

# Dossier étudiant – Atelier Figma TechSolutions

## Contexte

Vous êtes une équipe de designers juniors recrutés par **TechSolutions**, une ESN spécialisée dans l'infogérance pour PME.

L'entreprise utilise un **outil interne vieillissant** pour gérer les tickets clients. Cet outil présente plusieurs problèmes :

- **40%** des tickets sont mal catégorisés → perte de temps.
- **25%** des techniciens oublient de renseigner des champs critiques (ex. urgence).
- Les nouveaux arrivants mettent **3 semaines** à maîtriser l'outil → manque d'intuitivité.

 **Objectif de la mission :**

## Interviews utilisateurs

### Interview 1 : Marie Dubois - Cheffe du support technique

*"Actuellement, quand un technicien veut voir ses tickets urgents, il doit cliquer sur 4 menus différents. C'est du temps perdu ! Et ne me parlez pas des nouveaux : ils créent des tickets sans catégorie et on perd 2h à les re-dispatcher."*

#### Points clés :

- Besoin d'un **accès rapide** aux tickets urgents
- **Formation** trop longue pour les nouveaux
- **Re-travail** constant à cause des erreurs de saisie

### Interview 2 : Thomas Martin - Technicien senior (5 ans d'ancienneté)

*"L'interface actuelle ? C'est un cauchemar. Pour créer un ticket, je dois remplir 12 champs répartis sur 3 onglets. Quand un client est au téléphone et pressé, c'est la*

# Contraintes

- Compatible desktop + tablette ( $\geq 1024 \times 768$ ).
- Champs obligatoires : ID client, urgence, catégorie.
- Respect charte graphique TechSolutions.
- Prototype cliquable en 3h maximum.

# Livrables attendus

## 1. Prototype Figma interactif :

- Écran 1 : tableau de bord tickets.
- Écran 2 : détail ticket.
- Écran 3 : création de ticket.
- Bonus : statistiques.

## 2. Document de synthèse (2 pages) :

- Page 1 : Analyse des cas d'utilisation et diagrammes
- Page 2 : Justification des choix design avec arguments UX

## Étapes de travail

### Étape 1 – Analyse et compréhension (30 min)

#### a) Lecture du brief et interviews (15 min)

- Lecture du contexte et des interviews utilisateurs
- Questions/réponses avec le "client" (un étudiant ou l'enseignant joue le rôle de **Marie**, cheffe de support)
- Clarification des besoins prioritaires

#### b) Identification des cas d'utilisation (15 min)

- **Listez les cas d'utilisation principaux** en vous basant sur les interviews :
  - Exemple : "En tant que technicien senior, je veux voir rapidement les tickets urgents non assignés"
  - Exemple : "En tant que nouveau technicien, je veux créer un ticket sans risque"

# Partie cours (synthèse)

## UX et UI

- **UX** = expérience utilisateur → efficacité et simplicité.
- **UI** = interface utilisateur → visuel et graphisme.

## Méthodologie UX

1. **Recherche utilisateur** - Interviews et observations
2. **Analyse des besoins** - Cas d'utilisation et diagrammes
3. **Conception** - Wireframes et prototypes
4. **Test et validation** - Retours utilisateurs

## Étapes de conception

- **Wireframes** → schémas rapides de structure

# Mémento Figma

## Interface principale

- Barre d'outils (gauche) : Outils de création
- Canvas (centre) : Zone de travail
- Panneau propriétés (droite) : Modification des éléments
- Panneau calques (gauche) : Structure et organisation

## Outils essentiels (raccourcis)

- V : Sélection (Move tool)
- F : Frame (conteneur principal)
- R : Rectangle
- O : Ellipse
- T : Texte

# Glossaire des termes techniques

## Figma - Concepts de base

- **Frame** : Conteneur principal, équivalent à un "plan de travail" ou "artboard"
- **Layer/Calque** : Élément individuel (texte, forme, image, etc.)
- **Canvas** : Zone de travail infinie où vous placez vos designs
- **Asset** : Ressource réutilisable (composant, couleur, police)

## Composants et instances

- **Component/Composant** : Élément maître réutilisable (bouton, carte, etc.)
- **Instance** : Copie d'un composant qui reste synchronisée avec le maître
- **Variant** : Différents états d'un même composant (normal, hover, disabled)
- **Override** : Modification locale d'une instance sans affecter le composant maître



# Guide d'utilisation Figma étape par étape

## 1. Démarrage d'un projet

1. **Créer un nouveau fichier** : "Design file" depuis l'accueil
2. **Nommer le projet** : "TechSolutions - Gestion Tickets"
3. **Créer des pages** : Dashboard, Détails, Création (via le panneau gauche)
4. **Définir les frames** : Utiliser les tailles prédéfinies (Desktop, Tablet)

## 2. Configuration du design system

1. **Couleurs** : Créer des "Color Styles" dans le panneau propriétés
  - Bleu principal : #2563EB
  - Vert secondaire : #10B981
  - Gris neutre : #6B7280
2. **Typographie** : Créer des "Text Styles"

