

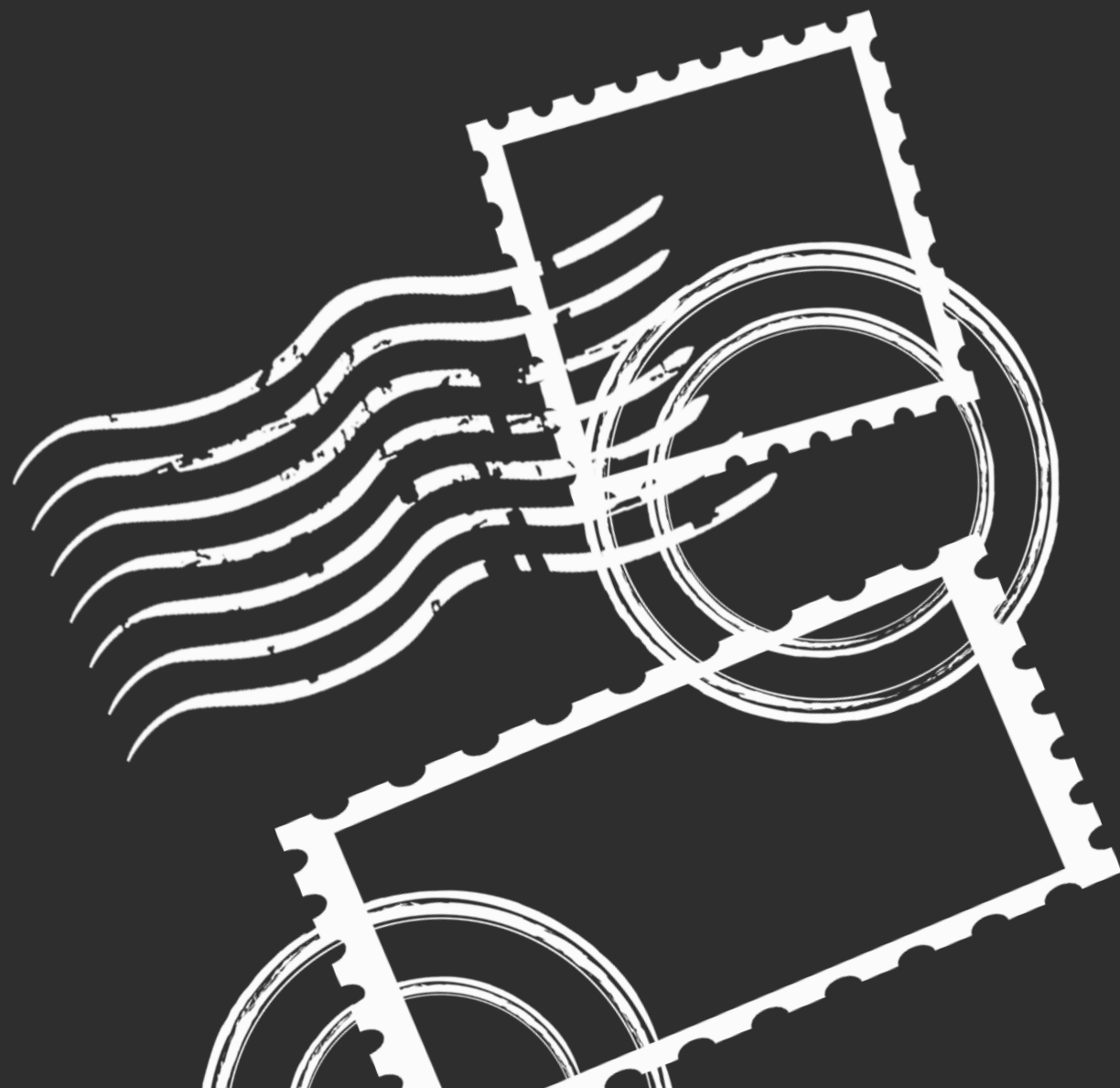
Livrable#02

UX / UI Appliqué au projet

Stratégie / Stampee

Éloïse Emery / gr. 20632

remis à M. M-A Charpentier le 17 février 2022



ÉTENDUE DES CAS D'UTILISATION & PERSONAS

Les collectionneurs, qui devaient autrefois se déplacer pour participer aux enchères, ont désormais accès à tout sans même mettre le pied dehors, à partir d'un simple appareil. Bien que dans ce sens, les enchères en ligne ne semblent présenter que des avantages, une plateforme mal conçue pourrait très bien transformer cet avancé en maux de tête. Notre plateforme d'enchère doit absolument prioriser une expérience utilisateur positive afin de fidéliser les utilisateurs et de ne pas les dissuader de faire leur activité en ligne. En effet, les fonctionnalités offertes sur les plateformes d'enchères doivent faciliter la pratique de ce loisir dans tous ses aspects, peu importe la raison de la visite du site. Donc, afin de développer une stratégie pertinente qui répondra aux objectifs et aux besoins de tous, nous devons nous mettre dans la peau d'un utilisateur de ce type de plateforme.

La plateforme devra être simple d'utilisation autant pour les connaisseurs que pour ceux qui s'y connaissent peu ou même pas du tout. Les principaux utilisateurs attendu sont bien entendus les collectionneurs de timbres et donc, on s'attend à ce que notre plateforme soit principalement utilisée par des connaisseurs du domaine. Toutefois, un collectionneur pourrait visiter le site avec des objectifs différents :

- Il pourrait vouloir trouver un timbre et faire une mise.
- Il pourrait être un enchérisseur et vouloir mettre en ligne des enchères.
- Il pourrait simplement vouloir trouver de l'information et s'informer.

