Parcours utilisateur :

Le parcours utilisateur est un ensemble d'étapes par lesquelles passe un usager tout au long de sa relation avec un outil ou une organisation

Utilisateur :

Jean-Louis, 61 ans, vendeur de saucisson, accorde une grande importance à la chaleur et la convivialité de son cocon familial. Apprécie grandement le made in France

Objectif :

En tant qu'utilisateur, je souhaite avoir accès à une boutique simple d'utilisation que ce soit pour la navigation ou pour l'achat des produits concernant les Bougies de Charroux

Légende :

- Phase
- Étape/action
- Problématiques
- Opportunités

Phases

1. Je recherche un article
2. je confirme ma commande
3. je procède au paiment de ma commande

Parcours

Je clique sur le lien du site via une publication facebook

1. Je recherche un article

Je découvre la marque des bougies de Charroux (exit) lé site web

- Je dispose d'un panneau avec différentes informations (promotion, découverte, deals ...)
- Je peux définir mon profil olfactif pour voir des suggestions sur mesure
- Je découvre les deals engagements de la marque
- Je découvre les grandes section de produits de la marque
- Je découvre les coups de coeur de la marque
- Disponibilité d'informations informatives sur la marque (engagements, valeurs, histoire)
- Je dispose de conseils personnalisés en produits en ligne
- Je peux accéder à la FAQ pour diverses informations

Je découvre les produits type "bougies parfumées"

- Je peux choisir quelle catégorie de bougie parfumées je recherche
- Un des informations précises concernant 3 des 5 sections
- Je peux filtrer les produits avec différentes caractéristiques techniques
- Je peux trier les produits par pertinence, nom, prix...
- Je peux découvrir un produit

Je découvre les classiques des bougies parfumées

- Je peux choisir quelle type de bougie parfumées je recherche
- Des informations sur les types de cerveur au sein des bougies parfumées
- Je peux filtrer les produits avec différentes caractéristiques techniques
- Je peux trier les produits par pertinence, nom, prix...
- Je peux découvrir un produit
- Je peux me retrouver dans ma navigation avec un fil d'ariane

Je consulte le détail d'un article

- Je peux choisir le format de mon produit
- Je peux choisir la quantité désirée
- Je peux filtrer les produits avec différentes caractéristiques techniques
- Je peux choisir la quantité désirée
- Je dispose d'une description, informations pratiques et conseils sur le produit
- Jé accès à des recommandations de produits

2. je confirme ma commande

J'ajoute l'article à mon panier

- Au clic "ajouter au panier" une fenêtre de confirmation apparaît
- On retrouve mon article, son prix, sa quantité
- On a un bouton pour voir mon panier et un pour poursuivre les achats
- Une proposition d'un autre produit susceptible de nous plaire et un bouton "ajouter au panier"

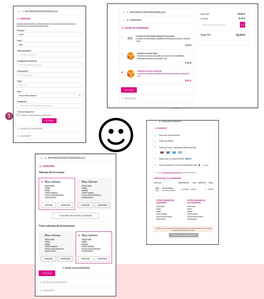
Je consulte mon panier

- Je peux modifier la quantité de produit
- Je peux supprimer un produit
- Je peux ajouter un code promo à ma commande
- Je peux retourner poursuivre mes achats
- Je peux passer ma commande

3. je procède au paiment de ma commande

Je passe au paiement

- Je peux ajouter une nouvelle fois le code promo si vous avez oublié
- Je peux créer mon compte ou me connecter
- Je peux ajouter mes informations personnelles
- Je peux renseigner mon adresse
- Je peux renseigner mon mode de livraison
- Je peux proposer ou paiement en crossissant mon mode de livraison ou un résumé de ma commande et mes réductions



Problématiques

1. Je recherche un article

1. Page d'accueil très grande, les blocs produits et les coups de coeurs sont trop bas.
2. Le bloc d'information/pub: on ne peut pas revenir à l'information précédente, on doit attendre son retour
3. Les engagements ouvrent une nouvelle fenêtre au clic, peu agréable dans la navigation
4. Coup de coeur: contenu non centré avec les fèches latérales
5. Les boutons cliquables du panneau d'information sont presques invisibles
6. Nos conseils: changement de couleur agressif et effet de défilement désabrabable
7. Bouton FAQ peu visible
8. Pour tout les problèmes relatif au menu voir "Problématiques structurelles" au bout du document

Je découvre les produits type "bougies parfumées"

1. Le menu des différentes bougies est une répétition du menu déroulant
2. Pour les filtres: obligation de recharger la page dès qu'on sélectionne un filtre
3. Pas de fil d'arianne
4. "retour en haut" peu visible camoufié par le bloc de texte qui suit

