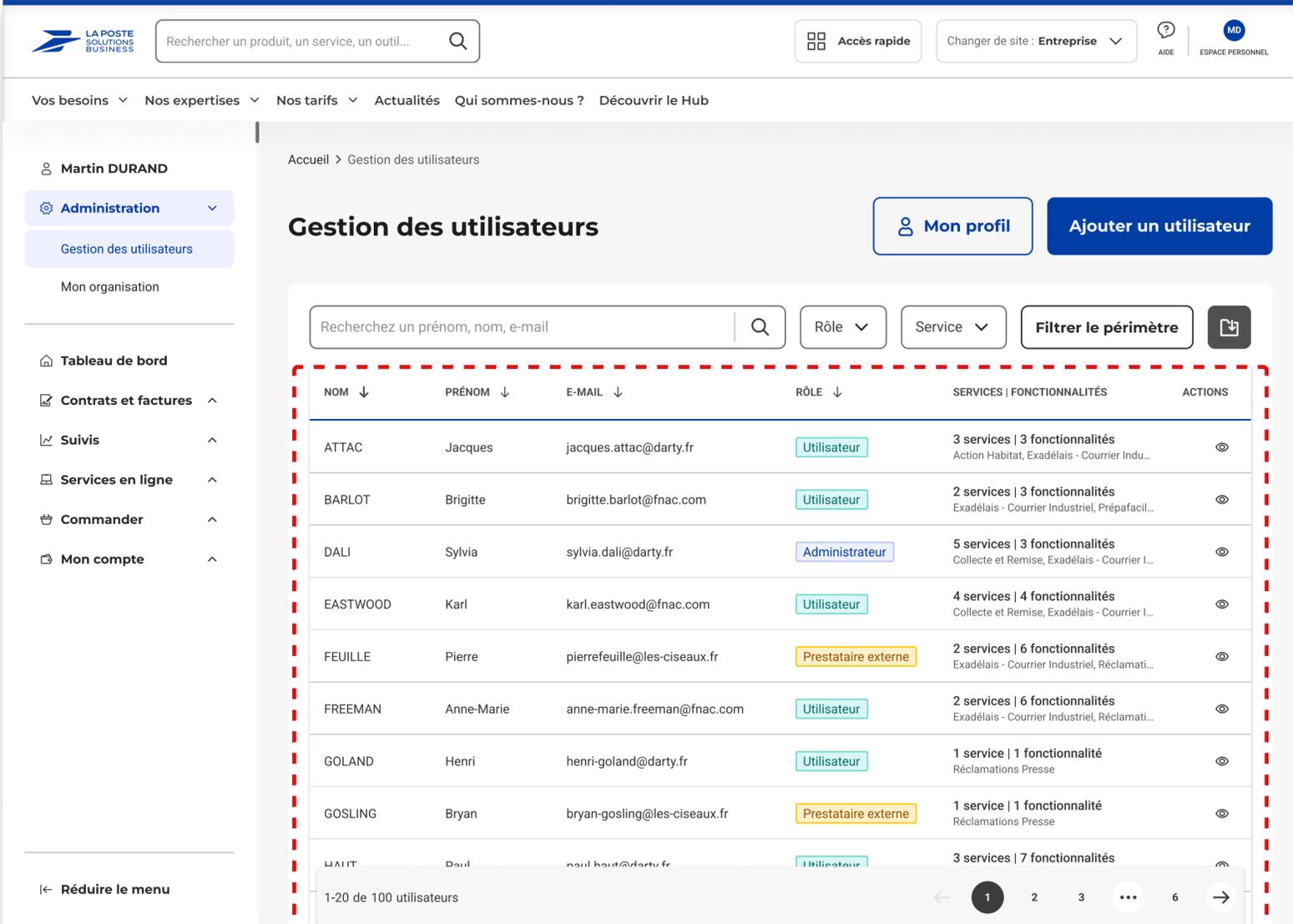
Les utilisateurs ont jugé **peu utile d'avoir 20 lignes** d'utilisateurs car ils en auraient **besoin de beaucoup moins**.

Tous les utilisateurs ont estimé que le **tri par Nom de famille par défaut était adapté pour eux**.

**La colonne "Action"** a suscité de la confusion car les utilisateurs n'étaient pas **certain de son contenu**. Un utilisateur n'a pas compris **si l'icône de l'œil lui permettait de modifier ou simplement de consulter** la fiche utilisateur.

“Prestataire externe, je ne vois pas trop l'utilité sur la gestion de notre entreprise”

Catell



Rechercher un produit, un service, un outil...

Vos besoins ▾ Nos expertises ▾ Nos tarifs ▾ Actualités Qui sommes-nous ? Découvrir le Hub

Martin DURAND

- Administration ▾
- Gestion des utilisateurs
- Mon organisation

Tableau de bord

- Contrats et factures ^
- Suivis ^
- Services en ligne ^
- Commander ^
- Mon compte ^

Accueil > Gestion des utilisateurs

Gestion des utilisateurs Mon profil Ajouter un utilisateur

Recherchez un prénom, nom, e-mail

Rôle ▾ Service ▾ Filter le périmètre

NOM ↓	PRÉNOM ↓	E-MAIL ↓	RÔLE ↓	SERVICES   FONCTIONNALITÉS	ACTIONS
ATTAC	Jacques	jacques.attac@darty.fr	Utilisateur	3 services   3 fonctionnalités Action Habitat, Exadélais - Courrier Indu...	👁
BARLOT	Brigitte	brigitte.barlot@fnac.com	Utilisateur	2 services   3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil...	👁
DALI	Sylvia	sylvia.dall@darty.fr	Administrateur	5 services   3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
EASTWOOD	Karl	karl.eastwood@fnac.com	Utilisateur	4 services   4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
FEUILLE	Pierre	pierrefeuille@les-ciseaux.fr	Prestataire externe	2 services   6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamat...	👁
FREEMAN	Anne-Marie	anne-marie.freeman@fnac.com	Utilisateur	2 services   6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamat...	👁
GOLAND	Henri	henri-goland@darty.fr	Utilisateur	1 service   1 fonctionnalité Réclamations Presse	👁
GOSLING	Bryan	bryan-gosling@les-ciseaux.fr	Prestataire externe	1 service   1 fonctionnalité Réclamations Presse	👁
HAUT	Paul	paul.haut@darty.fr	Utilisateur	3 services   7 fonctionnalités	👁

1-20 de 100 utilisateurs

# Gestion des utilisateurs

“Services fonctionnalités, cette notion je n’arrive pas à la comprendre. je ne vois pas trop ce que c’est.”

Philippe

**1/4**  
utilisateurs

a jugé que la présence de **l'e-mail dans le tableau n'était pas nécessaire.**

**1/4**  
utilisateurs

a estimé que la présence du **nom, du prénom et de l'e-mail était suffisante dans ce tableau.**

