LA POSTE La station 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







de chaque business units (Presse, Exadélais, Prépafacile et Nouveaux Services).



Refonte du module d'habilitation de La station pour intégrer les besoins spécifiques des parcours







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

Directeur Métier National Gestion Recouvrement Contentieux chez Action Logement

- Non
- Non

Philippe

• Se rend sur la station : 2 à 3 fois/semaines pour consolider les budgets

• Ses tâches sur La station : Retrouver ses contrats, voir le traffic et les consommables sur Affranchigo

• A-t-il besoin de céder des droits à un partenaire externe :

• A-t-il déjà crée un nouvel utilisateur sur La station :

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

N°6





LA POSTE

SOLUTIONS BUSINESS

La station

Gestion des utilisateurs

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



" 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









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



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



| LAPOSTE SOLUTIONS BUSINESS Rechercher un pro | oduit, un service, un outil | Q | | Accès rapide | Changer de site : Entreprise V | ESPACE F |
|---|-----------------------------|------------------|------------------------------|---------------------|--|----------|
| Vos besoins \vee Nos expertises 🗸 | Nos tarifs \vee Actua | lités Qui sommes | -nous? Découvrir le Hub | | | |
| A Martin DURAND | Accueil > Gestion des | utilisateurs | | | | |
| Gestion des utilisateurs | Gestion d | es utilisat | teurs | පි | Mon profil Ajouter un u | tilisate |
| Mon organisation | Recherchez un | prénom, nom, e-m | ail C | Rôle 🗸 S | Service 🗸 🖌 Filtrer le périmètre | • • |
| Tableau de bordContrats et factures | NOM \$ | PRÉNOM ↓ | E-MAIL V | RÔLE ↓ | SERVICES FONCTIONNALITÉS | ACTIONS |
| 🗹 Suivis 🔨 🔨 | ATTAC | Jacques | jacques.attac@darty.fr | Utilisateur | 3 services 3 fonctionnalités Action Habitat, Exadélais - Courrier Indu | ۵ |
| Services en ligne ^ | BARLOT | Brigitte | brigitte.barlot@fnac.com | Utilisateur | 2 services 3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil | Ø |
| Mon compte ^ | DALI | Sylvia | sylvia.dali@darty.fr | Administrateur | 5 services 3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | Ø |
| | EASTWOOD | Karl | karl.eastwood@fnac.com | Utilisateur | 4 services 4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| | FEUILLE | Pierre | pierrefeuille@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | FREEMAN | Anne-Marie | anne-marie.freeman@fnac.com | Utilisateur | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | GOLAND | Henri | henri-goland@darty.fr | Utilisateur | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | Ø |
| | GOSLING | Bryan | bryan-gosling@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| i← Réduire le menu | цліт 1-20 de 100 util | Daul | naul haut@dartu fr | Htilicatour | 3 services 7 fonctionnalités | |











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".**



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

| LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS Reche | ercher un produit, ur | n service, un outil | Q | | Accès rapide | Changer de site : Entreprise V | ESPACE PER |
|--|-----------------------|-----------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|--|---------------|
| Vos besoins 🗡 🛛 Nos expe | ertises 🗡 Nos 1 | tarifs 🗸 Actuali | tés Qui sommes- | nous? Découvrir le Hub | | | |
| A Martin DURAND | Acc | cueil > Gestion des u | ıtilisateurs | | | | |
| Administration | ~ | a atta a al a | | | | | •1• • • • • |
| Gestion des utilisateurs | G | estion de | es utilisat | eurs | Ľ | Ajouter un ut | illisatel |
| Mon organisation | _ | | | | | | |
| | - 1 | Recherchez un p | prénom, nom, e-ma | | Rôle 🗸 | Service 🗸 Filtrer le périmètre | |
| ☐ Tableau de bord | | | PRÉNOM J | E-MAIL J | RÔLE J | SERVICES FONCTIONNALITÉS | ACTIONS |
| Contrats et factures | ^ | | | | | | |
| <u>I∕∕</u> Suivis | ^ | ATTAC | Jacques | jacques.attac@darty.fr | Utilisateur | 3 services 3 fonctionnalités Action Habitat, Exadélais - Courrier Indu | 0 |
| 日 Services en ligne 合 Commander | ^ | BARLOT | Brigitte | brigitte.barlot@fnac.com | Utilisateur | 2 services 3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil | 0 |
| 🛱 Mon compte | ^ | DALI | Sylvia | sylvia.dali@darty.fr | Administrateur | 5 services 3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| | | EASTWOOD | Karl | karl.eastwood@fnac.com | Utilisateur | 4 services 4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| | | FEUILLE | Pierre | pierrefeuille@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | | FREEMAN | Anne-Marie | anne-marie.freeman@fnac.com | Utilisateur | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | ٢ |
| | | GOLAND | Henri | henri-goland@darty.fr | Utilisateur | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | ٢ |
| | | GOSLING | Bryan | bryan-gosling@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | ٢ |
| | - | ПЛІТ | Daul | naul haut@darty.fr | Hiliestour | 3 services 7 fonctionnalités | |
| l← Réduire le menu | | 1-20 de 100 utilis | ateurs | | | | \rightarrow |
| | | | | | | | |













