

Persona/utilisateur : Etienne

Contexte : Téléphone en panne

Objectif : Faire réparer son tel et savoir le prix

Finalité : Qu'il se rende en boutique

Étapes

Accueil	Recherche	Réparation téléphone	Tarifs réparation	Numéro de téléphone	Cherche une autre option	Doit contacter par tel
---------	-----------	----------------------	-------------------	---------------------	--------------------------	------------------------

Temps

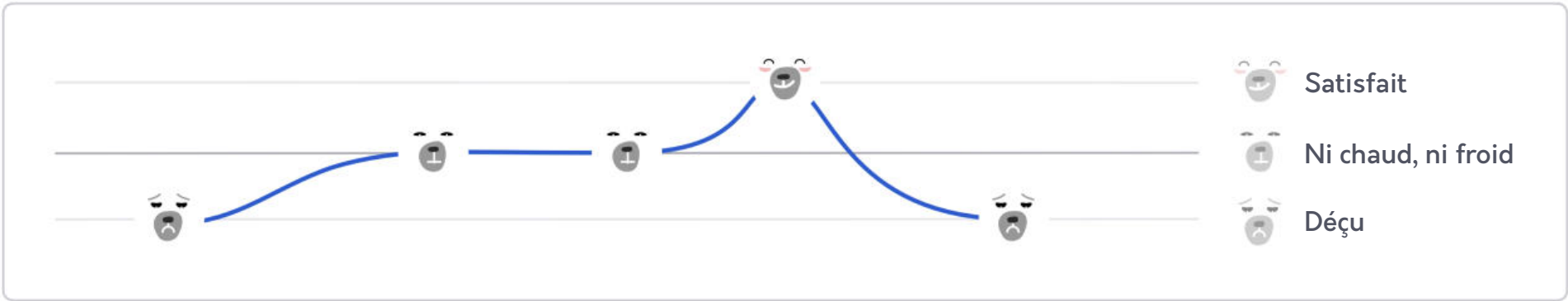











































































Actions	Arrive sur le site Cherche où il doit cliquer pour réparer son tel	Cherche sur le site à travers tout les menus la marque de son tel	Dans réparation tél voit la marque de son tel malgré le manque de clarté	ne voit pas d'indication de prix ou tout autre infos utiles	Il y a seulement un n° de tel, le sien est cassé	Ne trouve pas d'autre page	Obliger d'appeler
	Savoir où cliquer pour son téléphone Trouver rapidement	Ne trouve pas Commence à devenir long alors qu'il voulait que ce soit rapide	Déjà trop long, espère que le réparateur est plus rapide	Informations manquantes	Ne peux pas appeler, doit demander à un collègue de lui prêter un tel	Ne trouve rien de concret sur le site	Perdu du temps Site inutile
Émotions	×						
		×	×	×	×	×	×
Opportunités	Faire page d'accueil épuré, clair	Idem	Faire que toutes les lignes soit de la même taille et texte plus de contraste	Ne pas faire de page si aucun produits disponible plutôt faire une indication "Toute autre marque : Appelez moi"	Ajouter possibilité d'envoyer un mail	Adapter le site, convenir à toute les marques ou préciser que répare seulement certaines marques	IDEM

Kit d'émotions et d'humeurs (à découper)

Le diagramme des émotions retrace le ressenti des utilisateurs à partir de données quantitatives et qualitatives.

Ce diagramme permet d'améliorer pour obtenir une meilleure expérience générale.



✂																														
Satisfait																														
Ni chaud, ni froid																														
Déçu																														
Extras																														
	Très satisfait	Coup de cœur	Amusé	Embêté	Septique	Pas satisfait																								
<div> Impression recommandée en A3</div>																														