**2/4**  
utilisateurs

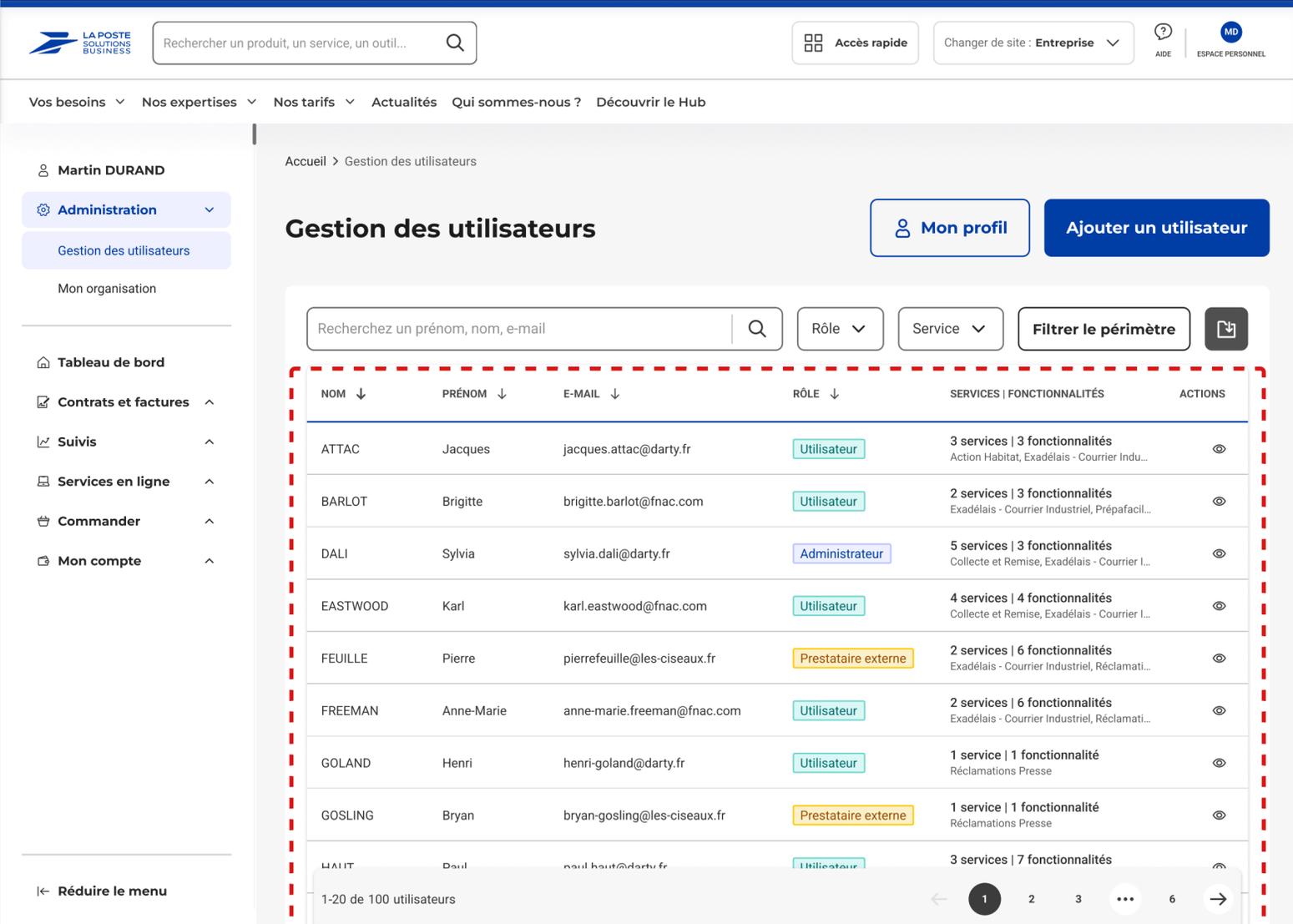
ont signalé qu'il leur **manquait l'information sur le périmètre** dans ce tableau.

**3/4**  
utilisateurs

n'ont pas compris la colonne **“Services et fonctionnalités”.**

“Si on voyez Fnac ou Darty [ dans le tableau ], on pourrait filtrer les entités ensembles [...] et l’e-mail sert à rien.”

Christophe



NOM ↓	PRÉNOM ↓	E-MAIL ↓	RÔLE ↓	SERVICES   FONCTIONNALITÉS	ACTIONS
ATTAC	Jacques	jacques.attac@darty.fr	Utilisateur	3 services   3 fonctionnalités Action Habitat, Exadélais - Courrier Indu...	👁
BARLOT	Brigitte	brigitte.barlot@fnac.com	Utilisateur	2 services   3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Préparacil...	👁
DALI	Sylvia	sylvia.dali@darty.fr	Administrateur	5 services   3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
EASTWOOD	Karl	karl.eastwood@fnac.com	Utilisateur	4 services   4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
FEUILLE	Pierre	pierrefeuille@les-ciseaux.fr	Prestataire externe	2 services   6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamat...	👁
FREEMAN	Anne-Marie	anne-marie.freeman@fnac.com	Utilisateur	2 services   6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamat...	👁
GOLAND	Henri	henri-goland@darty.fr	Utilisateur	1 service   1 fonctionnalité Réclamations Presse	👁
GOSLING	Bryan	bryan-gosling@les-ciseaux.fr	Prestataire externe	1 service   1 fonctionnalité Réclamations Presse	👁
HAUT	Paul	paul.haut@darty.fr	Utilisateur	3 services   7 fonctionnalités	👁

“Il y a une notion de profil, collaborateur ou extérieur, qu'on avait pas vu précédemment”

Christophe

# Fiche utilisateur

Nous avons demandé à **trois utilisateurs** de **cliquer sur la première ligne du tableau** pour **accéder à la fiche utilisateur** et recueillir leurs impressions.

**1/3**  
utilisateurs

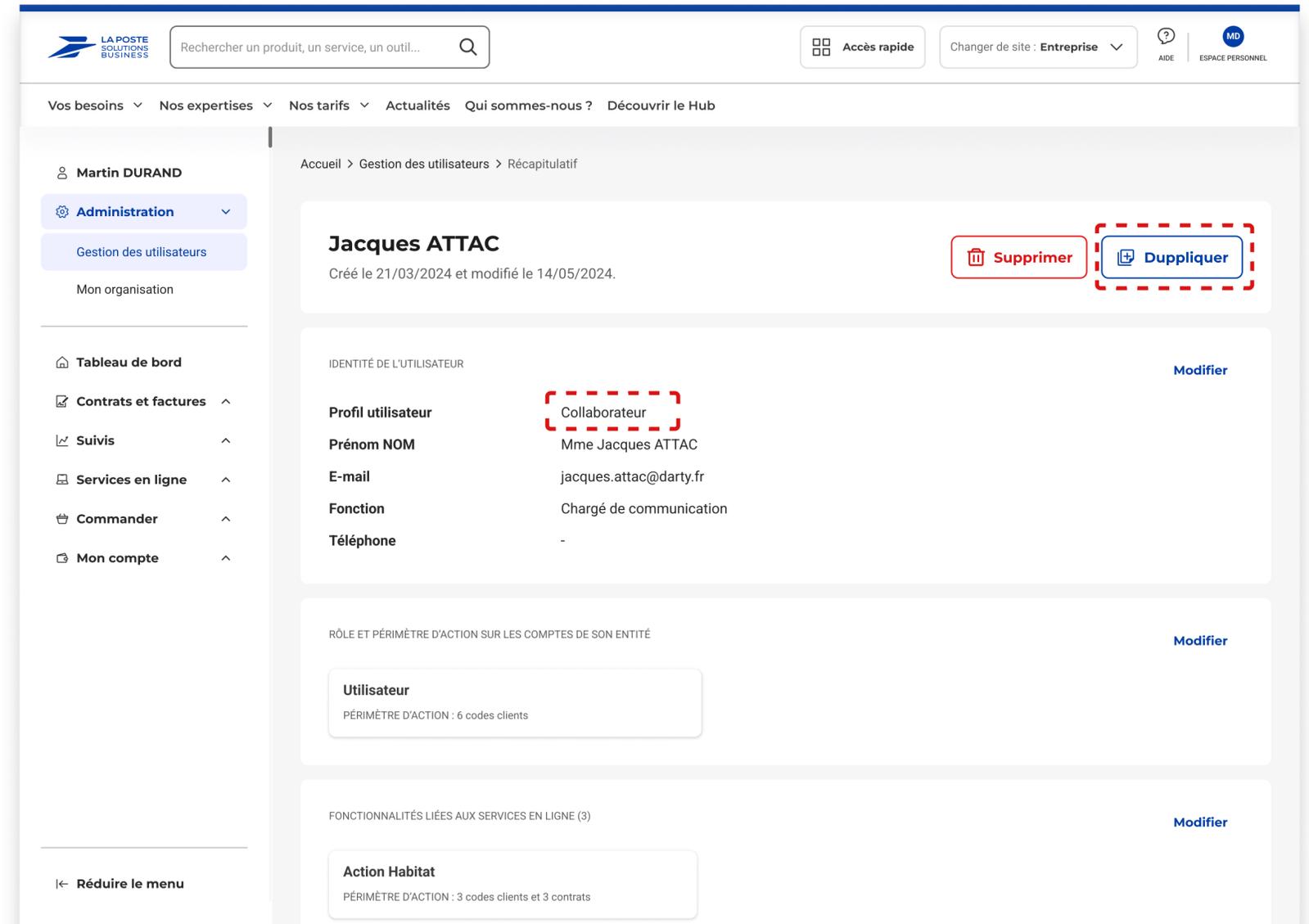
n'a pas compris **pourquoi la notion de "Collaborateur" figurait dans la fiche utilisateur**, car il ne l'avait pas vue auparavant dans le tableau.