"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

| LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS Rechercher un pr | roduit, un service, un outil Q | | Changer of | de site : Entreprise V AIDE ESPACE |
|---|------------------------------------|------------------------------|---|---|
| Vos besoins 🖌 Nos expertises 🗸 | ∕ Nos tarifs ∨ Actualités Qui somm | nes-nous ? Découvrir le Hub | | |
| 은 Martin DURAND | Accueil > Gestion des utilisateurs | | | |
| Administration | Costion dos utilis | | | di |
| Gestion des utilisateurs | Gestion des utilis | aleurs | | Ajouter un utilisati |
| Mon organisation | | | | . |
| | Recherchez un prénom, nom, e- | -mail Q | Rôle 🗸 Services 3 🗸 | Filtrer le périmètre |
| Tableau de bordContrats et factures | NOM ↓ PRÉNOM ↓ | E-MAIL ↓ | Action Habitat | FONCTIONNALITÉS ACTIONS |
| 🗹 Suivis 🔨 🔨 | FEUILLE Pierre | pierrefeuille@les-ciseaux.fr | Commandes de contenants | s 6 fonctionnalités C <mark>o</mark> urrier Industriel, Réclamati |
| Services en ligne ^ | FREEMAN Anne-Marie | anne-marie.freeman@fnac.com | Enveloppes préaffranchies | s 6 fonctionnalités Courrier Industriel, Réclamati |
| Commander Mon compte | GOLAND Henri | henri-goland@darty.fr | Exadélais - Courrier Industriel | 1 fonctionnalité |
| | GOSLING Bryan | bryan-gosling@les-ciseaux.fr | Exadélais - Qualité de Service | fonctionnalité |
| | KRAVITZ Lennie | lennie.kravitz@fnac.com | Gestion des réclamations | es 13 fonctionnalités Courrier Industriel, Réclamati |
| | LHORRE Isabelle | isabelle.lhorre@darty.fr | Livraison Fresh | s 15 fonctionnalités Courrier Industriel, Réclamati |
| | 1-6 de 6 utilisateurs | | Prépafacile | ← 1 → |
| | | | Réclamations Presse | |
| | | | Service Qualité Adresse | 1 |
| | | | ្យ ញ្ញ្រី Supprimer les filtres | : |
| l← Réduire le menu | | | · | |









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 certains 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

| os besoins 🗸 Nos ex | (pertises 🗸 | Nos tarifs \vee Actual | ités Qui sommes | -nous ? Découvrir le Hub | | Albe | I ESPACE |
|-------------------------|-------------|------------------------|-------------------|------------------------------|---------------------|--|------------|
| 음 Martin DURAND | | Accueil > Gestion des | utilisateurs | | | | |
| 3 Administration | ~ | Gestion de | es utilisat | eurs | 8 | Mon profil Ajouter un ut | tilisate |
| Gestion des utilisateur | ſS | | | | | | |
| Mon organisation | | Recherchez un | prénom, nom, e-ma | ail Q | Rôle 🗸 | Service 🗸 🖌 Filtrer le périmètre | , , |
| Tableau de bord | | r | | | | | |
| Contrats et facture | s ^ | №М ↓ | PRÉNOM ↓ | E-MAIL 🗸 | RÔLE ↓ | SERVICES FONCTIONNALITÉS | ACTIONS |
| Suivis | ^ | ATTAC | Jacques | jacques.attac@darty.fr | Utilisateur | 3 services 3 fonctionnalités Action Habitat, Exadélais - Courrier Indu | 0 |
| Services en ligne | ^ | BARLOT | Brigitte | brigitte.barlot@fnac.com | Utilisateur | 2 services 3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil | 0 |
| Commander Mon compte | ^ | DALI | Sylvia | sylvia.dali@darty.fr | Administrateur | 5 services 3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| | | EASTWOOD | Karl | karl.eastwood@fnac.com | Utilisateur | 4 services 4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| | | FEUILLE | Pierre | pierrefeuille@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | | FREEMAN | Anne-Marie | anne-marie.freeman@fnac.com | Utilisateur | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | | GOLAND | Henri | henri-goland@darty.fr | Utilisateur | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| | | GOSLING | Bryan | bryan-gosling@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| | | ЦАПТ | Daul | naul haut@darty.fr | Htilicatour | 3 services 7 fonctionnalités | |
| Réduire le menu | | _ 1-20 de 100 utili | sateurs | | | (1) 2 3 ··· 6 | 5 → |









