

Recherche Demande - Evolutions à venir...

Objectifs

Process (CR des points + interview avec commerciaux)

CR Réunions du 11 févr. 2025 - Analyse des besoins et usages

Les réunions se sont articulées autour de ces questions :

Vue Globale

1. **L'utilisation de l'application** : Taille des écrans, utilisation de plusieurs écrans ?
2. **Contexte d'utilisation** : Existe-t-il des phases de travail spécifiques ?
3. **Parcours typiques** : Quels sont les enchaînements d'écrans typiques ?
4. **Recherche vs. Portefeuille** : Quelle fonction est la plus utilisée et dans quelles proportions ?
5. **Impression générale de la recherche** : Ergonomie, esthétique, compréhension des libellés et filtres, logique générale et positionnement des éléments.
6. **Utilisation des résultats de recherche** : Que font les utilisateurs après avoir obtenu les résultats ?

Vue Détaillée

7. Analyse des filtres : Détails de chaque filtre et évaluation de leur pertinence (par exemple, les statuts de la demande).

8. Points forts et irritants : Ce qui fonctionne bien sur la recherche des demandes et du portefeuille, ainsi que les points de friction à améliorer pour une recherche plus pertinente.

9. Informations attendues : Les informations affichées sont-elles adaptées aux attentes des utilisateurs ?

Première réunion : Jean-Baptiste et Pauline

Utilisation des écrans

- **JB** : Application zoomée sur Leasa.
- **Pauline** : Utilise deux écrans – le plus grand pour l'application, l'écran du PC pour ses mails.

Modes d'utilisation

- **JB** : Utilise l'écran au quotidien pour la revue des portefeuilles commerciaux. Il retrouve ses dossiers rapidement grâce à une bonne mémoire des dossiers et une recherche ciblée avec des champs précis.
- **Pauline** : Utilise l'écran principalement pour rechercher des informations sur un contrat. Elle extrait aussi des parcs de partenaires pour réaliser des reportings Excel. Elle sait en général précisément ce qu'elle cherche avant de venir sur la page de recherche.

Navigation et parcours utilisateur

- **JB** : Lors d'une recherche de demande, il ouvre les détails dans un nouvel onglet pour éviter de perdre ses critères de recherche en revenant sur la page.
- **Pauline** : Procède de la même manière. Utilise aussi la recherche pour récupérer des échéanciers. Ouvre toujours les demandes dans de nouveaux onglets pour consulter toutes les informations nécessaires.

Recherche vs. Portefeuille

- **Pauline** :
 - Privilégie la page de recherche de demandes plutôt que la barre de recherche rapide, car elle est plus complète et permet de combiner plusieurs filtres.
 - Utilise la page de recherche aussi pour voir les portefeuilles des autres commerciaux.
 - Se sert des portefeuilles uniquement pour vérifier les dossiers en accord et effectuer des relances. Elle filtre également pour voir les bookings prévus.
- **JB** :
 - Passe peu de temps sur l'écran de recherche, sauf pour les reportings et les revues de portefeuilles.
 - Utilise davantage les écrans portefeuilles.

Avis général sur la recherche de demandes

- **Général** : Trop d'éléments affichés, page surchargée. Tous les filtres ne sont pas utiles.
- **Pauline** :
 - L'ordre des champs est incohérent.
 - Le champ SIRET est inutile.
 - Confusion entre les champs "Utilisateur" et "Commerciaux".
- **JB** :
 - D'accord avec Pauline sur la surcharge d'éléments.
 - Trouve la liste déroulante des commerciaux trop longue.

Utilisation des filtres

- **Pauline** :
 - Trouve les champs date peu clairs et ne les utilise pas.
 - Utilise fréquemment les champs : **acompte, apporteurs, ainsi que les statuts du workflow.**
- **JB** :
 - Même avec des libellés plus clairs, certains filtres resteraient inutiles selon lui.

Points forts et irritants de la recherche de demandes et du portefeuille

Ce qui fonctionne bien

- La possibilité d'extraire des données pour des reportings facilement.
- Retrouver rapidement un dossier lorsqu'une référence est connue.

Irritants et axes d'amélioration

- Trop d'informations dans les filtres.
- Sensation de surcharge visuelle de la page.
- Certains filtres peu ou pas utilisés.

Suggestions d'amélioration

- Ajout d'un **filtre "Estimation de booking"**.
- Ajout d'un **filtre "Prévision réalisation contrat"**.