**1/3**  
utilisateurs

aurait aimé obtenir davantage d'informations sur la **localisation de son utilisateur**.

**2/3**  
utilisateurs

n'ont pas **trouvé utile la présence d'un bouton "Dupliquer"**.



“Si je veux connaître les utilisateurs basé dans tel ou tel région je ne l’ai pas.”

Philippe

# Fiche utilisateur

**2/3**  
utilisateurs

ont exprimé leur déception de **ne pas voir le périmètre dès la première lecture**, nécessitant ainsi un **clik supplémentaire**.

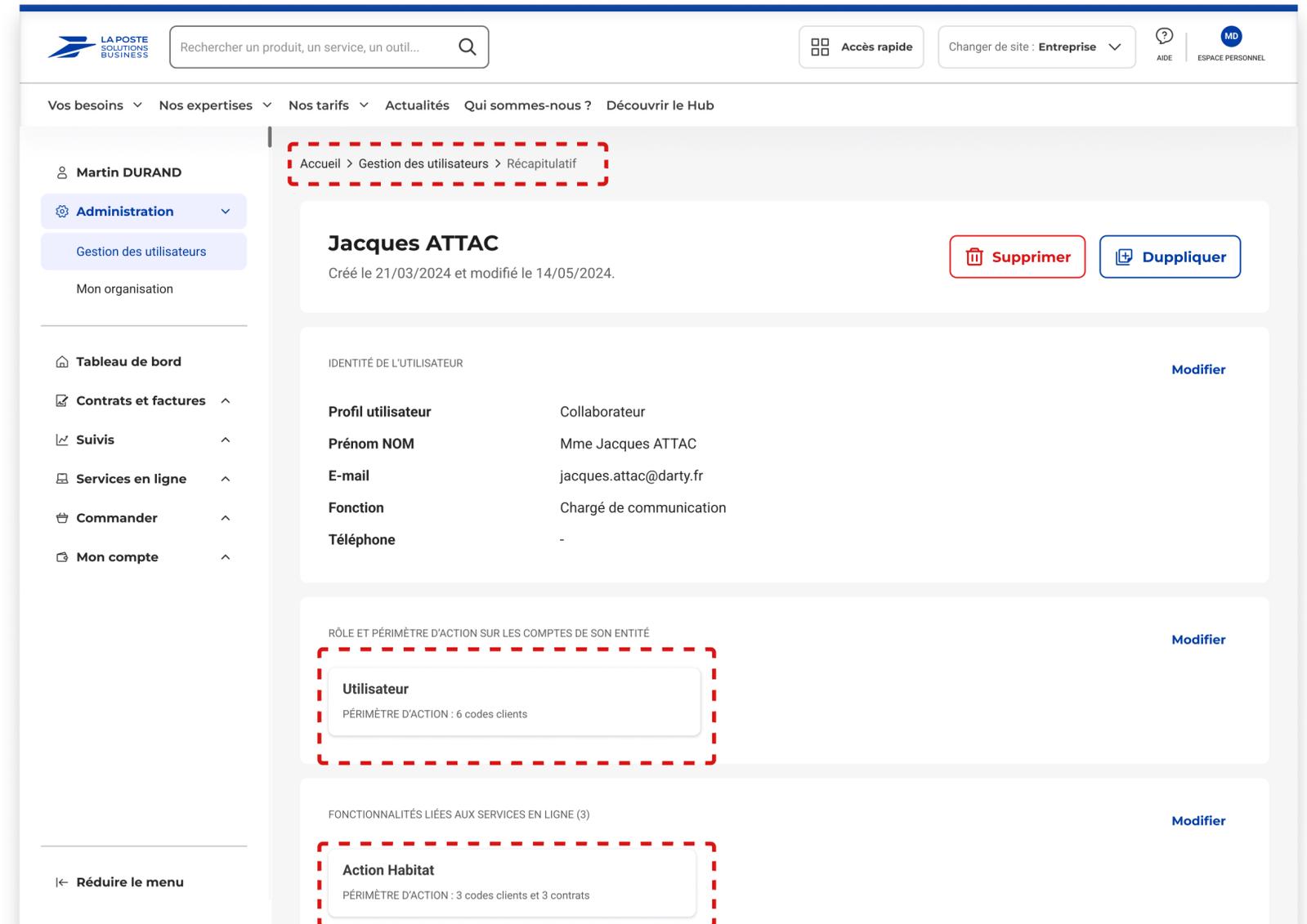
**1/3**  
utilisateurs

a exprimé sa déception de **ne pas voir les fonctions du service** en ligne de La Poste **dès la première lecture**.

Tous les utilisateurs ont pu **retourner au tableau en cliquant sur le fil d'Ariane**.

“J’aurais tendance à dire que le bouton utilisateur est en trop et que je voudrais directement voir le périmètre.”