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

Christophe

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

Philippe

| LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS Rechercher un pro | oduit, un service, un outil | Q | | Accès rapide | Changer de site : Entreprise V | ESPACE F |
|---|-----------------------------|------------------|------------------------------|---------------------|--|---------------|
| Vos besoins \vee Nos expertises 🗸 | Nos tarifs \vee Actua | lités Qui sommes | -nous ? Découvrir le Hub | | | |
| 😤 Martin DURAND | Accueil > Gestion des | utilisateurs | | | | |
| 🕸 Administration 🗸 🗸 | | | | | | •• |
| Gestion des utilisateurs | Gestion d | es utilisa | teurs | Ľ | Ajouter un ut | ilisate |
| Mon organisation | | | | | | |
| | Recherchez un | prénom, nom, e-m | ail C | λ Rôle Υ S | Service 🗸 🖌 Filtrer le périmètre | |
| 🛆 Tableau de bord | · | | | | | |
| Contrats et factures ^ | NOM ↓ | PRÉNOM ↓ | E-MAIL 🤟 | RÔLE 🔱 | SERVICES FONCTIONNALITÉS | ACTIONS |
| 🗹 Suivis 🔷 🔨 | ATTAC | Jacques | jacques.attac@darty.fr | Utilisateur | 3 services 3 fonctionnalités Action Habitat, Exadélais - Courrier Indu | 0 |
| ⊡ Services en ligne ∧ | BARLOT | Brigitte | brigitte.barlot@fnac.com | Utilisateur | 2 services 3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil | 0 |
| Mon compte ^ | DALI | Sylvia | sylvia.dali@darty.fr | Administrateur | 5 services 3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| | EASTWOOD | Karl | karl.eastwood@fnac.com | Utilisateur | 4 services 4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| | FEUILLE | Pierre | pierrefeuille@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | FREEMAN | Anne-Marie | anne-marie.freeman@fnac.com | Utilisateur | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | GOLAND | Henri | henri-goland@darty.fr | Utilisateur | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| | GOSLING | Bryan | bryan-gosling@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| | ыліт | Daul | naul haut@darty.fr | Htilisatour | 3 services 7 fonctionnalités | @ |
| l← Réduire le menu | 1-20 de 100 util | isateurs | | | | \rightarrow |











7/3

/3

utilisateurs

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.

> 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.

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



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

Christophe

| Solutions BUSINESS Rechercher un produit | t, un service, un outil Q | Changer de site : Entreprise V AIDE ESPACE PI |
|---|--|--|
| Vos besoins 🗡 Nos expertises 🗡 N | os tarifs 🗸 Actualités Qui sommes-nous ? Découvrir le Hub | |
| Martin DURAND Administration Gestion des utilisateurs Mon organisation | Accueil > Gestion des utilisateurs > Récapitulatif Jacques ATTAC Créé le 21/03/2024 et modifié le 14/05/2024. | Supprimer |
| □□□ | IDENTITÉ DE L'UTILISATEURProfil utilisateurPrénom NOME-mailFonctionTéléphone | Modifier |
| | RÔLE ET PÉRIMÈTRE D'ACTION SUR LES COMPTES DE SON ENTITÉ Utilisateur PÉRIMÈTRE D'ACTION : 6 codes clients | Modifier |
| l← Réduire le menu | FONCTIONNALITÉS LIÉES AUX SERVICES EN LIGNE (3) Action Habitat PÉRIMÈTRE D'ACTION : 3 codes clients et 3 contrats | Modifier |

"Si je veux connaître les utilisateurs basé dans tel ou tel région je ne l'ai pas."

Philippe









Fiche utilisateur



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



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

| LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS Rechercher un | produit, un service, un outil Q | | Changer de sit | :e : Entreprise V 20 AIDE ESPACE PER |
|---|---|-----------------------------|----------------|--------------------------------------|
| Vos besoins \vee Nos expertises | Nos tarifs Actualités Qui som | mes-nous ? Découvrir le Hub | | |
| | | | | |
| 8 Martin DURAND | | | | |
| 🔯 Administration 🗸 🗸 | | | | |
| Gestion des utilisateurs | Jacques ATTAC | | ញ្ញី Sup | primer 🕞 Duppliquer |
| Mon organisation | Créé le 21/03/2024 et modifié | le 14/05/2024. | | |
| | | | | |
| 庙 Tableau de bord | IDENTITÉ DE L'UTILISATEUR | | | Modifier |
| Contrats et factures ^ | Profil utilisateur | Collaborateur | | |
| 🖂 Suivis | Prénom NOM | Mme Jacques ATTAC | | |
| 🛛 Services en ligne 🛛 🔿 | E-mail | jacques.attac@darty.fr | | |
| 🕆 Commander 🛛 🗠 | Fonction | Chargé de communication | | |
| 🗗 Mon compte 🛛 🔿 | Téléphone | - | | |
| | | | | |
| | RÔLE ET PÉRIMÈTRE D'ACTION SUR LES | S COMPTES DE SON ENTITÉ | | Modifier |
| | | | | Mounter |
| | | to - | | |
| | FERIMETRE D'ACTION : 0 codes client | | | |
| | | | | |
| | FONCTIONNALITÉS LIÉES AUX SERVICE | S EN LIGNE (3) | | Modifier |
| | · · · · · · · · · · · · · · · · · · · | | | |
| l← Réduire le menu | Action Habitat | ts et 3 contrats | | |
| | | j | | |







