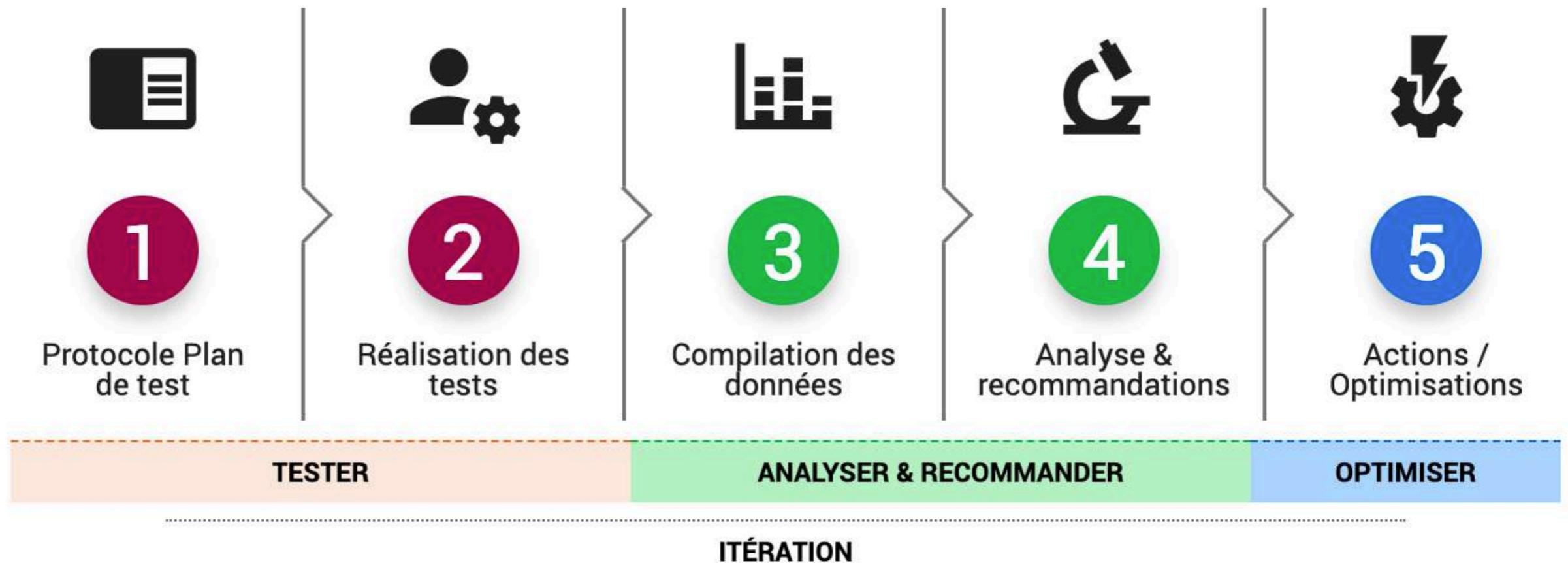


# PROTOCOLE D'ÉTUDE / TEST UTILISATEURS



# MÉTHODOLOGIE & BÉNÉFICES



# UNE SOLUTION COMPLÈTE

---

Pour mieux comprendre les usages de vos visiteurs et optimiser l'ergonomie de vos interfaces