José



# Parcours

## Ajouter un utilisateur

Vue par les clients administrateur

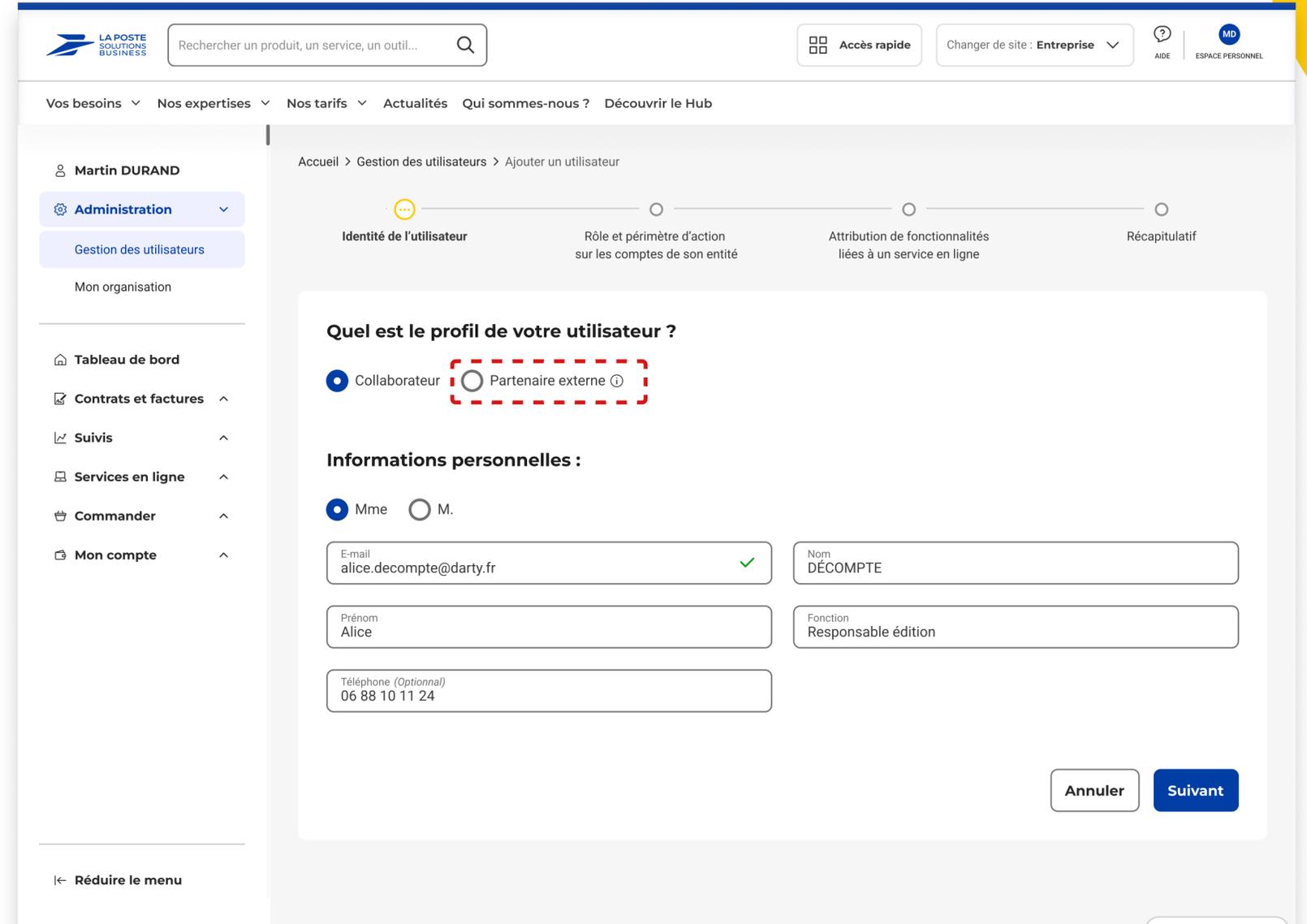
# Ajouter un utilisateur

Nous avons demandé aux utilisateurs comment ils procéderaient pour accorder des droits à une nouvelle collaboratrice. **Tous ont cliqué sur le bouton "Ajouter un utilisateur" et sont entrés dans le parcours.**

Tous les utilisateurs ont apprécié **l'utilisation du stepper pour visualiser leurs étapes.**

**1/4** utilisateurs a proposé d'**ajouter un champ pour le service** (par ex. : service comptabilité).

**1/4** utilisateurs n'a pas compris **pourquoi "partenaire externe" était présent dans ce parcours**, même après avoir lu l'info-bulle.



“J’ai du mal à comprendre ce que vient faire le partenaire externe. [...] Pour mon entreprise un partenaire ne viendra pas envoyer du courrier ou gérer vos contrats.”

Catell

“Peut-être qu’on pourrait rajouter le service dans les champs - Services comptabilité / achat pour préparer le type d’utilisateur.”

José

# Ajouter un utilisateur

Nous leur avons demandé de **passer à l'étape 2**.

Tous les utilisateurs **ont parfaitement saisi la distinction entre un administrateur et un utilisateur**.

**3/4** utilisateurs

n'ont pas compris la ont jugé que **la section "par code client" n'était pas nécessaire**, car ils n'étaient **pas familiers avec le code coclico**, et l'arborescence leur semblait suffisante.

**1/4** utilisateurs

a pensé qu'il y avait **un lien entre l'arborescence et les codes client**, pensant que ce qu'il écrivait dans le code client **se répercuterait dans l'arborescence**.

"On peut aussi rentrer par code client ? Le problème c'est qu'il faut le connaître, il faut que je le cherche que je recopie, ça m'amuse pas, j'aimerais la liste."

Christophe

"Le code client je ne sais pas d'où ça sort, je ne sais pas comment est créée cette arborescence à la base. Est ce c'est un code client qu'on se crée nous même ou un contrat La poste ?"

Catell

# Ajouter un utilisateur

1/4 utilisateurs n'a pas saisi le **terme "libellé"** et ce qu'il représentait.

1/4 utilisateurs nous a fait part qu'il utilisait davantage la recherche **par code postal**.

1/4 utilisateurs nous a fait part qu'il utilisait davantage la recherche **par nom d'entreprise**.

Libellé [...] je ne sais pas trop à quoi ça correspond. Est-ce-que c'est le nom du client ? Au lieu du libellé, je mettrais "nom du client".

Philippe

LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS

Rechercher un produit, un service, un outil...

Accès rapide

Changer de site : **Entreprise**

AIDE

ESPACE PERSONNEL

Vos besoins ▾ Nos expertises ▾ Nos tarifs ▾ Actualités Qui sommes-nous ? Découvrir le Hub

Martin DURAND

Administration ▾

Gestion des utilisateurs

Mon organisation

Tableau de bord

Contrats et factures ^

Suivis ^

Services en ligne ^

Commander ^

Mon compte ^

Accueil > Gestion des utilisateurs > Ajouter un utilisateur

Identité de l'utilisateur

Rôle et périmètre d'action sur les comptes de son entité

Attribution de fonctionnalités liées à un service en ligne

Récapitulatif

Quel est son rôle ?

Administrateur

- ✓ Gérer le compte de l'entreprise ⓘ
- ✓ Contractualiser en ligne
- ✓ Créer de nouveaux utilisateurs et leurs donner des droits
- ✓ Accéder aux consommations, factures, contrats

Utilisateur ⓘ

- Suivre les consommations
- Consulter les factures
- Consulter les contrats

Définissez son périmètre d'action sur les comptes de son entité

Par arborescence

Par code client

Saisissez un code client, un siren, un code postal ou un libellé

GROUPE DARTY

- DARTY
- FNAC

← Réduire le menu

# Ajouter un utilisateur

Nous leur avons demandé de **passer à l'étape 3**.

Tous les utilisateurs ont bien compris que c'était **l'ensemble des services proposés par La Poste**.

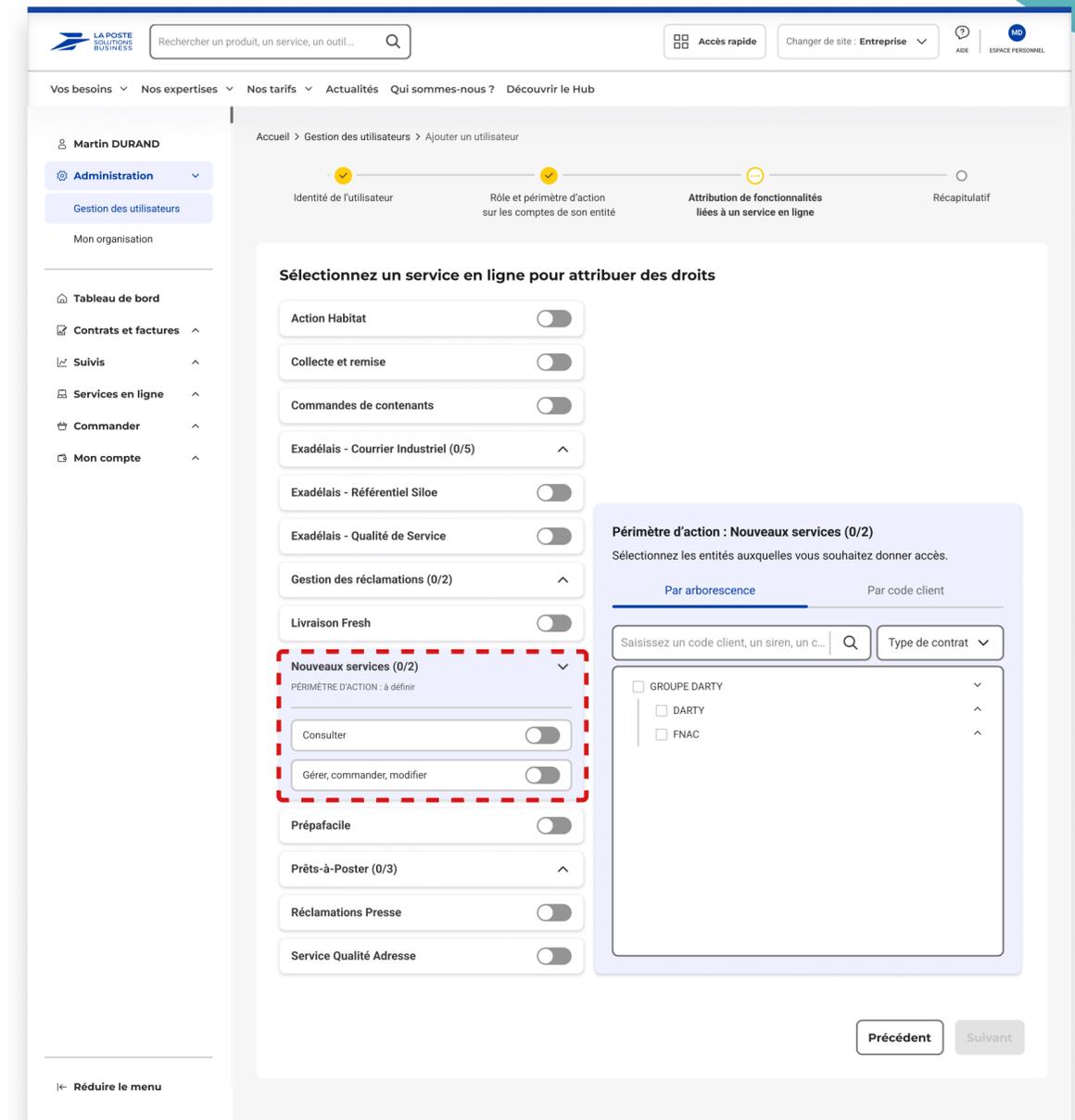
**3/4** utilisateurs n'ont pas compris **pourquoi on leur demandait de redéfinir un périmètre à cette étape**.