Les vendeurs et les acheteurs pourraient peut-être se traduire sous la forme d'un seul persona avec différents parcours étant donné leurs ressemblances, mais je trouvais intéressant d'en faire deux afin distincts afin d'avoir un meilleur aperçu des cas possibles. Je déduis qu'il faudra membre pour pouvoir vendre et acheter sur le site.

Finalement, nous avons aussi le cas où l'utilisateur n'est pas un collectionneur, ni un acheteur ou un vendeur et donc, un simple visiteur. Ces pistes nous permettront de prioriser trois personas qui refléteront les principaux cas d'utilisations.

Le vendeur : il pourrait être un collectionneur de timbre ou d'antiquité. Il pourrait aussi être par exemple, quelqu'un qui souhaite faire de la revente pour un business. Il pourrait également être un vendeur habitué ou un nouveau vendeur.

PERSONA 1

Cas vendeur



Bio/Contexte

Marcel Doyon, 66 ans, agrandit sa collection depuis sa tendre enfance. Ayant découvert une nouvelle passion pour les vinyles dans le pensionnat où il réside, il souhaite céder son immense collection de timbre au meilleur prix possible afin de réinvestir les profits dans son nouveau loisir. Marcel est habitué et trouverait plus simple de faire des enchères en personne, mais il n'a plus l'énergie pour ce genre de choses. C'est pourquoi il s'est tournée vers les enchères en ligne avec certaines inquiétudes puisque pour lui, rien n'est plus fiable et simple qu'une transaction en personne. De plus, un ami de monsieur Doyon, habitué aux enchères en ligne, lui a recommandé d'utiliser la plateforme d'un de nos concurrents puisque celle-ci était très *user friendly* pour les débutants. Marcel a commencé à tenir des enchères sur la plateforme que son ami lui a recommandé et il s'est habitué à celle-ci, il n'est cependant toujours pas convaincu.

