

IHM : TD Modèle de Tâches et Scénario

2. Liste de Tâches

Présenter la liste de tâches supportées par les systèmes. Identifier l'objectif, les outils et les informations pour accomplir chaque tâche. Identifier qui fait la tâche (lien avec les personas).

Objectif	Outils	Informations pour accomplir la tâche	Qui
Suivre son colis	localisation du colis, outil de sélection du colis à suivre	Sélectionner le colis à suivre	Michel Suivi (client)
Communiquer sa position	Carte / Position GPS	Cliquer sur "Position du Livreur" (nom non officiel)	Camille Honnête (livreur)
Gérer des signalements	Affichage clair	Voir les signalements	Thérèse Ponsable (service client)
Remonter les plaintes	Formulaire de plaintes	Accès à ses anciennes commandes et ses commandes actuelles	Lara Leuse (client)
Changer facilement d'adresse de livraison	Profile modifiable	Adresse actuelle	Eva Zion (client)

3. Créer une matrice de tâches

Tâches	Client	Service Client	Livreur
Suivre son colis	Très souvent	Jamais	Jamais
Communiquer sa position	Jamais	Jamais	Toujours
Gérer des signalements	Jamais	Toujours	Jamais
Remonter les plaintes	Parfois	Jamais	Parfois
Changer facilement d'adresse de livraison	Parfois	Peu souvent	Jamais

Rôles par personas :

	Client	Services Client	Livreur
Michel Suivi	X		
Camille Honnête			X
Thérèse Ponsable		X	
Lara Leuse	X		
Eva Zion	X		

4. Développer les scénarios

- Suivre son colis :
Il est 10h, Michel Suivi ouvre l'application pour suivre son colis et organiser sa journée. Il arrive dans le menu avec la liste de ses livraisons en cours et clique sur la livraison qu'il attend. Il arrive alors sur un menu avec plusieurs indications, dont l'étape d'avancement de son colis, la date et l'heure d'arrivée prévue, ainsi que le lieu de livraison. Il voit donc que le colis arrive aujourd'hui à 17h à un point relais à 20 minutes de chez lui. Il peut donc prévenir ses voisins pour qu'ils gardent ses enfants après l'école, le temps qu'il aille chercher son colis.
- Communiquer sa Position :
Camille Honnête doit effectuer une série de livraisons. Avant de partir, il lance l'application en indiquant qu'il démarre sa tournée. En cliquant sur ce bouton, l'application récupère sa position GPS et le client peut y accéder en temps réel en cliquant sur suivre ma livraison. Une fois la livraison terminée, il indique qu'il a fini sur l'application GPS n'est plus indiquée/utilisée par le client.
- Gérer des signalements :
Thérèse ouvre l'application, elle accède à la liste des signalements non traités. Elle sélectionne le plus ancien. Elle a accès à toutes les informations concernant le problème et peut modifier les informations concernant la livraison. Elle peut, par exemple, changer l'adresse de livraison si nécessaire. Une fois le signalement traité, elle le marque comme complété et passe au suivant.
- Remonter les plaintes :
Lara Leuze a encore reçu un colis endommagé après une de ses livraisons. Agacée, elle souhaite se plaindre au service de livraison pour se faire remonter son mécontentement. Elle ouvre l'application, se rend sur ses précédentes commandes et clique sur sa commande défectueuse. Elle clique sur l'option "Signaler un problème" et peut ensuite envoyer un message expliquant ses problèmes au service client.
- Eva Zion a changé de ville et souhaite acheter une nouvelle robe. Pour cela, elle va sur le site de livraison puis va sur son profil. Une fois sur son profil, elle change son adresse de livraison, puis passe sa commande sans stress.

5. Modéliser les tâches