Seconde réunion : Warda, Vincent et Christophe

Utilisation des écrans

- **Christophe** : Travaille avec **trois écrans**. Utilise **Leasa sur son pc 15 pouces** et a **toujours deux pages Leasa ouvertes simultanément**.
- **Warda & Vincent** : Travaillent avec **deux pages Leasa ouvertes simultanément sur des écrans de tailles standards**.

Contexte d'utilisation

- **Christophe** :
 - Routine quotidienne : chaque soir, filtre **les contrats à facturer sur HealthLease** en fonction des statuts : **réception documents, attente de documents, saisie d'informations de facturation**.
 - Navigue **dossier par dossier**, en ajustant parfois les filtres sur la page de recherche.
 - Utilise principalement la **barre de recherche rapide**, qui redirige ensuite vers la page de recherche.
- **Warda** :
 - Fait beaucoup de **reporting**, mais préfère **filtrer directement sur Excel** plutôt que d'utiliser l'application donc elle effectue une recherche générale qu'elle exporte par la suite.
 - Utilise aussi la **recherche rapide** fréquemment.
- **Avis général** :
 - **Gain de temps** avec la recherche rapide : entrer une référence dans la barre de recherche rapide est plus efficace que de **cliquer plusieurs fois dans la barre de navigation pour accéder à l'écran**.

Parcours typiques (enchaînements d'écrans)

- **Christophe** : Lorsqu'il utilise la **page de recherche de demandes**, il **ouvre chaque demande dans un nouvel onglet** pour éviter de perdre ses critères.

Recherche vs. Portefeuille

- **Christophe :**
 - **90% du temps** utilise la **recherche rapide**.
 - Recherche quotidienne sur les portefeuilles des **dossiers à facturer, en attente de paiement ou à payer**.
- **Vincent & Warda :**
 - **Utilisation ponctuelle** de la recherche, mais **pas tous les jours**.
 - Préfèrent **les tuiles de l'écran d'accueil** pour accéder aux portefeuilles ou la **barre de recherche rapide**.

Avis général sur l'écran de recherche

- **Christophe :**
 - **Trop de statuts affichés**, ce qui complique l'utilisation.
 - **Problème avec les sous-statuts** : il doit cliquer sur **"contrat en cours"** et **"en cours d'interruption"** séparément au lieu d'avoir une sélection plus intuitive.
 - Préfère **recupérer un parc de demandes puis filtrer sur Excel**, car l'interface ne lui permet pas de cibler précisément ce qu'il veut.
 - **Les libellés sont clairs** pour lui.

Utilisation des filtres et pertinence des champs

- **Christophe :**
 - **Filtres qu'il n'utilise pas :**
 - **Tout les champs Date**
 - **Numéro de virement** (aucune utilité, ne sait pas quoi renseigner)
 - **Filtres qu'il utilise fréquemment :**
 - **Code CIP**
 - **Référence bailleur, SIREN, SIRET, Raison sociale**
 - **Statuts de paiement :**
 - **"Attente de paiement" et "Paiement entre" jamais utilisés** pour lui.
 - **Remarque** : même si certains filtres semblent inutiles aujourd'hui, ils peuvent l'avoir été par le passé ou le devenir à l'avenir.

Points forts et irritants de la recherche de demande et du portefeuille

Ce qui fonctionne bien

- La **recherche rapide** est très efficace et permet d'accéder directement à la page de recherche avec des filtres pré-remplis.
- Extraction possible pour **traiter les données sur Excel**.

Ce qui est irritant

- **Perte des critères de recherche** lorsqu'on change de page et qu'on revient en arrière.
- **Trop d'informations affichées** dans la liste des statuts.
- **Filtres trop nombreux** et pas toujours pertinents.

Suggestions et améliorations

- **Affichage dynamique des filtres :**
 - Afficher en priorité **les 4 ou 5 filtres utilisés dans 95% des cas**, et masquer les filtres plus rares (idée de Nicolas).
- **Choisir le nombre de lignes affichées** dans les résultats.
- **Personnalisation des exports :**
 - Permettre aux utilisateurs de **choisir les champs à exporter** en plus des critères classiques (exemple : **montant du premier loyer dans le cas du loyer intercalaire**).
- **Recherche avancée :**
 - Ajouter une **recherche avec critères par type de matériel**.

Maquettes

A venir...

