

EXPÉRIENCE UTILISATEUR

Pour toute solution interactive, un facteur clé de succès est la bonne adéquation entre les objectifs métier et les attentes des utilisateurs. En particulier, cela implique de bien connaître ses publics cibles, quels sont leurs besoins en termes de contenus et de services, ainsi que leur niveau d'aisance avec la technologie. Une solution attrayante, facile à utiliser, incorporant les meilleures pratiques et tenant compte des capacités de vos utilisateurs fait la différence.

Que vous disposiez d'une solution interactive existante ou que vous prévoyiez d'en lancer une nouvelle, tirez partie des compétences d'ELCA dans le domaine de l'expérience utilisateur et avancez sur la route du succès.

Pourquoi l'expérience utilisateur est-elle essentielle ?

“ L'expérience utilisateur (ou UX sous sa forme abrégée) désigne l'ensemble des expériences et la satisfaction qu'une personne retire de l'utilisation d'un service ou d'un produit. Le plus souvent, le terme fait référence à une combinaison de problématiques logicielles et métier, comme pour la vente sur Internet, mais cela s'applique à toute conception de solution interactive. ”

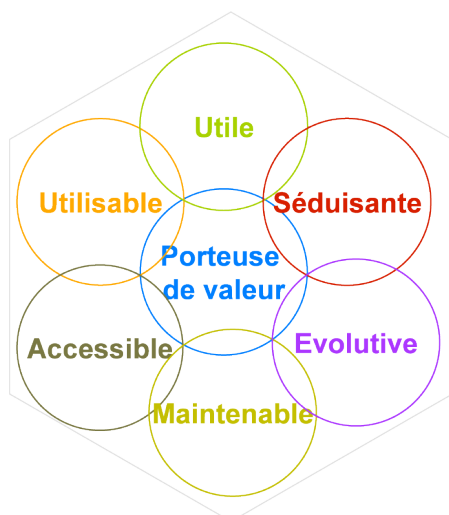
*Définition de l'expérience utilisateur
Wikipédia, traduit de l'anglais*

Lorsqu'ils interagissent avec votre solution, vos utilisateurs doivent trouver des réponses immédiates à leurs attentes.

Si ce n'est pas le cas, vos clients risquent de préférer le site de votre compétiteur, vos employés de ne pas adopter votre nouvel Intranet, ou votre nouveau produit de ne pas rencontrer son public. Une expérience utilisateur réussie différencie votre solution, facilite son acceptation et contribue fortement à la fidélisation de vos utilisateurs.

ELCA saura vous aider à construire et maintenir une expérience utilisateur de haut niveau pour atteindre vos objectifs métier et satisfaire aux besoins de vos utilisateurs.

Les dimensions de l'expérience utilisateur



(Adaptation du UX honeycomb de Peter Morville)

La conception de l'expérience utilisateur demande la prise en compte d'aspects multiples. Une expérience utilisateur réussie doit être :

- **Porteuse de valeur** : de par la réalisation de vos objectifs métiers et l'implémentation de votre stratégie ;
- **Utile** : en offrant des contenus et services correspondants aux attentes de vos utilisateurs ;
- **Séduisante** : grâce à un graphisme pertinent et attrayant ;
- **Evolutive** : à l'écoute de vos utilisateurs ;
- **Maintenable** : à un coût compatible avec votre budget et vos ressources ;
- **Accessible** : par la prise en compte des capacités de vos utilisateurs ;
- **Utilisable** : par l'application des meilleures pratiques et la mise en place de tests utilisateurs.

Chaque projet est particulier. En fonction des caractéristiques de votre projet, ELCA vous proposera une combinaison des services suivants :

- **Evaluation de la solution actuelle** : comparez votre solution aux solutions concurrentes et aux meilleures pratiques du domaine.
- **Analyse des utilisateurs** : comprenez qui sont vos utilisateurs, quelles sont leurs motivations ainsi que leurs besoins et leurs attentes ; confrontez les besoins de vos utilisateurs avec vos objectifs métier.
- **Conception de l'expérience utilisateur** : définissez l'architecture d'information, les processus interactifs et le cahier d'écran de la solution avec une approche itérative et participative.
- **Tests d'utilisabilité** : mesurez la performance de la nouvelle solution avec des représentants de vos utilisateurs sur la base de scénarios métier concrets.

ELCA met en place une équipe pluridisciplinaire composée de consultants ELCA et de représentants des utilisateurs et du métier. ELCA facilite le processus de conception pour parvenir à une solution acceptée par toutes les parties prenantes.

Evaluation de la solution actuelle

Benchmark

Revue
d'utilisabilité

Tests
utilisateurs

Analyse des utilisateurs

Interviews

Focus groups

Stratégie

Conception

Architecture
d'information

Maquettes
fonctionnelles

Conception
graphique



Tests d'utilisabilité

Revue
d'utilisabilité

Tests
utilisateurs

Sondage

Laissez-vous surprendre pour votre prochaine solution interactive !

ELCA vous offre :

- Des consultants expérimentés dans tous les domaines de l'expérience utilisateur
- Une double compétence de conseil et de réalisation
- La connaissance et l'expérience des domaines actuels des TIC (CRM, ECM, etc.)

Quelques références d'ELCA :

- CICR
- Banque Privée
- Orange Communications
- Paléo Festival
- Opus One
- Vibro-meter
- Bonnard et Gardel
- SecuTix



Conception
de solution

ELCA Informatique SA
Rte des Acacias 45a
Case postale 1765
1211 Genève 26
Suisse
Tél. + 41 22 307 15 11
Fax + 41 22 307 15 00

IT-Solutions by ELCA

ELCA Informatique SA
Av. de la Harpe 22-24
1000 Lausanne 13
Suisse
Tél. + 41 21 613 21 11
Fax + 41 21 613 21 00
www.elca.ch