Parcours Ajouter un utilisateur Vue par les clients administrateur





|/4

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**.

> a proposé d'**ajouter un champ pour le** surs service (par ex. : service comptabilité).

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

| BUSINESS | un produit, un service, un outil Q | | Changer de site : E | ntreprise V Alde ES |
|--------------------------------------|---|---|---|---------------------|
| os besoins \vee Nos expertise | s 🕆 Nos tarifs 🗡 Actualités Qui som | mes-nous ? Découvrir le Hub | | |
| S Martin DURAND | Accueil > Gestion des utilisateurs > Aj | outer un utilisateur | | |
| 3 Administration ~ | · 💮 | O | O | O |
| Gestion des utilisateurs | 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 |
| Mon organisation | | | | |
| | Quel est le profil de | votre utilisateur ? | | |
| Tableau de bord Contrats et factures | Collaborateur O Part | enaire externe 🛈 | | |
| | · · · · · | / | | |
| R Services en ligne | Informations person | nelles : | | |
| 🕆 Commander | • Mme OM. | | | |
| 3 Mon compte ^ | E-mail alice.decompte@darty.fr | ~ | DÉCOMPTE | |
| | Prénom Alice | | Fonction Responsable édition | |
| | Téléphone (<i>Optionnal</i>) | | | |
| | 00 88 10 11 24 | | J | |
| | | | | Annuler |
| | | | | |

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



Catell







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.



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 connaitre, 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

| LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS Rechercher un pr | roduit, un service, un outil Q | Changer de site : En | atreprise V (?) MD AIDE ESPACE PERSO |
|--|--|--|---|
| Vos besoins \vee Nos expertises 🗸 | Nos tarifs \vee Actualités Qui sommes-nous ? Découvrir l | le Hub | |
| A Martin DURAND | Accueil > Gestion des utilisateurs > Ajouter un utilisateur | | |
| 🔯 Administration 🗸 🗸 | | O | O |
| Gestion des utilisateurs | Identité de l'utilisateur Rôle et périmètre sur les comptes d | e d'actionAttribution de fonctionnalitésle son entitéliées à un service en ligne | Récapitulatif |
| Mon organisation | | | |
| 🛆 Tableau de bord | Quel est son rôle ? | | |
| Contrats et factures ^ | Administrateur | Utilisateur (i) | |
| 🗹 Suivis 🔨 ^ | Contractualiser en ligne | Consulter les factures | |
| <table-row> Services en ligne 🛛 🔨</table-row> | Créer de nouveaux utilisateurs et leurs dou droits | nner des Consulter les contrats | |
| 🕆 Commander 🛛 ^ | Accéder aux consommations, factures, co | ontrats | |
| 🖆 Mon compte 🛛 🔨 | | | |
| | Définissez son périmètre d'action sur Par arborescence | les comptes de son entité Par code clier | nt |
| | Saisissez un code client, un siren, un code postal ou u | In libellé | Q |
| | GROUPE DARTY | | ~ |
| | DARTY | | ^ |
| | FNAC | | ^ |
| l← Réduire le menu | | | |











LA POSTE

SOLUTIONS BUSINESS

La station



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 Q | | Changer de site | e : Entreprise V (?) AIDE ESPAC |
|---|---|---|---|------------------------------------|
| Vos besoins 🗡 Nos expertises | ✓ Nos tarifs ✓ Actualités Qui somn | nes-nous ? Découvrir le Hub | | |
| A Martin DURAND | Accueil > Gestion des utilisateurs > Ajo | outer un utilisateur | | |
| Administration | · 🗸 | | O | O |
| Gestion des utilisateurs | 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 |
| Mon organisation | | | | |
| 🛆 Tableau de bord | Quel est son rôle ? | | | |
| ☑ Tableau de bord ☑ Contrats et factures ∧ | O Administrateur | | Utilisateur ① | |
| 🖂 Suivis 🔨 🔨 | Gérer le compte d Contractualiser er | le l'entreprise (i) n ligne | Suivre les consommati | ons |
| 🖾 Services en ligne 🛛 🔨 | ✓ Créer de nouveau | x utilisateurs et leurs donner des | Consulter les contrats | |
| 🕆 Commander 🛛 🔨 | droits Accéder aux cons | sommations, factures, contrats | | |
| 🖆 Mon compte 🛛 🔨 | | | | |
| | Définissez son périm Par | ètre d'action sur les compte arborescence | es de son entité Par code | client |
| | · | | | |
| | Saisissez un code client, un s | iren, un code postal ou un libellé | | C |
| | | | | ~ |
| | | | | ^ |
| | FNAC | | | ^ |
| l← Réduire le menu | | | | |