**2/4** utilisateurs ont trouvé que **les intitulés des services et fonctionnalités n'étaient pas assez explicites**. Lors du test sur les "Nouveaux services", il y a eu une **confusion concernant le terme "nouveau"**.

**1/4** utilisateurs a pensé qu'il s'agissait d'un **catalogue des offres de La Poste**.

"Si je clique sur "consulter" est ce que je peux sélectionner des entités ? J'avoue que c'est un peu flou, je pourrais sélectionner "consulter" ou "gérer, commander, modifier" sur le périmètre défini à droite."

José



"On revient au choix de périmètre, je ne vois pas trop l'intérêt. C'est peut être un rappel de toutes les sociétés que j'ai pour le groupe ?"

Catell

# Ajouter un utilisateur

Nous leur avons demandé de **passer à l'étape 4.**

**3/4**  
utilisateurs

ont exprimé leur déception de **ne pas voir le périmètre dès la première lecture,** nécessitant ainsi un **clic supplémentaire.**

**1/4**  
utilisateurs

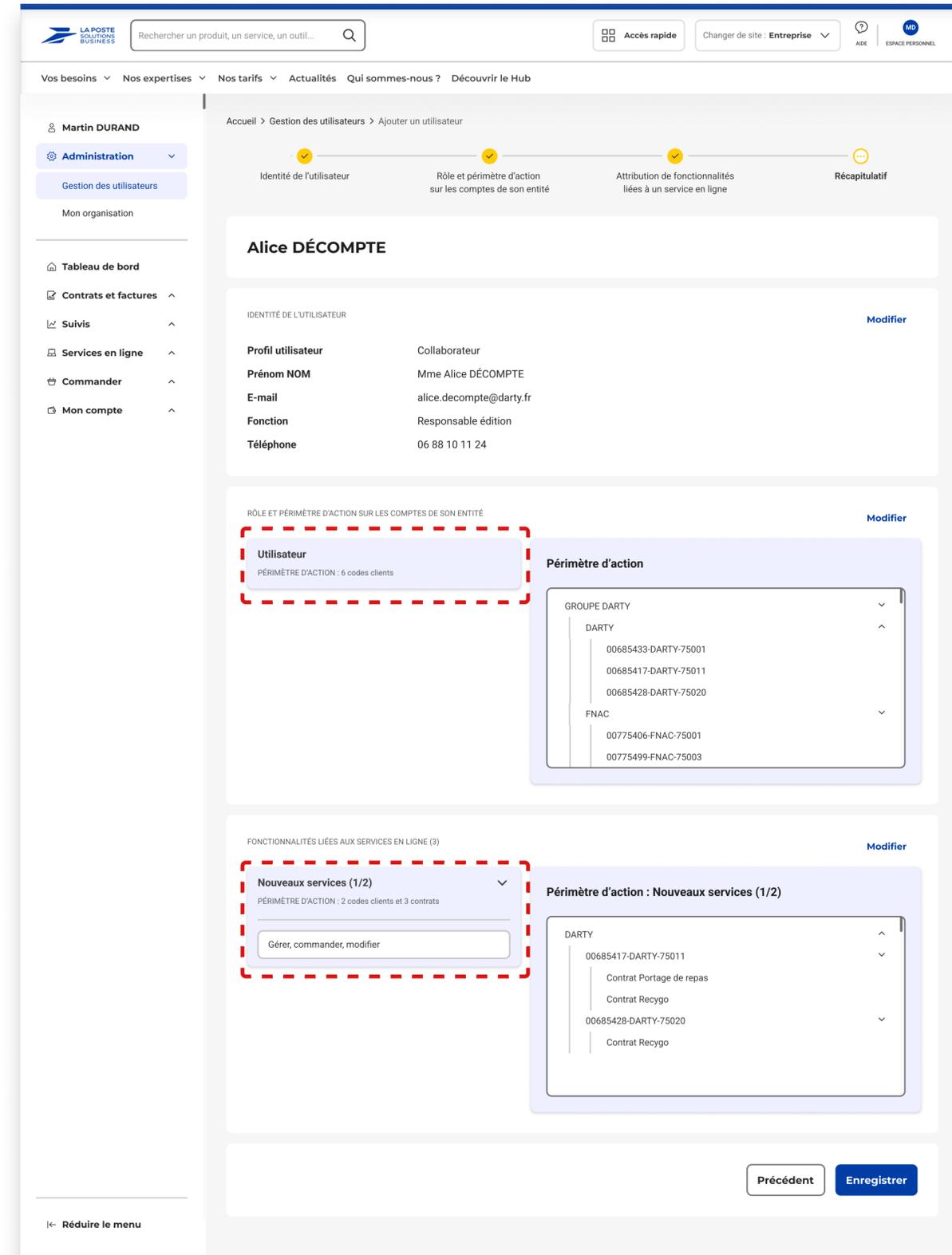
n'a pas compris **pourquoi il ne retrouvait pas les mêmes codes clients** à l'étape 2 et à l'étape 3.

“Pour moi ça n’apporte rien, je fais un clic qui ne sert à rien, je voudrais voir directement le résultat directement.”

Christophe

“C’est moins clair sur la deuxième partie qui n’a pas le même nombre de code client.”

Catell



# Ajouter un utilisateur

Nous leur avons demandé ensuite d'**enregistrer**.

Tous les utilisateurs **ont utilisé directement la barre de recherche dans le tableau pour trouver leur nouveau utilisateur.**