Objectifs/Intérêts

- Il veut pouvoir tenir plusieurs enchères facilement afin de commencer sa nouvelle collection rapidement.
- Il a toujours aimé les timbres, mais son principal intérêt est maintenant le profit.
- Il aimerait trouver une plateforme fiable qui lui fera oublier toutes ses inquiétudes.
- Vu la quantité énorme de timbre qu'il a à vendre, il aimerait pouvoir classer ses enchères.
- Comme tout collectionneur, il aime l'organisation et il prévoit utiliser la plateforme souvent.

Difficultés/Défis

- Il a de la difficulté à adopter cette nouvelle façon de faire tout à distance et tout lui semble plus compliqué.
- Il a tendance à oublier des choses et aimerait une plateforme qui l'aide dans la gestion de ses enchères.
- Il ne veut pas perdre d'énergie à essayer de comprendre comment fonctionnent les enchères.

ÉTENDUE DES CAS D'UTILISATION & PERSONAS

L'acheteur : il pourrait être un collectionneur de timbre ou d'antiquité. Il pourrait aussi être par exemple être quelqu'un qui a un besoin pour un projet quelconque. Il pourrait également être un utilisateur habile avec les plateformes de ventes ou bien un tout nouvel utilisateur.

Le visiteur : il pourrait être quelqu'un consulte la plateforme simplement par curiosité ou pour une recherche d'information précise. Par exemple, pour des renseignements sur les timbres ou pour lire les actualités. C'est aussi un nouveau membre potentiel.

PERSONA 2 Cas acheteur



Bio/Contexte

Leyla Desnoyers, 45 ans et avocate, fête l'anniversaire de son frère aîné passionné des timbres. Elle ne s'y connaît pas vraiment en timbre et en enchère, mais elle souhaite lui offrir un des timbres manquant à sa collection puisque son frère a des goûts spécifiques en terme de type de timbre. Elle est très enthousiasme à l'idée de trouver le cadeau parfait et espère pouvoir vendre ses talents de recherche à son frère. Elle cherche les meilleurs prix et elle observe déjà les offres depuis un moment, sans avoir proposé de mise encore.

Objectifs/Intérêts

- Pouvoir trouver une enchère récente avec précision et placer des mises rapidement.
- Elle aime le magasinage en ligne et espère que placer une mise soit aussi simple que de passer une commande.
- Elle connaît ses droits en tant que consommatrice et espère trouver une plateforme avec des vendeurs fiables.
- Elle veut être certaine que l'article vendu soit original et en parfait état.
- Elle n'a pas trop d'intérêt pour les timbres, elle veut seulement trouver des enchères spécifiques.

Difficultés/Défis

- Elle n'a jamais participé à une enchère auparavant.
- Elle accorde beaucoup de temps à son travail et n'en a donc pas beaucoup à accorder pour sa recherche.
- Son temps étant limité, elle veut être certaine d'avoir des chances de gagner la mise

PERSONA 3 Cas visiteur



Bio/Contexte

Nicolas Smith, 27 ans et originaire des États-Unis, adore faire des collections de toute sorte. Il y a quelques années, il a débuté une collection de timbres et il vient tout juste d'hériter de la collection de sa grand-mère décédée. Il cherche à savoir si certains de ses nouveaux timbres ont de la valeur. En faisant ses recherches, il tombe par hasard sur la plateforme Stampée et songe à peut-être tenter une nouvelle expérience et mettre en enchère certains des timbres qu'il a en double. Passionné et curieux, il passerait des heures à fouiller Internet.

Objectifs/Intérêts

- Il veut pouvoir trouver l'information qu'il recherche efficacement.
- Il veut savoir sur quel genre de plateforme il se trouve.
- Il aimerait comparer les prix des autres vendeurs.
- Il aime se renseigner longuement sur tous les sujets qui l'intéressent.
- Il connaît assez bien l'univers de la philatélie et s'intéresse au moindre détail.

Difficultés/Défis

- Il n'a jamais consulté notre plateforme auparavant.
- Il est habitué avec la recherche en ligne et il n'a pas beaucoup de patience pour les plateformes compliquées.
- Il a de la difficulté avec le français.