Ajouter un utilisateur

LA POSTE

SOLUTIONS BUSINESS

Z /4

 2^{4}

La station

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

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

n'ont pas compris **pourquoi on leur demandait de redéf**i rs un périmètre à cette étape.

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

a pensé qu'il s'agissait d'un **catalogue des offres de La Po**

"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

| | Kechercher un pro Vos besoins Nos expertises | 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 Récapitulatif |
|---|--|---|
| | Vos besoins Vos expertises V Amrtin DURAND Administration Gestion des utilisateurs Mon organisation | Nos tarifs × Actualités Qui sommes-nous ? Découvrir le Hub Accueil > Gestion des utilisateurs > Ajouter un utilisateur V Identité de l'utilisateur Rôle et périmètre d'action sur les comptes de son entité Idées à un service en ligne |
| | Martin DURAND Administration Gestion des utilisateurs Mon organisation | Accueil > Gestion des utilisateurs > Ajouter un utilisateur |
| | Administration Gestion des utilisateurs Mon organisation | Identité de l'utilisateur Rôle et périmètre d'action sur les comptes de son entité Attribution de fonctionnalités Récapitulatif |
| | Gestion des utilisateurs Mon organisation | Identité de l'utilisateur Rôle et périmètre d'action Attribution de fonctionnalités Récapitulatif sur les comptes de son entité liées à un service en ligne |
| | Mon organisation | |
| | | |
| | | Sélectionnez un service en ligne pour attribuer des droits |
| | Tableau de bord Contrats et factures | Action Habitat |
| | i∠ Suivis ^ | Collecte et remise |
| | □ Services en ligne ^ ☆ Commander ^ | Commandes de contenants |
| | ය Mon compte ^ | Exadélais - Courrier Industriel (0/5) |
| | | Exadélais - Référentiel Siloe |
| | | Exadélais - Qualité de Service Périmètre d'action : Nouveaux services (0/2) Sélectionnez les entités auxquelles vous souhaitez donner accès. |
| | | Gestion des réclamations (0/2) ^ Par arborescence Par code client |
| | | Livraison Fresh |
| | | Nouveaux services (0/2) |
| | | PÉRIMÈTRE D'ACTION : à définir GROUPE DARTY Y |
| | | Consulter FNAC ^ |
| | | Gérer commander modifier |
| | | |
| 6 | | Prépafacile |
| | | Prêts-à-Poster (0/3) |
| | | Réclamations Presse |
| | | Service Qualité Adresse |
| | | |
| | | Précédent |
| | i← Réduire le menu | |
| | | |

"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









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



LA POSTE

SOLUTIONS BUSINESS

La station

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



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



JUIN 2024 ·









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.



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

| Solutions BUSINESS Rechercher un | n produit, un service, un outil | Q - | | Accès rapide | Changer de site : Entreprise V AIDE ES | MD SPACE PERSONNEL |
|---|---------------------------------|------------------|---|---------------------|--|-----------------------|
| Vos besoins \vee Nos expertises | ✓ Nos tarifs ✓ Actualit | tés Qui som | Votre demande de création a été prise en compte ! | | | |
| 8 Martin DURAND | Accueil > Gestion des u | tilisateurs | | | | |
| 🔯 Administration 🗸 🗸 | Costion de | | hours | 0 | Mon profil | atour |
| Gestion des utilisateurs | Gestion de | es utilisat | teurs | ă | Ajouter un utilis | aleur |
| Mon organisation | | | | | | |
| | Recherchez un p | prénom, nom, e-m | ail Q | Rôle 🗸 | Service 🗸 🖌 🖌 🖌 Filtrer le périmètre | |
| 庙 Tableau de bord | NOM | | | | | |
| Contrats et factures ^ | NOM ¥ | PRENOM V | E-MAIL 🕹 | ROLE V | SERVICES FONCTIONNALITES ACTI | IUNS |
| 🗹 Suivis 🔨 🔨 | ATTAC | Jacques | jacques.attac@darty.fr | Utilisateur | 3 services 3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil | ٢ |
| Services en ligne ^ | BARLOT | Brigitte | brigitte.barlot@fnac.com | Utilisateur | 2 services 3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil | 0 |
| ☐ Commander ^ ☐ Mon compte ^ | DÉCOMPTE | Alice | alice.decompte@darty.fr | Administrateur | 5 services 3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| | EASTWOOD | Karl | karl.eastwood@fnac.com | Utilisateur | 4 services 4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| | FEUILLE | Pierre | pierrefeuille@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | FREEMAN | Anne-Marie | anne-marie.freeman@fnac.com | Utilisateur | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | GOLAND | Henri | henri-goland@darty.fr | Utilisateur | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| | GOSLING | Bryan | bryan-gosling@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| | HAUT | Paul | paul.haut@darty.fr | Utilisateur | 3 services 7 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| l← Réduire le menu | _ 1-20 de 100 utilis | ateurs | | | (1) 2 3 ··· 6 | \rightarrow |
| | Κ ΡΔ\/IT7 | l ennie | lennie kravitz@fnac.com | Administrateur | | |