**3/4**  
utilisateurs

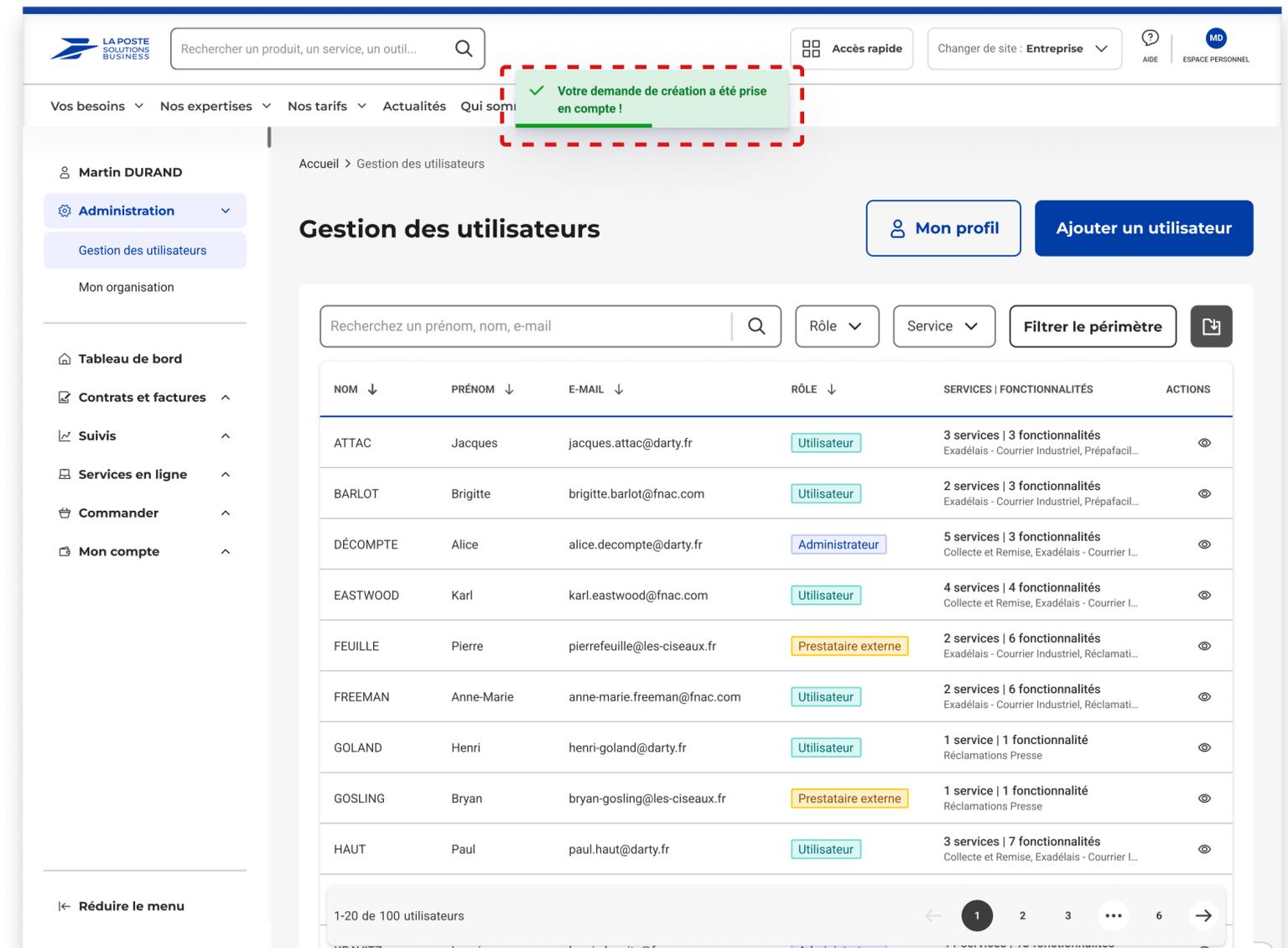
auraient souhaité **trouver ce nouvel utilisateur en haut du tableau après sa création.**

“On a une confirmation que l'utilisateur a été créé, on devrait trouver Alice par ordre alphabétique, mais là je la vois pas.”

Christophe

“Ça serait bien que le collaborateur apparaisse en première ligne, peut-être avec une couleur ?”

Philippe



# Test de l'admin La Poste

# Gestion des utilisateurs

Nous avons effectué le même exercice pour l'**Admin de La Poste**, en ajoutant des questions pour tester l'utilisabilité du parcours sur des **écrans adaptés à son usage**.

La prise en main de cet écran s'est bien déroulée pour lui. Il a réussi à définir un périmètre pour visualiser ses utilisateurs.

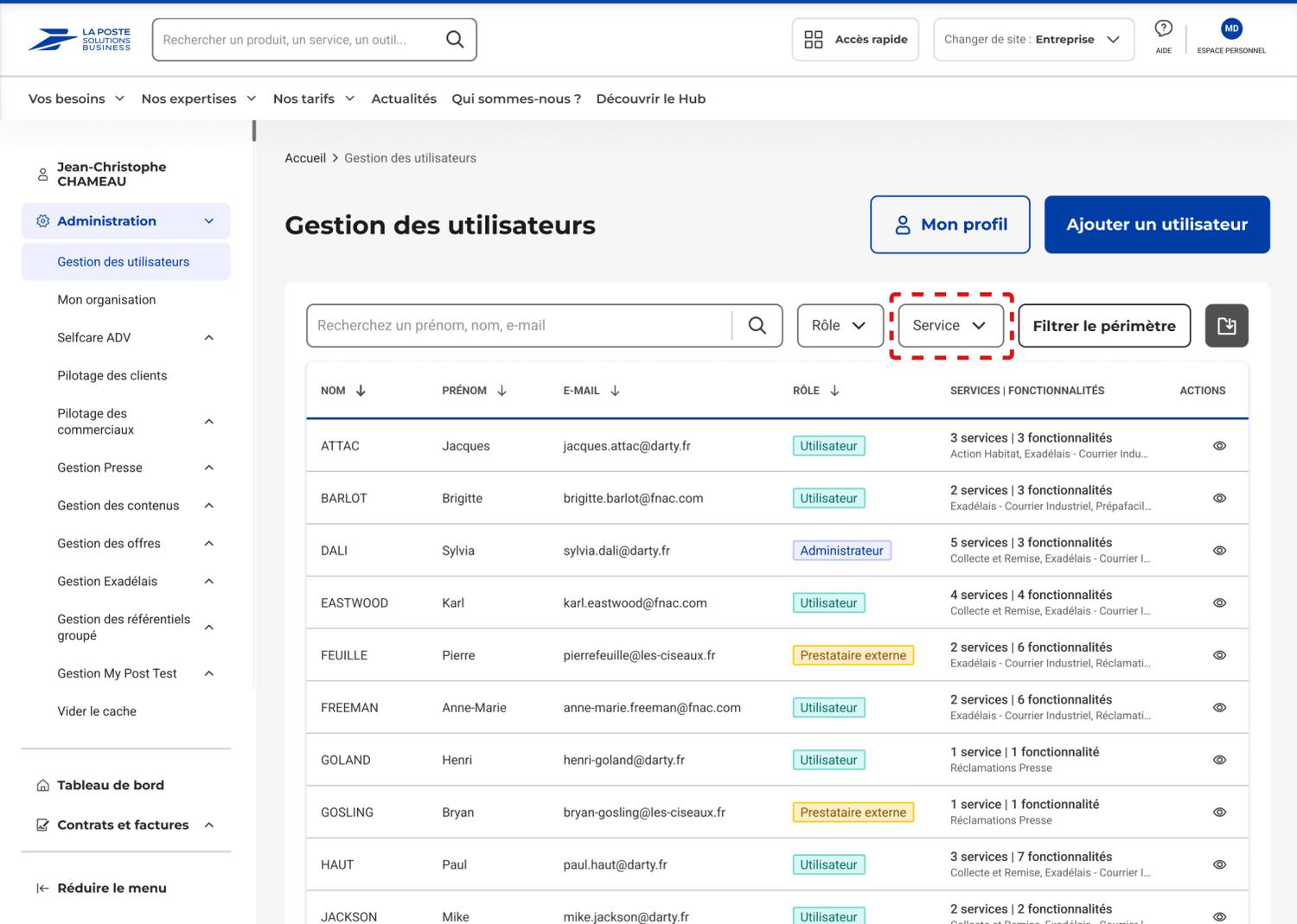
Au début, l'utilisateur n'a pas associé le bouton "Services" aux services de La Poste. Il pensait que des factures se trouvaient derrière ce composant.

Le nom, le prénom et l'adresse e-mail sont des informations utiles pour l'utilisateur dans ce tableau.

L'utilisateur a jugé peu utile d'avoir 20 lignes d'utilisateurs car il en aurait besoin de beaucoup moins.

