

Personnalisation de l'expérience utilisateur

La personnalisation de l'expérience utilisateur repose sur une compréhension précise des besoins et des attentes des profils identifiés. Toutefois, cette personnalisation prend en compte les réalités du Cameroun, les contraintes technologiques locales ainsi que le budget alloué par notre client.

Pourquoi personnaliser l'expérience ?

La personnalisation permet de :

- Créer une expérience sur-mesure qui répond aux attentes spécifiques de chaque utilisateur.
- Améliorer la satisfaction et fidéliser les utilisateurs en leur proposant des contenus pertinents.
- Optimiser l'utilisation de la plateforme pour chaque persona afin d'augmenter l'engagement et les ventes.

Pour qui ?

La personnalisation concerne principalement les trois personas identifiés dans les rendus précédents :

- **Eric Nguetchang (Artisan) :**

Justification : Eric a besoin d'outils simples pour valoriser ses créations et suivre ses ventes. La personnalisation doit rester accessible et compréhensible, car de nombreux artisans au Cameroun découvrent les outils digitaux.

- **Claire Vincent (Curieuse d'art africain) :**

Justification : Claire cherche une expérience immersive et inspirante. Le contexte camerounais met en avant l'importance de contenus visuels enrichis qui valorisent l'authenticité des produits.

- **Aïsha Obeyo (Passionnée fidèle) :**

Justification : Aïsha est déjà familière avec le Centre. L'objectif est de faciliter son adoption de la plateforme digitale tout en maintenant son niveau de satisfaction.

Comment personnaliser l'expérience ?

Pour chaque persona, des outils simples, réalistes et adaptés au contexte local sont déployés pour personnaliser l'expérience :

Pour Eric (Artisan) :

Tableau de bord simplifié : Un tableau de bord simple et fonctionnel permet à Eric de suivre ses ventes, les produits consultés, et les retours clients.

Pourquoi ce choix ? Au Cameroun, la connexion internet peut être limitée. Un tableau de bord épuré et accessible sur mobile reste adapté pour le contexte.

Guides et tutoriels en format vidéo ou PDF : Création de contenus pédagogiques simples pour l'aider à comprendre les fonctionnalités de la plateforme.

Pourquoi ce choix ? Les artisans ont besoin d'accompagnement. Les tutoriels visuels et simples ne nécessitent pas d'outils complexes et sont facilement consultables.

Pour Claire (Curieuse) :

Contenus enrichis et visuels : Des descriptions détaillées, des photos de qualité professionnelle et des vidéos mettant en avant l'histoire des artisans et leurs produits.

Pourquoi ce choix ? Le storytelling est un atout majeur pour toucher les curieux. C'est une manière accessible et pertinente de différencier Ebong.fr des autres plateformes.

Listes d'envies : Une fonctionnalité simple pour permettre à Claire de sauvegarder les produits qui l'intéressent.

Pourquoi ce choix ? Cette option est peu coûteuse à développer mais a un fort impact sur l'engagement utilisateur.

Notifications personnalisées : Envoi d'emails ou d'alertes pour informer des nouvelles collections ou promotions.

Pourquoi ce choix ? Cela favorise la fidélisation tout en utilisant un outil simple comme un CRM adapté aux besoins du projet.

Pour Aïsha (Passionnée fidèle) :

Historique d'achats : Une fonctionnalité qui facilite ses futurs achats en lui permettant d'accéder à ses anciennes commandes.

Pourquoi ce choix ? Cette option améliore l'expérience utilisateur sans nécessiter des développements complexes.

Notifications ciblées : Envoi d'alertes personnalisées pour l'informer des produits qui pourraient l'intéresser ou des promotions.

Pourquoi ce choix ? Cela permet de maintenir son engagement tout en valorisant son statut de cliente fidèle.

Partage social : Une option qui permet à Aïsha de partager ses coups de cœur sur les réseaux sociaux comme Instagram.

Pourquoi ce choix ? Le partage social est très utilisé au Cameroun pour promouvoir des produits de manière organique.

Outils de personnalisation utilisés

Voici les outils de personnalisation choisis pour le projet Ebong.fr :

CRM (Customer Relationship Management) :

Pourquoi ? Le CRM est un outil essentiel pour centraliser les données utilisateurs et segmenter la communication. Il est simple à déployer et permet d'envoyer des emails personnalisés sans nécessiter d'algorithmes complexes.

Tableau de bord simplifié :

Pourquoi ? Pour les artisans comme Eric, un tableau de bord intuitif offre une vue rapide des informations importantes (ventes, avis, stocks) sans surcharge d'options inutiles.

Contenus enrichis :

Pourquoi ? Les descriptions détaillées et les visuels professionnels mettent en valeur les produits et racontent une histoire, ce qui est essentiel pour capter l'intérêt des curieux et passionnés.

Notifications personnalisées :

Pourquoi ? Simples à mettre en place avec un CRM, elles permettent de maintenir une communication proactive avec les utilisateurs.

Listes d'envies et historique d'achats :

Pourquoi ? Ces outils offrent une expérience fluide pour les utilisateurs et sont peu coûteux à développer.

Cartes de fidélité papier :

Pourquoi ? Le Centre des Arts souhaite fidéliser sa clientèle en s'appuyant sur un système de cartes de fidélité papier. Après en avoir discuter avec notre client, ce choix ssemble pertinent dans le contexte camerounais, où le contact physique reste important pour certains segments de clientèle habitués aux interactions traditionnelles. Les cartes papier sont simples à mettre en place, peu coûteuses, et complètent efficacement les outils digitaux pour fidéliser les utilisateurs.

En conclusion, en adaptant les outils de personnalisation aux réalités du Cameroun, Ebong.fr garantit une expérience utilisateur simple, accessible et efficace.