USER EXPERIENCE

# UX

ENCHANTER LE PARCOURS CLIENT

#MARCOM G

RAPPEL

## PERSONA / USER STORY

En rappel, les 4 éléments clés de l'expérience utilisateur : prendre un modèle (persona) qui a un problème à résoudre (user story).
En étudiant son parcours, on améliore la qualité des touchpoints.

## PARCOURS / TOUCHPOINTS

## OMNICANAL

Le client est partout. NOUS AUSSI.
Le client est sur son mobile. NOUS AUSSI.
Le client est sur Messenger : NOUS AUSSI.
etc. à l'infini : c'est ça l'omnicanal !

## UI : USER INTERFACE

On n'a pas le choix entre la beauté et l'intelligence : il faut les deux ; et l'UI est la première...

## ONBOARDING

Comment les nouveaux utilisateurs sont-ils pris en main et accompagnés jusqu'a devenir des ambassadeurs de la marque ?

## MVP

Minimum viable product : prototype du produit ou service sous forme de maquette testable.
Plus les tests sont fréquents plus le produit sera réussi !

## LES INDICATEURS

Trois KPI majeurs :
Taux de churn : les abandonnistes
NPS : Net Promoter Score
BR : bounce rate : les déçus au premier coup d'oeil