Tests d'interfaces & de la navigation  
**Capture Vidéo + Questionnaire**



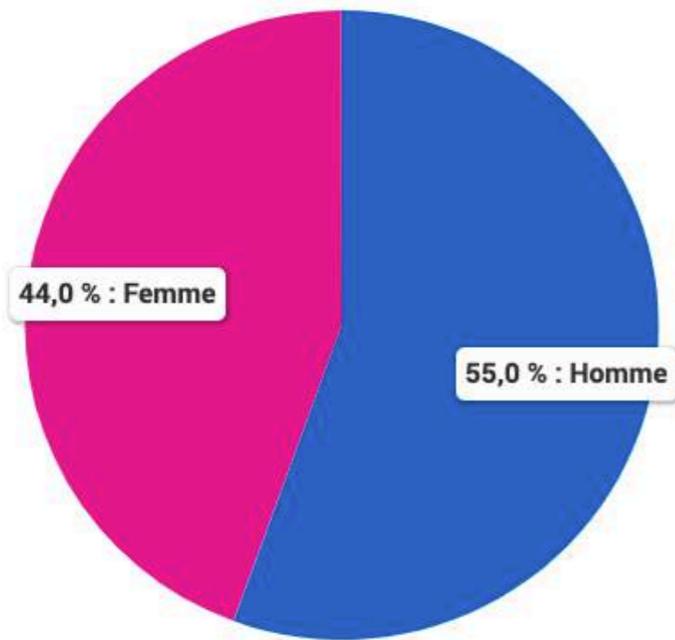
Large panel de testeurs  
**ciblés, qualifiés et réactifs**



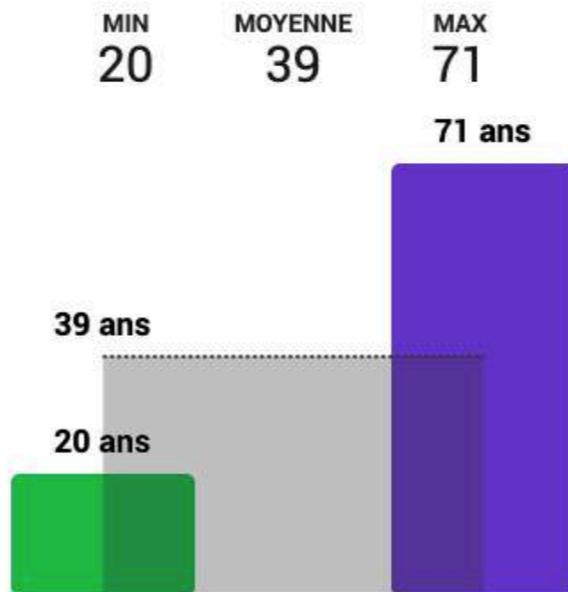
Analyse experte UX et ergonomie  
**Plan de recommandations**