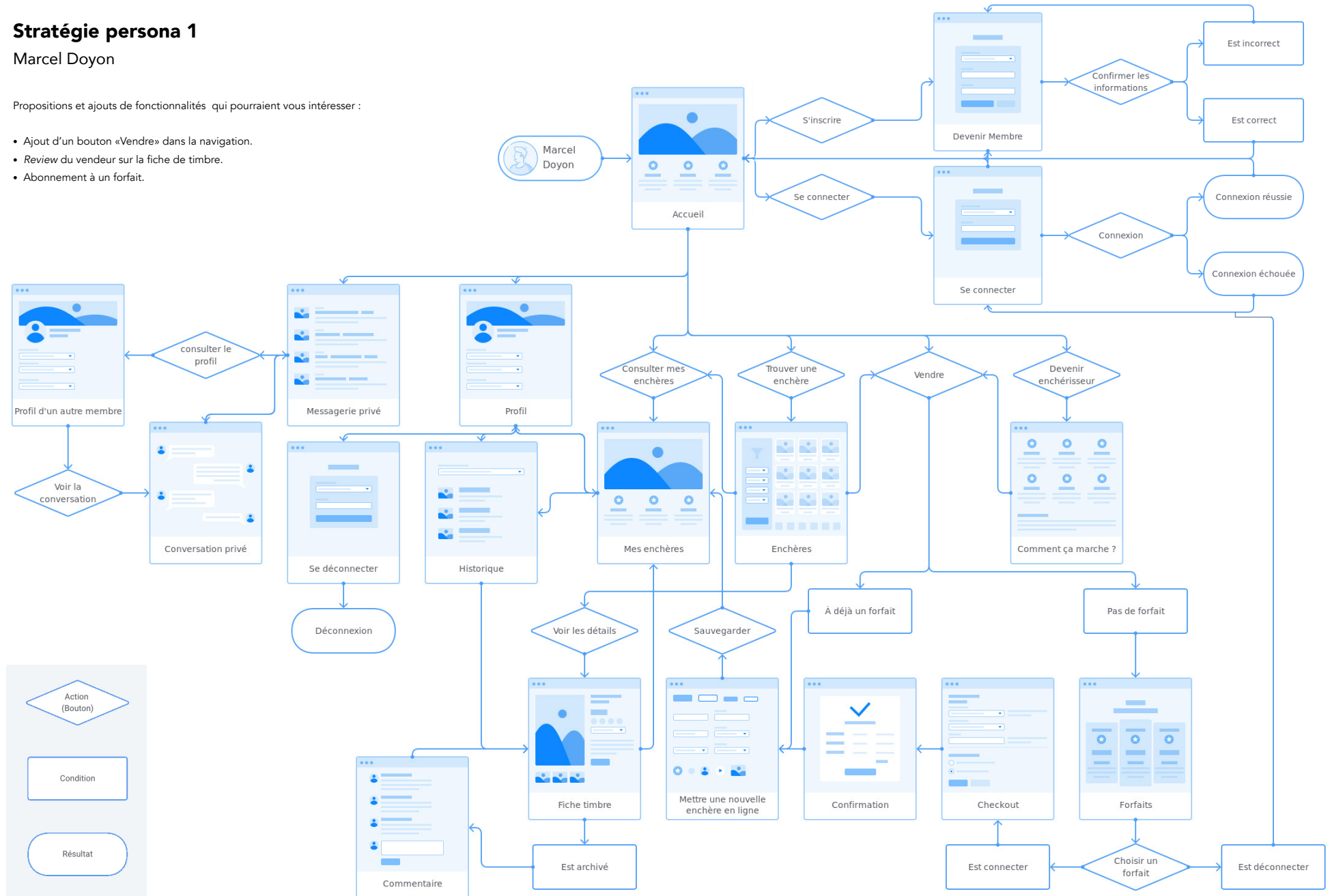
USER FLOW

Stratégie persona 1

Marcel Doyon

Propositions et ajouts de fonctionnalités qui pourraient vous intéresser :

- Ajout d'un bouton «Vendre» dans la navigation.
- Review du vendeur sur la fiche de timbre.
- Abonnement à un forfait.

