
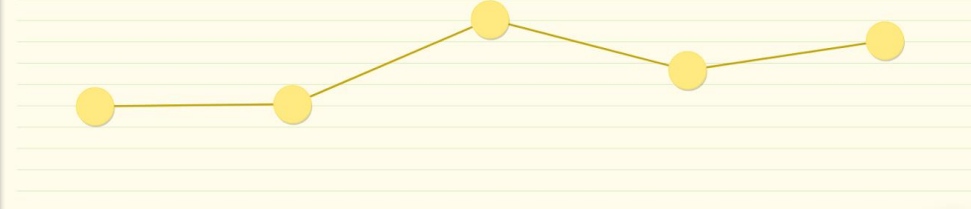

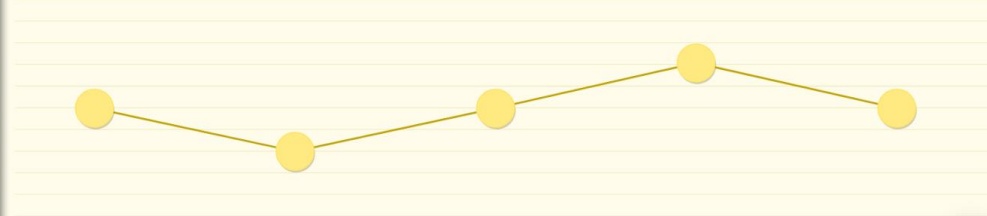


Customer needs	Souhaite une information sur un livre	Souhaite obtenir des avis sur le livre	Souhaite répondre à un avis	Souhaite vérifier la fiabilité d'une offre d'achat de livre en ligne	Aime une réponse favorable à sa question et souhaite le signaler
Key moment	Utilise son navigateur pour trouver le livre	Active l'extension sur son navigateur	Clique sur "répondre" et écrit son commentaire	Regarde les commentaires de l'offre	Clique sur l'icône de like
Customers satisfaction 					

Customer needs	Souhaite regarder les avis d'une vente en ligne	Souhaite répondre à un commentaire négatif	Souhaite obtenir plus d'avis	Souhaite vérifier les réponses de ses précédents commentaires	Souhaite quitter l'application
Key moment	Active l'extension sur son navigateur	Clique sur "répondre" et écrit son commentaire	Clique sur le bouton de rafraichissement des commentaires	Clique sur l'icône de son profil	Désactive l'extension web
Customers satisfaction 					

Development Customer need	Souhaite un moyen sécurisé, rapide et abordable de collecter et de livrer d'énormes fichiers multimédias.	Souhaite voir des avis	Souhaite se renseigner sur l'information de l'offre	Souhaite acheter le produit	Souhaite laisser un commentaire positif
Key Moment	cherche une app sur ses besoins	Il va sur notre extension et cherche des commentaires utiles fait par des utilisateurs	il trouve des commentaires intéressants + il va sur le site de l'annonce qui l'intéresse	il achète le produit car il est convaincu	il laisse un pouce bleu + avis positif sur le commentaire de l'utilisateur
Customer Satisfaction	