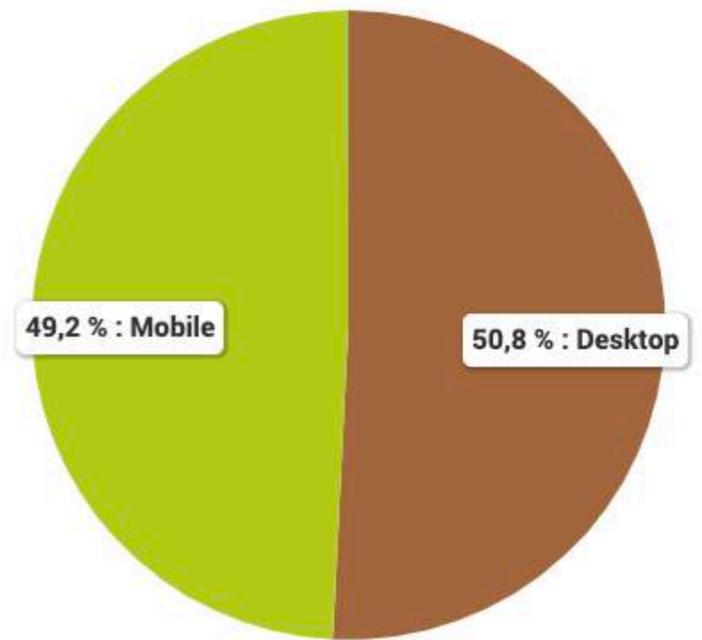
Genre

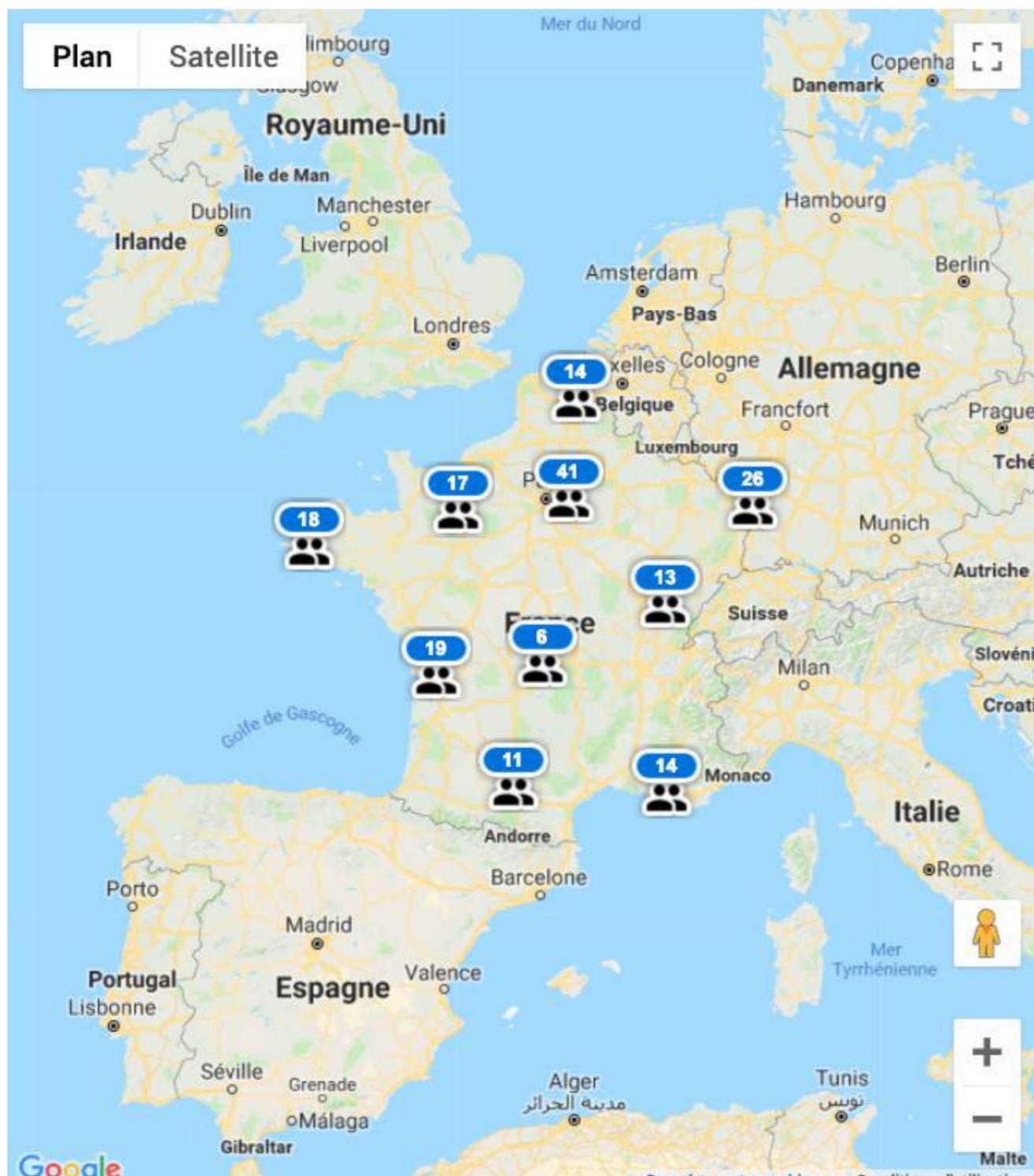


Age



Support

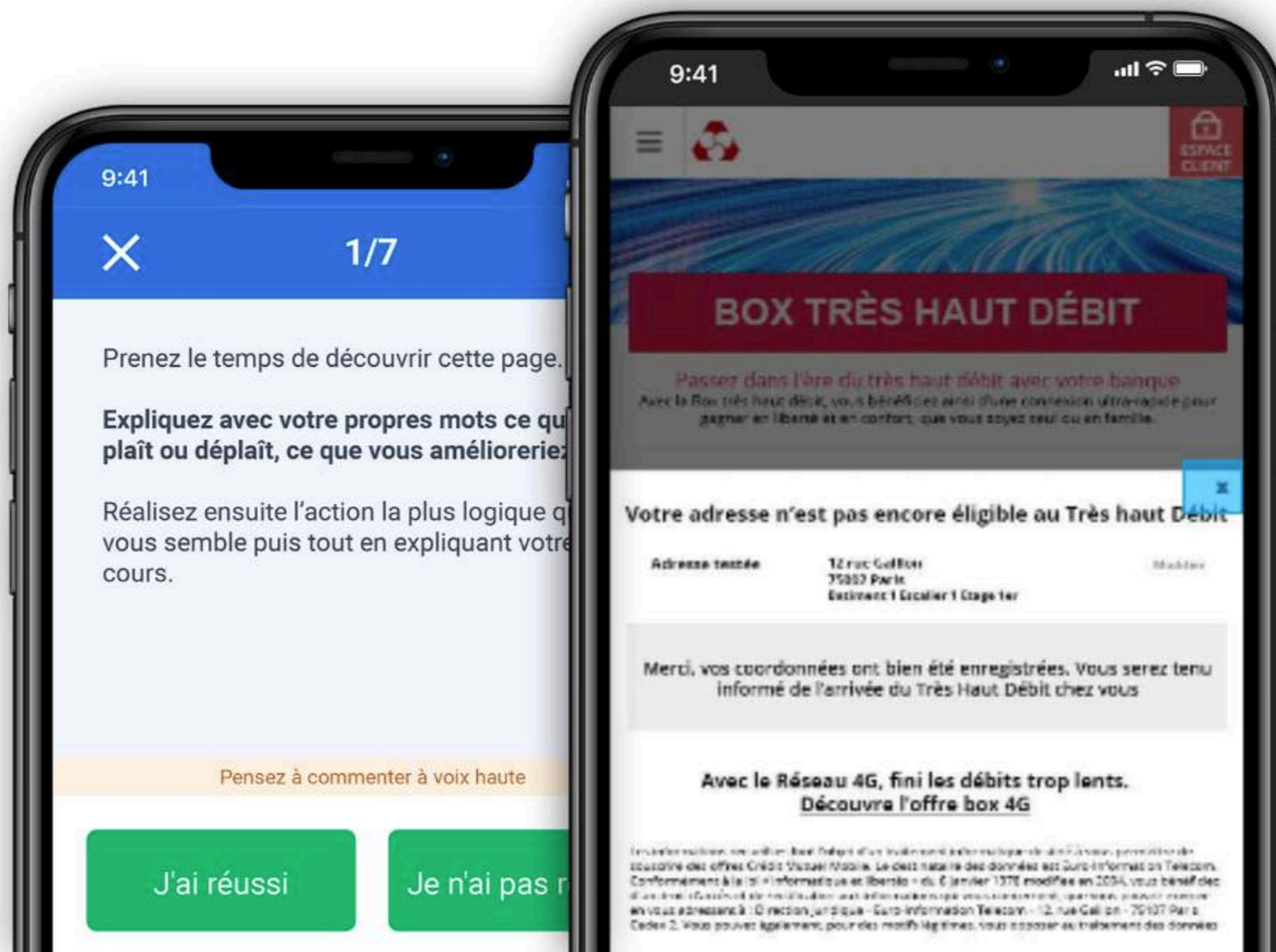




# PARTICIPANTS - LOCALISATION & APPAREILS

	Attendu	Réalisé
Vidéos commentées	30	33 <span>+10%</span>
	15	18
	15	15
	0	0
Questionnaires / Sondages	140	146 <span>+4.3%</span>
	70	73
	70	73
	0	0
Totaux	170	179 <span>+5.3%</span>

# UN TEST VERSION MOBILE



# UN TEST VERSION DESKTOP

Nouvel onglet

Crédit Mutuel CAISSE DE CREDIT MUTUEL PONTAULT COMBAULT >

Rechercher

Scénario de test

Arrêter le test

PARTICULIERS

Gérer au quotidien | Épargner | Emprunter | Vous assurer | Communiquer

## Choisissez vos options

Tâche 11/12 : Expliquez les points forts et les points faibles du service selon vous.