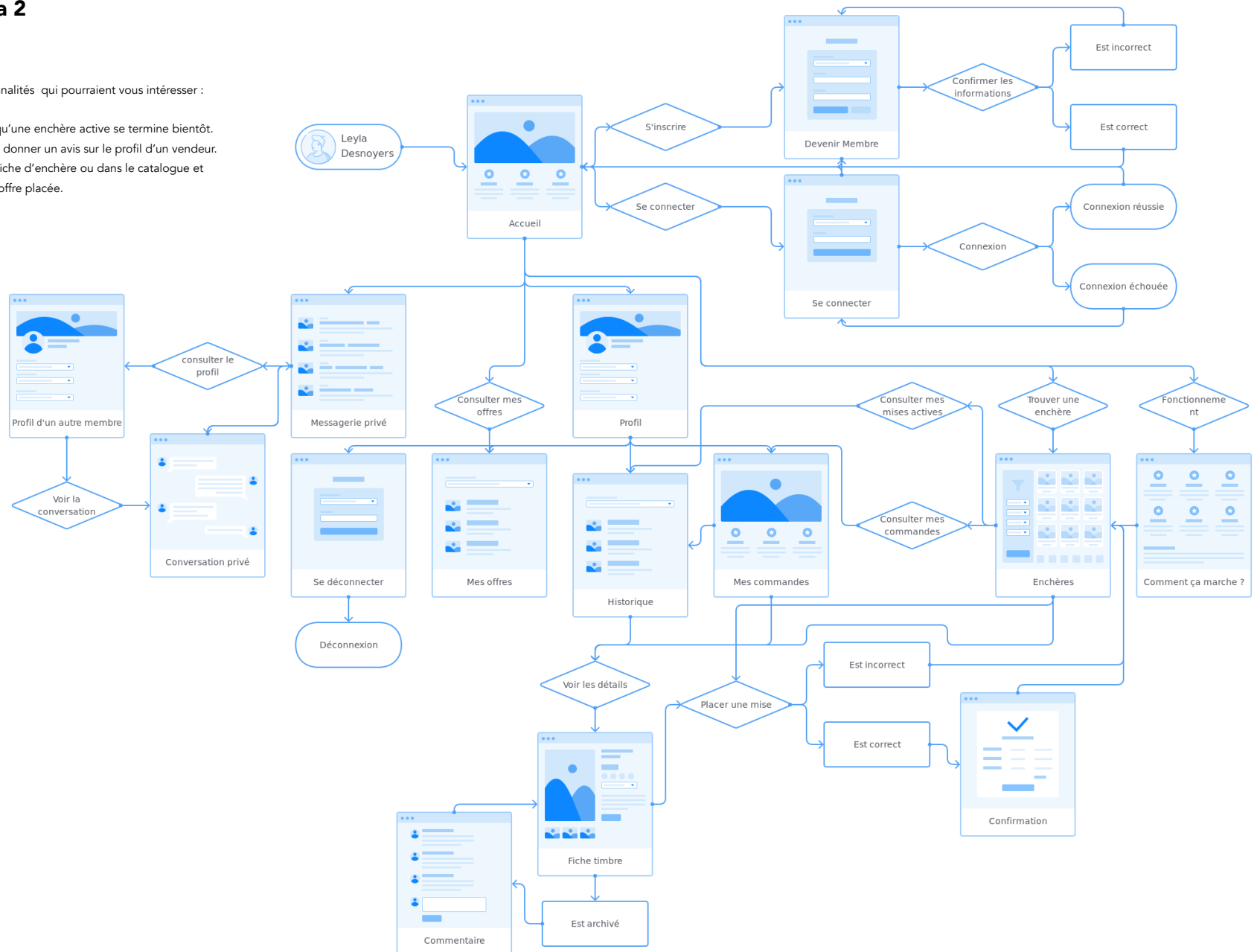


Stratégie persona 2

Leyla Desnoyers

Propositions et ajouts de fonctionnalités qui pourraient vous intéresser :