Je découvre les classiques des bougies parfumées

1. Le fil d'ariannne disparaît dès l'ouverture d'un menu déroulant ⇒ gêne la navigation et effet clignotant. Couleur agressive pour un fil d'arianne

Je consulte le détail d'un article

1. Le prix ne change pas quand on change la quantité
2. Le bloc "vous aimeriez aussi gêne la navigation. Quand on scroll avec la souris un peu au centre de l'écran le scroll s'arrete une fois devant les recommandation pour faire défiler les produits
3. Obligation d'avoir un compte pour les réservations en boutique

J'ajoute l'article à mon panier

1. Quand je change la quantité je suis obligé de rafraichir la page pour actualiser le panier
2. Je ne peux pas mettre le nombre à 0 pour supprimer du panier
3. L'utilisation de la croix pour supprimer un item du panier n'est pas intuitive.On doit appuyer sur la croix, l'item reste et disparait uniquement une fois la page rafraichie

Je consulte mon panier

1 2 3 Faire en sorte que la suppression, l'ajout et le retrait de produit du panier soit fluide et en temps réel

Je passe au paiement

1. Je peux décocher "Utiliser aussi cette adresse pour la facturation" mais on ne propose pas de renseigner cette nouvelle adresse de facturation, obligation de passer à la suite et revenir en arrière pour la renseigner

Problématiques structurelles:

- Hauteur du menu trop grande, bande grise "revendeur, suivi de ma commande, nous contacter" inutile
- Pour les menus déroulants: il y a un espace non cliquable entre l'item et la flèche ⇒ Le déroulement des menu fait disparaitre la ligne rose concernant la livraison, le déplacement à l'horizontal sur la ligne des menu provoque un clignotement de cette banderole de livraison qui apparaît et disparaît à cause de l'espace non cliquable
- Ligne rose de livraison inutile et agressive
- Le menu disparait au moindre mouvement de scroll et laisse un espace vide tant qu'on ne scroll pas asser, au moindre scroll vers le haut il réapparaît et gêne la navigation

Opportunités

1. Je recherche un article

1. Réduire la taille du 1er bloc d'information/pub; celle du menu et inverser les bloc profil olfactif et engagement avec les blocs de produit et de coup de coeur ⇒ Important de découvrir un minimum les produits à l'arrivé sur la page
2. Icones cliquables pour naviguer dans les panels d'information
3. Les engagements ouvrent une nouvelle fenêtre au clic, peu agréable dans la navigation
4. Coup de coeur: contenu non centré avec les fèches latérales
5. Les boutons cliquables du panneau d'information sont presques invisibles
6. Nos conseils: changement de couleur agressif et effet de défilement désabrabable
7. Bouton FAQ peu visible

Je découvre les produits type "bougies parfumées"

1. Retirer le menu de gauche et laisser le sous menu visible quand on est dans une catégorie pour naviguer facilement en son sein
2. Mettre un bouton chercher qui recharge la page et permet donc de sélectionner plusieurs filtres avant le chargement
3. Mettre un fil d'ariannne sobre après le menu
4. Mettre un bouton flèche sur la droite pour revenir en haut de la page

Je découvre les classiques des bougies parfumées

1. Le fil d'ariannne devrait glisser vers le bas avec l'ouverture du menu déroulant. Rendre le fil plus sobre

Je consulte le détail d'un article

1. Faire augmenter le prix en temps réel en fonction de la quantité choisie avec le prix de référence à l'unité à côté
2. Pas de barre de scroll pour ce bloc mais des boutons fléches pour naviguer dans les recommandations, éviter que les produits soient coupés
3. Proposé au moins de voir si le produit est disponible dans une boutique ciblé

J'ajoute l'article à mon panier

1. Faire augmenter le prix en temps réel en fonction de la quantité choisie avec le prix de référence à l'unité à côté

Je consulte mon panier

1. Réduire la hauteur du menu: supprimer la bande grise (ses informations étant plus logique ailleurs: "revendeur" ⇒Footer; "nous contacter" ⇒ Footer; "suivi de ma commande" ⇒ Mon compte), réduire l'espace vertical entre les éléments du menu.
2. Résolution du problème d'espace non cliquable et suppression de la banderole de livraison, elle doit être au moment de validation de la commande comme un rappel de vérification.
3. Mettre un rappel au moment de la commande
4. Réduire la taille du menu dans un premier temps. Dans un second temps deux possibilités: mettre un menu fixe qui se maintient au scroll ou un menu simple qui disparait normalement comme le reste du contenu (possibilité de le faire réapparaître avec le scroll vers le haut uniquement si il a entièrement été passé en scrollant, en rappelant que sa taille a été réduite pour éviter une grosse gêne de la navigation)

Je passe au paiement

1. Ajouter une nouvelle partie de formulaire si la case est décochè pour renseigner l'adresse de facturation