Pensez à parler à voix haute.

J'ai réussi

Je n'ai pas réussi

Adresse testée 12 rue Gaillon 75002 Paris Modifier

### 1 Votre offre

Vous avez choisi l'offre BOX Premier Engagement 12 mois Modifier

### 2 Votre bonus TV

Votre panier s'est actualisé

**Votre panier**  
voir le détail >

38,98 / mois  
pendant 12 mois puis 66,98 € / mois

# TYPES DE LIVRABLES



Backoffice d'analyse

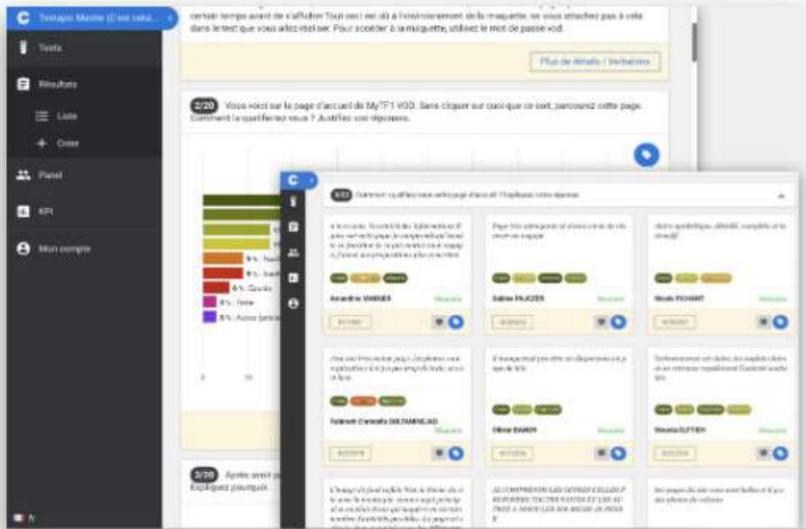
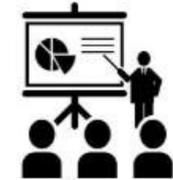
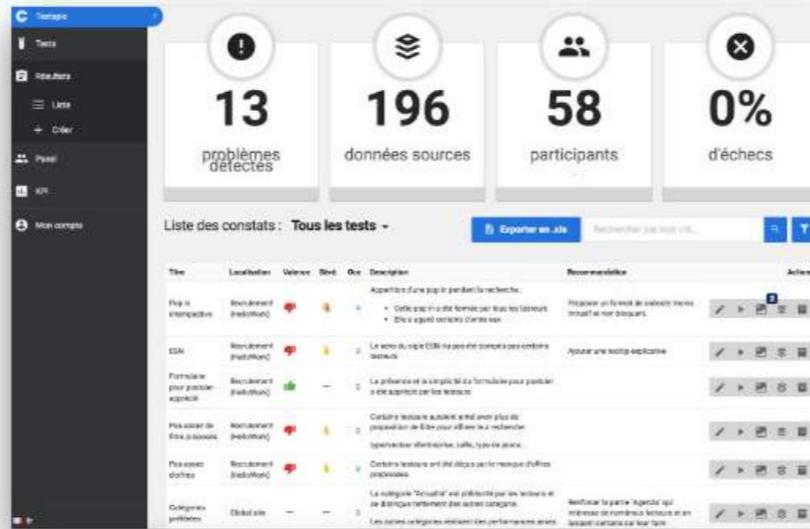


Tableau de préconisations hiérarchisées



Présentation de synthèse



# MON SCOPE D'INTERVENTION

---

- Rédaction et validation du protocole de test - Mise en place du plan de tag
- Renseignement des tests dans l'outil recette
- Analyse des 30 videos
- Analyse des 30 questions
- Finalisation du compte rendu de test
- Réunion de restitution
- Workshop design thinking

# PROTOCOLE DE TEST

---

## Problématique / Périmètre

Afin de valider la refonte du parcours de souscription Euro-Information Telecom souhaite évaluer les nouvelles maquettes Web et Web mobile. Le test permettra ainsi de valider les différents choix et d'identifier les freins potentiels au parcours.