- Fenêtre modale qui alerte lorsqu'une enchère active se termine bientôt.
- Possibilité de commenter et de donner un avis sur le profil d'un vendeur.
- Pouvoir placer une mise sur la fiche d'enchère ou dans le catalogue et recevoir une confirmation de l'offre placée.

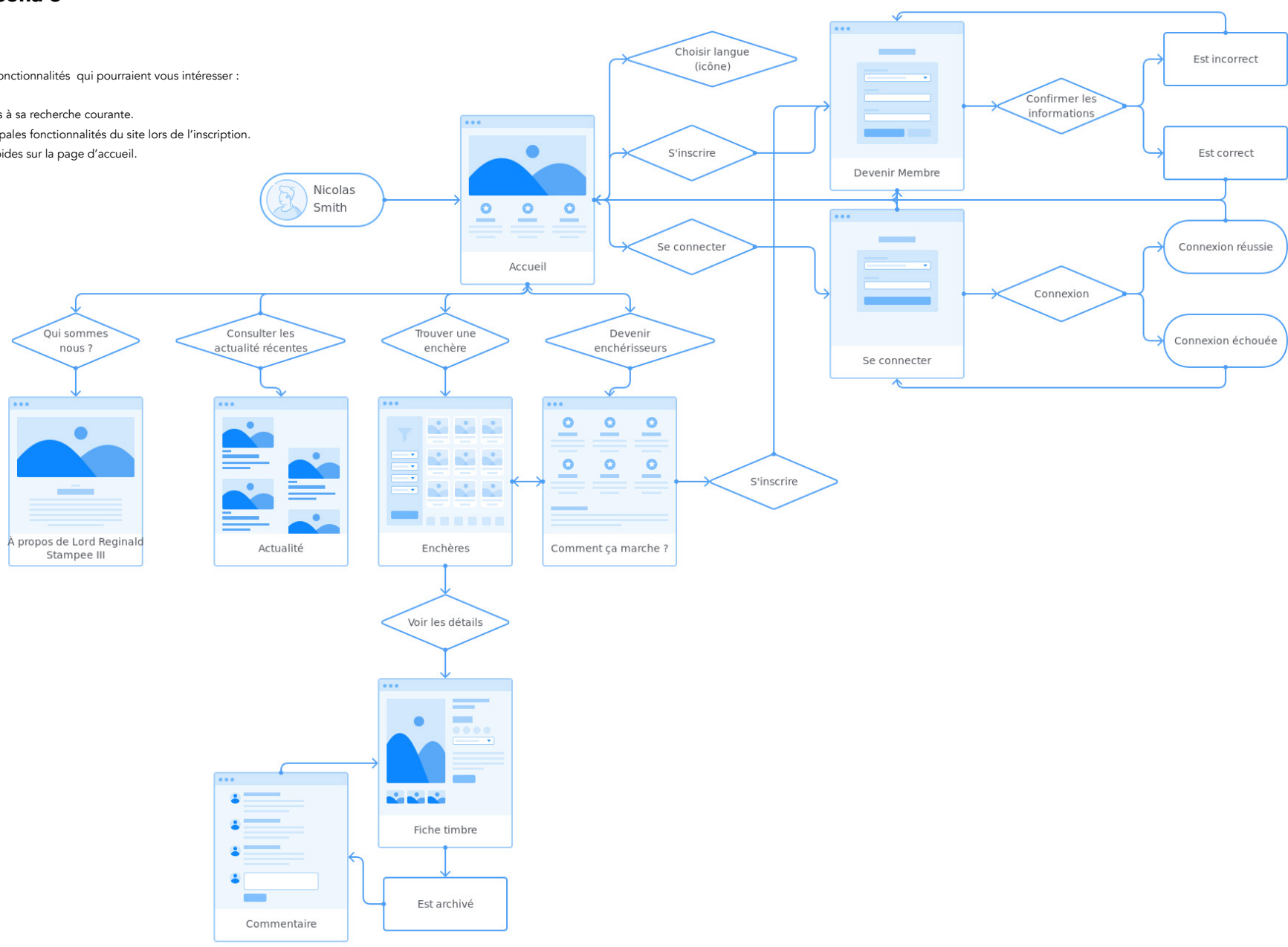


Stratégie persona 3

Nicolas Smith

Propositions et ajouts de fonctionnalités qui pourraient vous intéresser :

- Des recherches similaires à sa recherche courante.
- Un tour guidé des principales fonctionnalités du site lors de l'inscription.
- Des boutons d'accès rapides sur la page d'accueil.



Conclusion

Rappelons que *Lord Stampee* souhaitait avoir une plateforme qui permet de tenir des enchères et où tout membre peut placer des mises. Cet objectif sera atteint avec la fonctionnalité d'ajout d'une nouvelle enchère dans la stratégie du persona 1 et dans la stratégie du persona 2, la fonctionnalité qui permet de placer une mise. Ces fonctionnalités permettent aussi à nos deux personas d'atteindre certains de leurs objectifs, c'est-à-dire de pouvoir tenir plusieurs enchères ou placer plusieurs mises avec facilité et rapidité. Grâce à l'ajout d'un bouton raccourci « Vendre » dans la navigation et à l'ajout d'un formulaire pour placer une ou des mises sur la fiche des timbres, mais aussi sur la page du catalogue comme expliquer dans la première analyse (Livable01).

Le deuxième objectif que le *Lord* voulait atteindre, étaient de pouvoir trouver rapidement des enchères précises, présentes ou passées sur sa plateforme. Cet objectif est aussi souhaité par nos personas. En effet, le premier persona souhaite pouvoir trouver facilement ce dont il a besoin sur la plateforme et