## Aide-mémoire pratique

### Exemples de cas d'utilisation à identifier

- "En tant que **technicien senior**, je veux voir rapidement mes tickets urgents pour prioriser mon travail"
- "En tant que **nouveau technicien**, je veux créer un ticket sans risquer d'oublier des informations importantes"
- "En tant que **chef d'équipe**, je veux voir la charge de travail de mes techniciens pour équilibrer les assignations"
- "En tant que **technicien itinérant**, je veux consulter les détails d'un ticket sur ma tablette"

### Exemple de diagramme de cas d'utilisation



# Critères d'évaluation détaillés

## Grille d'évaluation sur 20 points

### 1. Analyse UX (5 points - 25%)



#### Cas d'utilisation et diagrammes

##### Excellent (5 pts) :

- Format correct : "En tant que [acteur], je veux [action] pour [objectif]"
- 5-7 cas d'utilisation pertinents liés aux interviews
- Diagramme de cas d'utilisation clair avec tous les acteurs
- Priorisation des 3 cas les plus critiques avec justification




##### Bien (4 pts) :

- Format respecté avec quelques imprécisions mineures





## 2. Qualité du prototype (7 points - 35%)

### Design et fonctionnalités

#### 2.1 Écrans et navigation (3 pts) :

-  3 écrans minimum : Dashboard, Détail ticket, Création ticket
-  Navigation fonctionnelle : liens entre écrans, retour possible
-  Prototype testable : cas d'utilisation vérifiables

#### 2.2 Ergonomie et utilisabilité (2 pts) :




-  Tickets urgents facilement visibles ( $\leq 2$  secondes)
-  Création ticket simplifiée ( $\leq 30$  secondes)
-  Interface intuitive pour un débutant
-  Compatible tablette : boutons  $\geq 44\text{px}$ , texte  $\geq 16\text{px}$

#### 2.3 Réponse aux problèmes identifiés (2 pts) :




### 3. Design et cohérence (5 points - 25%)

#### Charte graphique et esthétique

##### 3.1 Respect de la charte (2 pts) :

-  Couleurs : Bleu #2563EB, Vert #10B981, Gris #6B7280
-  Typographies : Montserrat (titres), Inter (corps)
-  Cohérence entre les 3 écrans

##### 3.2 Hiérarchie visuelle (2 pts) :

-  Priorités visuelles : urgences mises en avant
-  Actions principales facilement identifiables
-  Information density : équilibre lisibilité/efficacité




##### 3.3 Maîtrise Figma (1 pt) :

-  Composants utilisés pour la cohérence




## 4. Documentation et justification (3 points - 15%)

### Livrables écrits

#### 4.1 Page 1 - Analyse (1.5 pts) :

-  Liste complète des cas d'utilisation identifiés
-  Diagramme propre et correctement annoté
-  Justification des 3 cas prioritaires

#### 4.2 Page 2 - Choix design (1.5 pts) :

-  Tableau structuré : Élément | Choix | Justification UX
-  Arguments UX : références aux principes (loi de Fitts, etc.)
-  Lien explicite interviews → solutions proposées

## Critères de réussite opérationnels

### ✓ Critères techniques obligatoires

- [ ] Un technicien junior peut créer un ticket en **< 30 sec**
- [ ] Les tickets urgents sont visibles en **< 2 sec**
- [ ] L'interface respecte la **charte graphique TechSolutions**
- [ ] Navigation possible sur **desktop ET tablette** ( $\geq 1024 \times 768$ )
- [ ] **Champs obligatoires** présents : ID client, urgence, catégorie

### ✓ Critères UX attendus

- [ ] **Accès rapide** aux tickets urgents (problème Marie)
- [ ] **Création simplifiée** vs 12 champs/3 onglets (problème Thomas)
- [ ] **Guidage visuel** pour éviter les oublis (problème Sophie)
- [ ] **Ergonomie tactile** adaptée tablette (problème Julien)

## Bonus possibles (jusqu'à +2 points)

### ★ Fonctionnalités avancées

- Recherche intelligente dans les tickets
- Notifications visuelles pour les urgences
- Statistiques dashboard (graphiques, KPI)
- Mode sombre ou thèmes alternatifs

### ★ Excellence UX

- Micro-interactions : hover, transitions, feedback
- Accessibilité avancée : contraste élevé, navigation clavier
- États multiples : loading, erreur, succès
- Personnalisation : préférences utilisateur

### ★ Innovation design



## Conseils pour maximiser votre note

### Phase d'analyse (30 min)

- Relisez attentivement les 4 interviews
- Identifiez tous les pain points mentionnés
- Rédigez 6-8 cas d'utilisation en format strict
- Créez un diagramme lisible avec tous les acteurs

### Phase de conception (90 min)

- Commencez par des wireframes basés sur vos cas d'utilisation
- Testez mentalement chaque cas d'utilisation sur vos wireframes
- Appliquez la charte systématiquement
- Vérifiez l'ergonomie tablette (tailles, espaces)

### Phase de documentation (25 min)