## Objectifs

Évaluer la facilité de navigation au travers d'un parcours de souscription de box.

Évaluer la compréhension étapes de souscription..

Évaluer la visibilité et la compréhension des informations textes ainsi que des icones/pictos utilisés sur le site.

# OBJECTIF DE TEST

---

**Vidéo** : Évaluation de la navigation plus globale

**Questionnaire** : Évaluation plus précise sur des éléments clés

Parcours d'abonnement internet / Tv

Avoir un compte crédit mutuel pour avoir l'offre

## Éléments principaux à évaluer

Evaluation de quoi?

- Compréhension du service
- Argumentaire de vente
- Compréhension de l'actualisation du panier
- Compréhension des offres/options
- Compréhension du changement CM/CM mobile

## **Organisation et détails des page**

### **Choix de l'offre**

- Comparaison des offres. Client mobile et non mobile.
- Case à cocher a animer
- visibilité du panier
- Contextualiser le parcours - Non éligible puis éligible
- Evaluation parcours de choix de la box premier puis choix de l'option.
- Pop up panier
- Si modif de l'offre retour slide 7
- Evaluer l'actualisation du panier - Suffisamment de feedback ?

### **Validation du panier**

- Visibilité du récap panier - Case à cocher
- Compréhension du Logué ou non logué - Vous n'êtes pas loguer/Vous venez de vous loguer.
- Visibilité et compréhension Rio et message d'aide et plus d'info dans le message d'aide.
- Compréhension de l'actualisation du panier avec livraison à domicile
- Evaluer l'évolution des frais à chaque étapes
- Compréhension de la possibilité de ne pas prendre de rendez-vous. Pas de prise de rendez-vous puis retour arrière pour définir une date
- Compréhension de la génération automatique des compte
- Compréhension de la signature de contrat sur espace perso pour finaliser le contrat

### **Compréhension des codes promo en fin de parcours**

En fonction de l'endroit

- Promo offre
- Promo ouverture de compte
- Promo livraison

### **Ciblage :**

CIC et Crédit mutuel en banque principale.

50% + de 40 ans

50% - de 40 ans

80% Province - 20% Paris

# EXEMPLE DE BOARD

- Ce test a été réalisé par testapic pour Euro Information Télécom & le Crédit Mutuel.
- Le board de résultat est un mix des 2 devices, avec des graphiques et verbatims pour étayer le questionnaire plus poussé, la recommandation est faite sur l'ensemble de ces données.

desktop

The desktop screenshot shows the Crédit Mutuel website with a navigation bar at the top. The main banner features the text 'Box très haut débit' and 'Passez dans l'ère du très haut débit avec votre banque'. Below the banner, there are four key benefits listed with checkmarks: 'Surfer jusqu'à 100 fois plus rapidement qu'en ADSL', 'Profitez de tous vos écrans en simultané sans ralentissement', 'Expérimentez la TV 4K1 avec une image 4 fois plus nette qu'en HD', and 'Bénéficiez d'une installation simple et rapide réalisée à votre domicile par un professionnel'. A 'En détails' section follows, displaying two offers: 'LA BOX' for 9,99 €/mois and 'LA BOX PREMIER' for 24,99 €/mois. Each offer includes details about channel counts, speeds, and call allowances. At the bottom, there are buttons for 'Contacter un conseiller' and 'Joindre un conseiller par téléphone'.

mobile

The mobile screenshot shows the website adapted for a smaller screen. The banner is more prominent, and the text is larger. The 'En détails' section is visible, showing the 'LA BOX' offer for 9,99 €/mois and the 'LA BOX PREMIER' offer for 24,99 €/mois. The layout is more vertical, and the navigation elements are simplified. At the bottom, there are buttons for 'Contacter un conseiller' and 'Devenir client'.

