



## Atelier Feedback Utilisateurs

SÉVERINE BAUER – 29/11/2018



Ils sont 16 à avoir participé



# Ils sont 16 à avoir participé

- ◉ Chloé RABOUSTEAU - PM
- ◉ Claude LE BERRE - UX
- ◉ Florent AMARIDON - DEV
- ◉ Frederic VESIN - PO
- ◉ Jean-Marc SALAUN - PM
- ◉ Jean-Michel SAVOYAT - DOC
- ◉ Jeremy RUSSIER - PM
- ◉ Sandrine ROCHET - PO
- ◉ Jérôme REBOURG - PO
- ◉ Lallia CHERIF - Manager
- ◉ Mathias MOLLON - DEV
- ◉ Nicolas PARIS - DEV
- ◉ Nicolas VUILLAUME - DEV
- ◉ Quentin DELHOMME - UX
- ◉ Willy TOSKER - DEV
- ◉ François COLLETTE - DA



Ils ont essayé de trouver des solutions  
pour répondre à ces questions



# Comment obtenir du feedback des utilisateurs de nos produits ?

**1**

Qui sont les utilisateurs de nos produits ?

**2**

Est-ce que nos produits répondent aux besoins des utilisateurs ?

**3**

Comment les utilisateurs utilisent nos produits ?

**4**

Que pensent les utilisateurs de nos produits ?

**5**

Qu'est-ce qui manque à nos utilisateurs ?



Ils ont eu des idées  
Ils ont essayé  
d'être pragmatiques



Bénéfice  
+++

Remonter les clics en auto sur les différents événements / écrans

SURVEILLANCE AUTO des ACTIONS

FAIRE PASSER DES TESTS UTILISATEURS

RÉCOLTER

EN LES FILMANT ET EN LES FAISANT RÉALISER DES SCÉNARIOS D'USAGE

DEMANDER A NOS CL

LEUR R. (VISTE CITY / handbook)  
CRÉER DES TEMOIGNAGE

Question au lancement de l'application

Sondage lors des réunions utilisateurs. Avec jeu des positif

CRÉER DES COMMUNAUTÉS PAR DOMAINE ET ACTIVITÉ

Tourner sur le terrain avec les utilisateurs

Retour des formateurs de commerce

ANALYSER Les Infos DU CRM

CRÉER DES CLIENTS PILOTE POUR CHAQUE RELEASE NATIONALE

CRÉER UN FORUM

DEMANDER AU P.M.

FA SUR FORUM ETC.

GP2  
Innovativ Days  
Smarter Together

Bénéfice  
+

Complexe

GP2

Simple

Bénéfice +++

Prouver un ROI

Aux LEUR offrir sur une "RECOMPENSE" ou s'ils répondent à un QUESTIONNAIRE

Créer une version d'essai gratuite limitée (tp)

TRACKING D'ACTION  
statistiques d'usage  
Mettre en place des sondes/tracker

Interroger nos :  
• commerciaux  
• avant-vente  
• consultants

Go to meeting rencontrer avec les utilisateurs pour qu'ils utilisent les produits sans nos yeux

Réaliser un module dédié à intégrer un dans le produit une zone "SUGGESTIONS"

STOCKER DES COORDONNÉES OPS ANONYMISÉES POUR SAVOIR OÙ EST UTILISÉ VRAIMENT LE PRODUIT

LES RASSEMBLER ET LES ÉCOUTER EN COMMUNAUTÉ

Préparation des points d'entrées (nombre de clics par tulle?)

Rencontrer nos utilisateurs Pireux (pas en premier de des)  
INTERVIEW DE NOS USERS  
ALLER SUR SITE / SUR LE TERRAIN

Sur les salons recruter des clients pilotes.

Montrer nos maquettes à nos users.

G3

Réaliser des ateliers "pains"

LEUR DEMANDER SIMPLEMENT DANS UN PETIT FORMULAIRE AU SEIN DU PRODUIT

G3

Bénéfice +

Notation pondérée  
☹ ☹ ☹

Complexe

Simple

Bénéfice  
+++



Interrogatoires  
réguliers

LOG  
utilisateurs

→ Ecran (visible  
feedback simple)  
générique  
1000A

CLM  
Utilisateurs

Bénéfice  
+



Complexe



Simple

Bénéfice  
+++



Recueillir des utilisations ②

Dégager de la bande passante pour Farmalisen et son lycée pour ces Feedbacks : les orientées : pensez-vous que le soft doit ressembler à ceci, à cela...

Enquêtes sur les softs qu'ils utilisent (plus, ou juste les autres) en quoi ça les aide, ce qui leur manque ou leur fait perdre du temps

Survey Monkey + Message produits

enquête de type +1

Récup Feedback après résolution de tickets

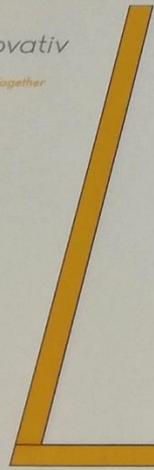
Ils expriment leurs besoins à travers le Forum et les outils myCAD

recueillir systématiquement aux consultants pour chaque client :  
- quels services  
- quels effectifs etc

Clubs utilisateurs +1  
Recueillir les besoins clients ①

Recueillir des stats auprès de vos clients

Bénéfice  
+



Complexe



Simple

Quelques thèmes sont ressortis



Connaissance  
Cadeau  
Ecoute  
Questionnaires  
client  
Terrain  
clients  
Discuter  
Rencontrer  
ROI /  
Enquêtes  
Objectivité  
Observation  
Empathie  
Tracking  
utilisateurs  
Consultants  
Commerce  
Tests



Ils ont voté  
14 idées sont ressorties du lot



# 14 idées

En vert les plus simples à mettre en oeuvre avec le plus de bénéfice selon les participants

Nb Votes

- 10** ● Sondes dans les produits sur les clics
- 7** ● Ecran de feedback générique Moovapps cross produits (visible et simple)
- 7** ● Club utilisateur
- 7** ● Tests utilisateurs pour qu'ils utilisent les produits sous nos yeux
- 6** ● Formulaire de suggestion dans le produit
- 4** ● Dégager de la bande passante pour formaliser et analyser tous ces feedbacks
- 4** ● Retours du commerce / formateurs
- 3** ● Aller sur le terrain pour voir comment les utilisateurs travaillent

# 14 idées

En vert les plus simples à mettre en oeuvre avec le plus de bénéfice selon les participants

Nb Votes

**2**

- Prouver un ROI

**2**

- Analyser les infos du CRM

**1**

- Créer une version d'essai gratuite limitée dans le temps

**1**

- Demander au PM

**1**

- Récupérer du feedback après la résolution de tickets

**1**

- Faire systématiquement remplir au consultants un questionnaire pour chaque client



Et maintenant  
on fait quoi ?