Test de l'admin La Poste





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"

| LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS Recherch | ner un produit, un service, un outil | Q, | | Accès rapide | Changer de site : Entreprise V | |
|--|--------------------------------------|--------------------|------------------------------|---------------------|--|------------|
| Vos besoins \vee Nos expert | ises ∨ Nos tarifs ∨ Actua | alités Qui sommes | s-nous? Découvrir le Hub | | | |
| ی Jean-Christophe CHAMEAU | Accueil > Gestion de | s utilisateurs | | | | |
| Administration | Gestion o | les utilisat | teurs | 8 | Mon profil Ajouter un u | utilisateu |
| Gestion des utilisateurs | | | | | | |
| Mon organisation Selfcare ADV | Recherchez u | n prénom, nom, e-m | ail C | λ Rôle γ S | ervice 🗸 Filtrer le périmètr | e 🕒 |
| Pilotage des clients | №М ↓ | PRÉNOM ↓ | E-MAIL ↓ | RÔLE ↓ | SERVICES FONCTIONNALITÉS | ACTIONS |
| Pilotage des commerciaux | ATTAC | Jacques | jacques.attac@darty.fr | Utilisateur | 3 services 3 fonctionnalités Action Habitat, Exadélais - Courrier Indu | 0 |
| Gestion Presse | BARLOT | Brigitte | brigitte.barlot@fnac.com | Utilisateur | 2 services 3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil | ۵ |
| Gestion des offres | DALI | Sylvia | sylvia.dali@darty.fr | Administrateur | 5 services 3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | ۵ |
| Gestion Exadélais | EASTWOOD | Karl | karl.eastwood@fnac.com | Utilisateur | 4 services 4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | ۵ |
| groupé Gestion My Post Test | FEUILLE | Pierre | pierrefeuille@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | Ø |
| Vider le cache | FREEMAN | Anne-Marie | anne-marie.freeman@fnac.com | Utilisateur | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| | GOLAND | Henri | henri-goland@darty.fr | Utilisateur | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| ☐ Tableau de bord ☑ Contrats et factures | GOSLING | Bryan | bryan-gosling@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| | HAUT | Paul | paul.haut@darty.fr | Utilisateur | 3 services 7 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| i← Reauire le menu | JACKSON | Mike | mike.jackson@darty.fr | Utilisateur | 2 services 2 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | ۵ |











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**".

"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

| bosoins V Nos expertises | v Nostarifs v Actualitás Qui commos pous 2 Décembris la Unit | | | |
|------------------------------------|--|-----------------------------|--|--|
| o besoins 👻 Nos expertises 🔨 | Nos tariis Actualites Qui sommes-nous Decouvrir le Hub | | | |
| Jean-Christophe CHAMEAU | Accueil > Gestion des utilisateurs > Récapitulatif | | | |
| Administration ~ | | r <u></u> · | | |
| Gestion des utilisateurs | Jasques AllAC Créé le 21/03/2024 et modifié le 14/05/2024 | 🔲 🗊 Supprimer 📕 📴 Dupplique | | |
| Mon organisation | | | | |
| Selfcare ADV | | | | |
| Pilotage des clients | IDENTITÉ DE L'UTILISATEUR | Modifie | | |
| Pilotage des | Profil utilisateur Collaborateur | | | |
| commerciaux | Prénom NOM Mme Jacques ATTAC | | | |
| Gestion Presse ^ | E-mail jacques.attac@darty.fr | | | |
| Gestion des contenus 🔷 🔨 | Fonction Chargé de communication | | | |
| Gestion des offres 🔷 🔨 | Téléphone - | | | |
| Gestion Exadélais | | | | |
| Gestion des référentiels groupé | RÔLE ET PÉRIMÈTRE D'ACTION SUR LES COMPTES DE SON ENTITÉ | Modifie | | |
| Gestion My Post Test 🔷 ^ | Utilisateur | | | |
| Vider le cache | PÉRIMÈTRE D'ACTION : 6 codes clients | | | |
| Tableau de bord | | | | |
| Contrats et factures ^ | Droits sur les comptes de son entité | Droits prestés | | |
| Réduire le menu | FONCTIONNALITÉS LIÉES AUX SERVICES EN LIGNE (3) | Modifie | | |
| | Action Habitat PÉRIMÈTRE D'ACTION : 3 codes clients et 3 contrats | | | |
| | Exadélais - Courrier Industriel (2/5) ^ PÉRIMÈTRE D'ACTION : 7 codes clients | | | |