gérer un grand nombre d'enchères sans difficulté. Le deuxième persona a besoin de trouver un timbre précis, de gérer ses mises actives de façon à pouvoir réagir rapidement et de pouvoir tracer son historique et ses commandes. Le troisième persona cherche de l'information sur les timbres en général et sur les mises présentes ou passées afin d'examiner les prix des autres vendeurs. Tous ces objectifs sont atteints grâce aux filtres de recherche et aux filtres de nos grilles (galeries) qui nous permettront une gestion efficace de toutes les fonctionnalités de tri et définiront un parcours clair pour l'utilisateur. De plus, l'accessibilité de la barre de recherche est améliorée en la positionnant sur l'accueil et dans la navigation.

Ressources

<https://www.memoireonline.com/09/07/608/le-collectionneur-un-acheteur-un-consommateur.html>

<https://www.leclaireurprogres.ca/philatliste-depuis-64-ans/>

Finalement, j'ai choisi de ne pas représenter tout de suite le processus de transaction et ma stratégie par rapport aux paiements, car je juge qu'il me manque encore des informations à ce sujet. De plus, certains des objectifs de nos personas ne pouvaient pas être atteints avec ce qui était déjà proposé par le *Lord*, c'est pourquoi je lui propose d'ajouter la possibilité de changer de langue, de donner un *feedback* et une note à un vendeur ainsi que d'avoir des raccourcis (accès rapides sous la forme d'un bouton) qui permettent aux différents personas de trouver l'information qui convient à leurs besoins tels que le fonctionnement de la plateforme. Je crois aussi que les stratégies proposées conviendraient à résoudre toutes les difficultés potentiellement rencontrées par nos personas.