"Les services, c'est les habilitations aux différents services, j'imagine qu'il y a des factures et je ne sais quoi d'autres comme informations mises à disposition des clients"

Jean-Christophe



Accueil > Gestion des utilisateurs

## Gestion des utilisateurs

Recherchez un prénom, nom, e-mail

Rôle Service Filtrer le périmètre

NOM ↓	PRÉNOM ↓	E-MAIL ↓	RÔLE ↓	SERVICES   FONCTIONNALITÉS	ACTIONS
ATTAC	Jacques	jacques.attac@darty.fr	Utilisateur	3 services   3 fonctionnalités Action Habitat, Exadélais - Courrier Indu...	👁
BARLOT	Brigitte	brigitte.barlot@fnac.com	Utilisateur	2 services   3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil...	👁
DALI	Sylvia	sylvia.dali@darty.fr	Administrateur	5 services   3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
EASTWOOD	Karl	karl.eastwood@fnac.com	Utilisateur	4 services   4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
FEUILLE	Pierre	pierrefeuille@les-ciseaux.fr	Prestataire externe	2 services   6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamat...	👁
FREEMAN	Anne-Marie	anne-marie.freeman@fnac.com	Utilisateur	2 services   6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamat...	👁
GOLAND	Henri	henri-goland@darty.fr	Utilisateur	1 service   1 fonctionnalité Réclamations Presse	👁
GOSLING	Bryan	bryan-gosling@les-ciseaux.fr	Prestataire externe	1 service   1 fonctionnalité Réclamations Presse	👁
HAUT	Paul	paul.haut@darty.fr	Utilisateur	3 services   7 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
JACKSON	Mike	mike.jackson@darty.fr	Utilisateur	2 services   2 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁

“Dupliquer je ne comprends pas trop le sens. Pour en faire quoi ? Pour la réutiliser ? Je ne trouve pas ça utile spontanément mais à voir à l’usage.”

Jean-Christophe

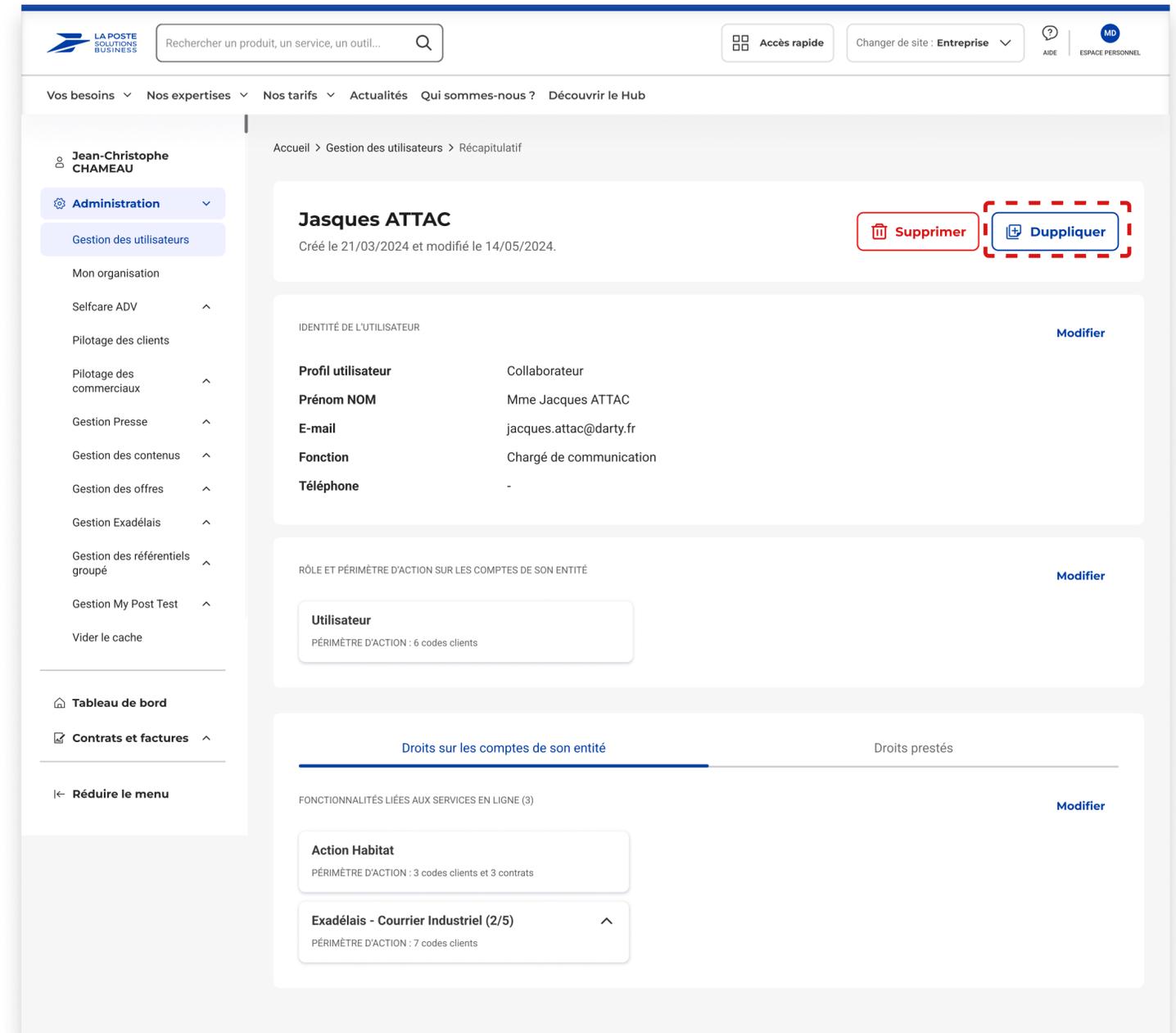
# Fiche utilisateur

Nous avons ensuite demandé de **cliquer sur la première ligne du tableau** pour **accéder à la fiche utilisateur** et recueillir ses impressions.

L'utilisateur **n'a pas trouvé utile** la présence d'un bouton **“Dupliquer”**.

L'utilisateur **n'a pas ressenti le besoin d'avoir le périmètre directement affiché à l'écran**. Un clic sur les composants ne lui a pas posé de problème.

L'utilisateur **n'a pas eu de difficulté à comprendre la différence** entre les **"Droits sur les comptes de son entité"** et les **"Droits prestés"**.



# Ajouter un utilisateur

Nous avons demandé à l'utilisateur d'attribuer des droits à un **nouveau client**. Il a cliqué sur le bouton "**Ajouter un utilisateur**" et a commencé le parcours.

L'utilisateur **n'a pas souhaité que le champ "fonction" soit obligatoire** car, en tant qu'Admin de La Poste, il ne connaît parfois pas cette information.

“La fonction ça va être un peu compliqué, elle n’est pas toujours renseignée”

Jean-Christophe

The screenshot shows the 'Ajouter un utilisateur' form in the La Poste Solutions Business interface. The form is titled 'Ajouter un utilisateur' and is part of a multi-step process. The current step is 'Identité de l'utilisateur'. The form fields include: 'E-mail' (alice.decompte@darty.fr), 'Nom' (DÉCOMPTE), 'Prénom' (Alice), and 'Fonction' (Responsable édition). The 'Fonction' field is highlighted with a red dashed border. There are 'Annuler' and 'Suivant' buttons at the bottom right.

# Ajouter un utilisateur

L'utilisateur a pensé qu'il y avait **un lien entre l'arborescence et les codes client**, pensant que ce qu'il écrivait dans le code client **se répercuterait dans l'arborescence**.