STE





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"

| LA POSTE SOLUTIONS BUSINESS Rechercher un pro | oduit, un service, un outil Q | | Accès rapide Changer de site : | Entreprise V AIDE ESPACE PERSONNEL |
|--|--|--|---|------------------------------------|
| Vos besoins \vee Nos expertises 🗡 | Nos tarifs 🗸 Actualités Qui somme | es-nous ? Découvrir le Hub | | |
| Dean-Christophe CHAMEAU Administration Gestion des utilisateurs | Accueil > Gestion des utilisateurs > Ajout | ter un utilisateur O Rôle et périmètre d'action sur les comptes de son entité | Attribution de fonctionnalités liées à un service en ligne | O Récapitulatif |
| Mon organisation Selfcare ADV ^ Pilotage des clients | Informations personne | elles : | | |
| Pilotage des ^ | E-mail alice.decompte@darty.fr | ~ | Nom DÉCOMPTE | |
| Gestion Presse ^ Gestion des contenus ^ | Prénom Alice | | Fonction Responsable édition | |
| Gestion des offres 🔨 A | Téléphone (Optionnal) 06 88 10 11 24 | | | |
| Gestion des référentiels groupé | | | | |
| Gestion My Post Test 🔷 ۸ Vider le cache | | | | Annuler |
| ☐ Tableau de bord ☑ Contrats et factures ^ | | | | |
| l← Réduire le menu | | | | |











LA POSTE

SOLUTIONS BUSINESS

La station

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."

| os besoins \vee Nos expertises \vee | Nos tarifs \vee Actualités Qui sommes-nous ? Découvrir le Hub | | |
|---|---|---|---|
| ₀ Jean-Christophe | Accueil > Gestion des utilisateurs > Ajouter un utilisateur | | |
| CHAMEAU | | O O | |
| Gestion des utilisateurs | Identité de l'utilisateur Rôle et périmètre d'action sur les comptes de son entité | Attribution de fonctionnalités Récapitulatif liées à un service en ligne | |
| Mon organisation | | | |
| Selfcare ADV | Quel est son rôle ? | | |
| Pilotage des clients | O Administrateur | O Utilisateur 🛈 | |
| Pilotage des ^ commerciaux ^ | ✓ Gérer le compte de l'entreprise (i) | Suivre les consommations | |
| Gestion Presse ^ | Contractualiser en ligne Créer de nouveaux utilisateurs et leurs donner des | Consulter les factures Consulter les contrats | |
| Gestion des offere | droits Accéder aux consommations, factures, contrats | | |
| Gestion Exadélais | | | |
| | | | |
| Gestion des référentiels | Définissez son nérimètre d'action sur les comp | as de son entité | |
| Gestion des référentiels groupé Gestion My Post Test | Définissez son périmètre d'action sur les compt | tes de son entité Par code client | ٦ |
| Gestion des référentiels groupé ^ Gestion My Post Test ^ Vider le cache | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence | es de son entité Par code client | ר |
| Gestion des référentiels groupé Gestion My Post Test Vider le cache | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. | t es de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum , et ne par | |
| Gestion des référentiels groupé Gestion My Post Test ^ Vider le cache | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. | t es de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum , et ne par | |
| Gestion des référentiels ^ groupé ^ Gestion My Post Test ^ Vider le cache ^ Tableau de bord ^ Contrats et factures ^ | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. | t es de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum , et ne par | |
| Gestion des référentiels groupé ^ Gestion My Post Test ^ Vider le cache ^ Tableau de bord ^ Contrats et factures ^ Suivis ^ | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. I | t es de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum , et ne par | |
| Gestion des référentiels groupé Gestion My Post Test Vider le cache Tableau de bord Contrats et factures Suivis Services en ligne Commander | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. | Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum , et ne par | |
| Gestion des référentiels groupé Gestion My Post Test Vider le cache Tableau de bord Contrats et factures Suivis Services en ligne Commander Mon compte | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. | es de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum, et ne par | |
| Gestion des référentiels groupé ^ Gestion My Post Test ^ Vider le cache ^ Tableau de bord ^ Contrats et factures ^ Suivis ^ Services en ligne ^ Mon compte ^ | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. | tes de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum, et ne par | |
| Gestion des référentiels groupé ^ Gestion My Post Test ^ Vider le cache ^ Tableau de bord ^ Contrats et factures ^ Suivis ^ Services en ligne ^ Mon compte ^ | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. | es de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum, et ne par | |
| Gestion des référentiels groupé ^ Gestion My Post Test ^ Vider le cache ^ Tableau de bord ^ Contrats et factures ^ Services en ligne ^ Commander ^ Mon compte ^ | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro nclure de lettres. | es de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum, et ne par | |
| Gestion des référentiels groupé ^ Gestion My Post Test ^ Vider le cache ^ Tableau de bord ^ Contrats et factures ^ Services en ligne ^ Commander ^ Mon compte ^ | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. Image: Compt de lettres Image: Compt de lett | tes de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum, et ne par Q Vérifier mon contenu | |
| Gestion des référentiels groupé Gestion My Post Test Vider le cache Tableau de bord Contrats et factures Suivis Services en ligne Commander Mon compte | Définissez son périmètre d'action sur les compt Par arborescence Saisissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. I Définissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. I Définissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. I Définissez ou copiez/collez jusqu'à 600 codes clients. Chaque numéro inclure de lettres. I | es de son entité Par code client doit être séparé par une virgule, contenir 10 chiffres maximum, et ne par @ Vérifier mon contenu Précédent Suivant | |









Ajouter un utilisateur

Nous sommes arrivés sur la fin du parcours.

L'utilisateur a pensé qu'il **retrouverait 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"

| SOLUTIONS BUSINESS Rechercher un produit, u | ın service, un outil | ۹ | | Accès rapide | Changer de site : Entreprise V | MD ESPACE PERSONN |
|---|-----------------------|-------------------|--|---------------------|--|----------------------|
| Vos besoins \vee Nos expertises \vee Nos | tarifs 🗸 Actualit | tés Qui som | Votre demande de création a été prise en compte ! | 1 | | |
| Jean-Christophe Ac CHAMEAU | cueil > Gestion des u | utilisateurs | | | | |
| Administration | Cestion de | es utilisat | eurs | 81 | Mon profil Ajouter un u | tilisateur |
| Gestion des utilisateurs | | | | | | |
| Mon organisation | | | | | | |
| Selfcare ADV | Recherchez un p | prénom, nom, e-ma | | Rôle V | Filtrer le périmètre | |
| Pilotage des clients | №М ↓ | PRÉNOM ↓ | E-MAIL 🔱 | RÔLE ↓ | SERVICES FONCTIONNALITÉS | ACTIONS |
| Pilotage des ^ commerciaux | ATTAC | Jacques | jacques.attac@darty.fr | Utilisateur | 3 services 3 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil | 0 |
| Gestion Presse ^ | BARLOT | Brigitte | hrigitte harlot@fnac.com | Iltilisateur | 2 services 3 fonctionnalités | |
| Gestion des contenus 🔨 | | Digitte | bigitte.bullot@inde.com | otinisateur | Exadélais - Courrier Industriel, Prépafacil | |
| Gestion des offres 🔨 | DALI | Sylvia | silvia.dali@darty.fr | Administrateur | 5 services 3 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | 0 |
| Gestion Exadélais ^ | EASTWOOD | Karl | karl.eastwood@fnac.com | Utilisateur | 4 services 4 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | ۵ |
| groupé | FEUILLE | Pierre | pierrefeuille@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | 0 |
| Vider le cache | FREEMAN | Anne-Marie | anne-marie.freeman@fnac.com | Utilisateur | 2 services 6 fonctionnalités Exadélais - Courrier Industriel, Réclamati | ۲ |
| | GOLAND | Henri | henri-goland@darty.fr | Utilisateur | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | 0 |
| ☐ Tableau de bord ☑ Contrats et factures ∧ | GOSLING | Bryan | bryan-gosling@les-ciseaux.fr | Prestataire externe | 1 service 1 fonctionnalité Réclamations Presse | ٢ |
| | HAUT | Paul | paul.haut@darty.fr | Utilisateur | 3 services 7 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | ٢ |
| i← keauire ie menu | JACKSON | Mike | mike.jackson@darty.fr | Utilisateur | 2 services 2 fonctionnalités Collecte et Remise, Exadélais - Courrier I | ۵ |











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







Next steps Pour la suite...





Pour améliorer et concevoir efficacement le produit

Corriger les erreurs de conception

pour la livraison UI aux devs

Réalisée à la fin de mission lundi 24 juin : <u>lien maquettes Ul</u>

Faire de la recherche sémantique

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

Reste à faire

Tester

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

Reste à faire













Cécile MARTINI

Lead UX/UI cecile.martini@docaposte.fr