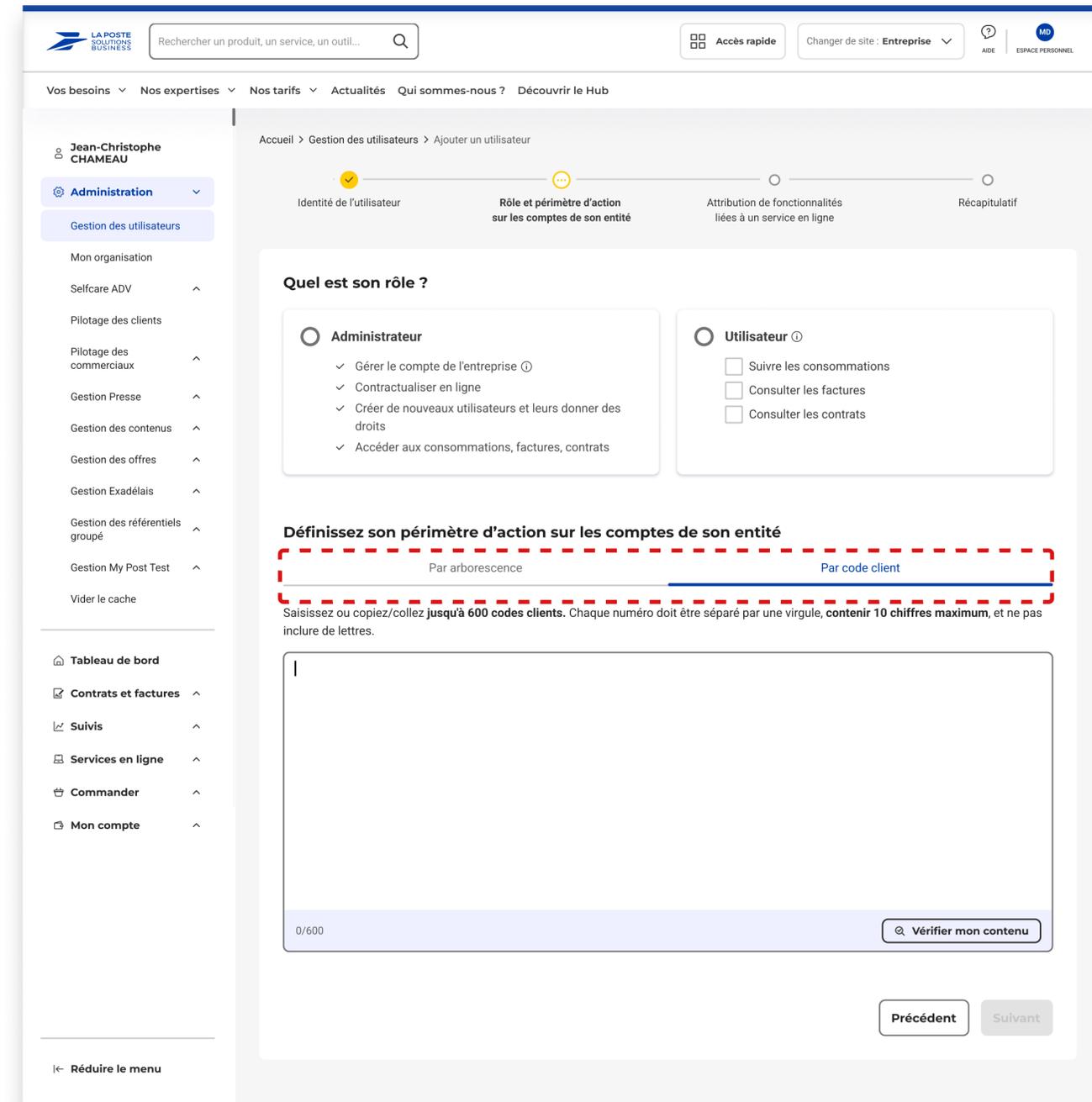
L'utilisateur **n'a pas compris qu'il attribuait ici le périmètre lié à l'entité de son utilisateur**, et non le périmètre lié aux fonctionnalités attribuées à l'utilisateur.

**“Par coclico : je mettrais tous les coclicos pour le référentiel groupé Exadélais. [...] Ah mais c’est le 600 qui m’a induit en erreur.”**

Jean-Christophe

**“C’est bien d’avoir les deux approches, Moi je commencerais par l’arborescence et pourrais aller éliminer par code client.”**

Jean-Christophe



# Ajouter un utilisateur

Nous sommes arrivés sur la fin du parcours.

L'utilisateur a pensé qu'il **retroouverait directement ce nouvel utilisateur** dans le tableau.

“C’est l’enregistrement de l'utilisateur, si je peux retrouver facilement l'utilisateur je n'ai pas de problème à ce qu'elle soit triées par ordre alphabétique”

Jean-Christophe

Rechercher un produit, un service, un outil...

Accès rapide | Changer de site : **Entreprise** | AIDE | ESPACE PERSONNEL

Vos besoins | Nos expertises | Nos tarifs | Actualités | Qui sommes-nous

**Jean-Christophe CHAMEAU**

- Administration
- Gestion des utilisateurs
- Mon organisation
- Selfcare ADV
- Pilotage des clients
- Pilotage des commerciaux
- Gestion Presse
- Gestion des contenus
- Gestion des offres
- Gestion Exadélais
- Gestion des référentiels groupé
- Gestion My Post Test
- Vider le cache

Tableau de bord | Contrats et factures | Réduire le menu

## Gestion des utilisateurs

Mon profil | Ajouter un utilisateur

Recherchez un prénom, nom, e-mail | Rôle | Service | Filtrer le périmètre

NOM ↓	PRÉNOM ↓	E-MAIL ↓	RÔLE ↓	SERVICES   FONCTIONNALITÉS	ACTIONS
ATTAC	Jacques	jacques.attac@darty.fr	Utilisateur	3 services   3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépacil...	👁
BARLOT	Brigitte	brigitte.barlot@fnac.com	Utilisateur	2 services   3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépacil...	👁
DALI	Sylvia	sylvia.dali@darty.fr	Administrateur	5 services   3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
EASTWOOD	Karl	karl.eastwood@fnac.com	Utilisateur	4 services   4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
FEUILLE	Pierre	pierrefeuille@les-ciseaux.fr	Prestataire externe	2 services   6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati...	👁
FREEMAN	Anne-Marie	anne-marie.freeman@fnac.com	Utilisateur	2 services   6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati...	👁
GOLAND	Henri	henri-goland@darty.fr	Utilisateur	1 service   1 fonctionnalité Réclamations Presse	👁
GOSLING	Bryan	bryan-gosling@les-ciseaux.fr	Prestataire externe	1 service   1 fonctionnalité Réclamations Presse	👁
HAUT	Paul	paul.haut@darty.fr	Utilisateur	3 services   7 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁
JACKSON	Mike	mike.jackson@darty.fr	Utilisateur	2 services   2 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I...	👁



# Conclusion globale

Synthèse et next steps

# Note du parcours Habilitations

pour 5 utilisateurs



Adjectifs utilisés par les utilisateurs :

👉 Pas chargé, simplicité, intuitif

👉 Pas clair, flou



La plupart des utilisateurs clients ont noté que le **parcours était complexe en ce qui concerne la gestion du périmètre.**



La sémantique utilisée pour décrire **les services et fonctionnalités de La Poste n'a pas été comprise** par tous les utilisateurs clients, ainsi que leurs libellés.



La notion de **codes clients n'a pas été comprise et adaptée** par les utilisateurs clients.



La **conception de la définition des périmètres** doit être revue afin de prévenir les **erreurs d'utilisation de cette fonctionnalité.**



La **conception des fiches clients** doit être revue pour permettre aux utilisateurs de **visualiser plus rapidement les périmètres.**



**Tous sont intéressés d'utiliser ce nouveau parcours** pour gérer leurs utilisateurs.

## Next steps

Pour la suite...

# 3

# Étapes

Pour améliorer et concevoir efficacement le produit

## 1 Corriger les erreurs de conception

pour la livraison UI aux devs

Réalisée à la fin de mission lundi 24 juin : [lien maquettes UI](#)

## 2 Faire de la recherche sémantique

Revue de tous les wordings utilisés sur le parcours  
Questionnaire quantitatif auprès des utilisateurs clients, recherche exploratoire auprès des utilisateurs clients / ateliers transverses avec les métiers sur la sémantique des offres et des fonctionnalités.

Reste à faire

## 3 Tester

à nouveau les écrans et fonctionnalités qui ont été améliorées, dans une démarche itérative continue.

Reste à faire

 **Merci !**



**Cécile MARTINI**

Lead UX/UI

[cecile.martini@docaposte.fr](mailto:cecile.martini@docaposte.fr)