## Question 1

Avant de cliquer sur quoi que ce soit, quelle est votre impression spontanément arrivant sur ce site ?

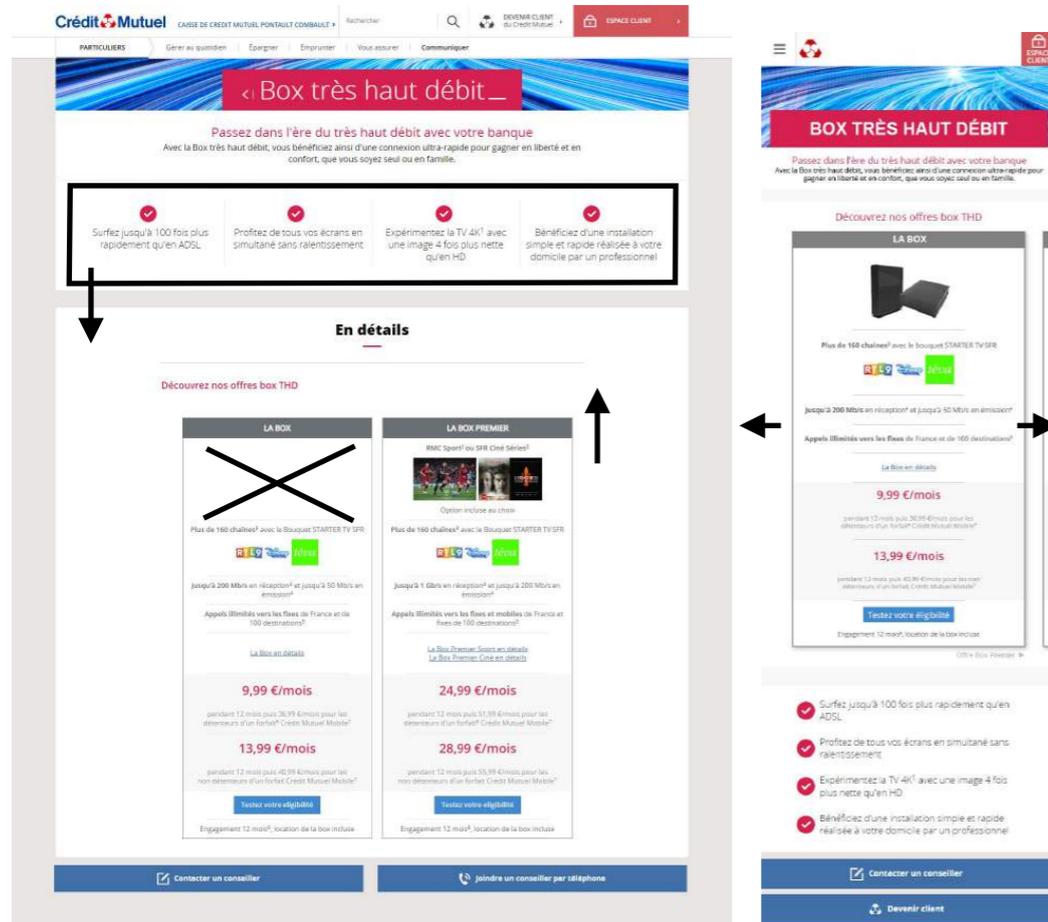
### Exemple de réponse taguée positive

« La lecture est facile. On trouve le détail des 2 offres avec les tarifs en sus des consommations téléphoniques »

### Exemple de réponse taguée négative

« Page peu claire, je ne comprends pas ces 4 prix et pourquoi une banque propose une box »

# RECOMMANDATION



**9,99 €/mois**



## Description

Beaucoup d'utilisateurs ont une impression mitigée, entre l'offre, la multitude d'infos voir de prix et l'offrant, établissement bancaire.

## Reco

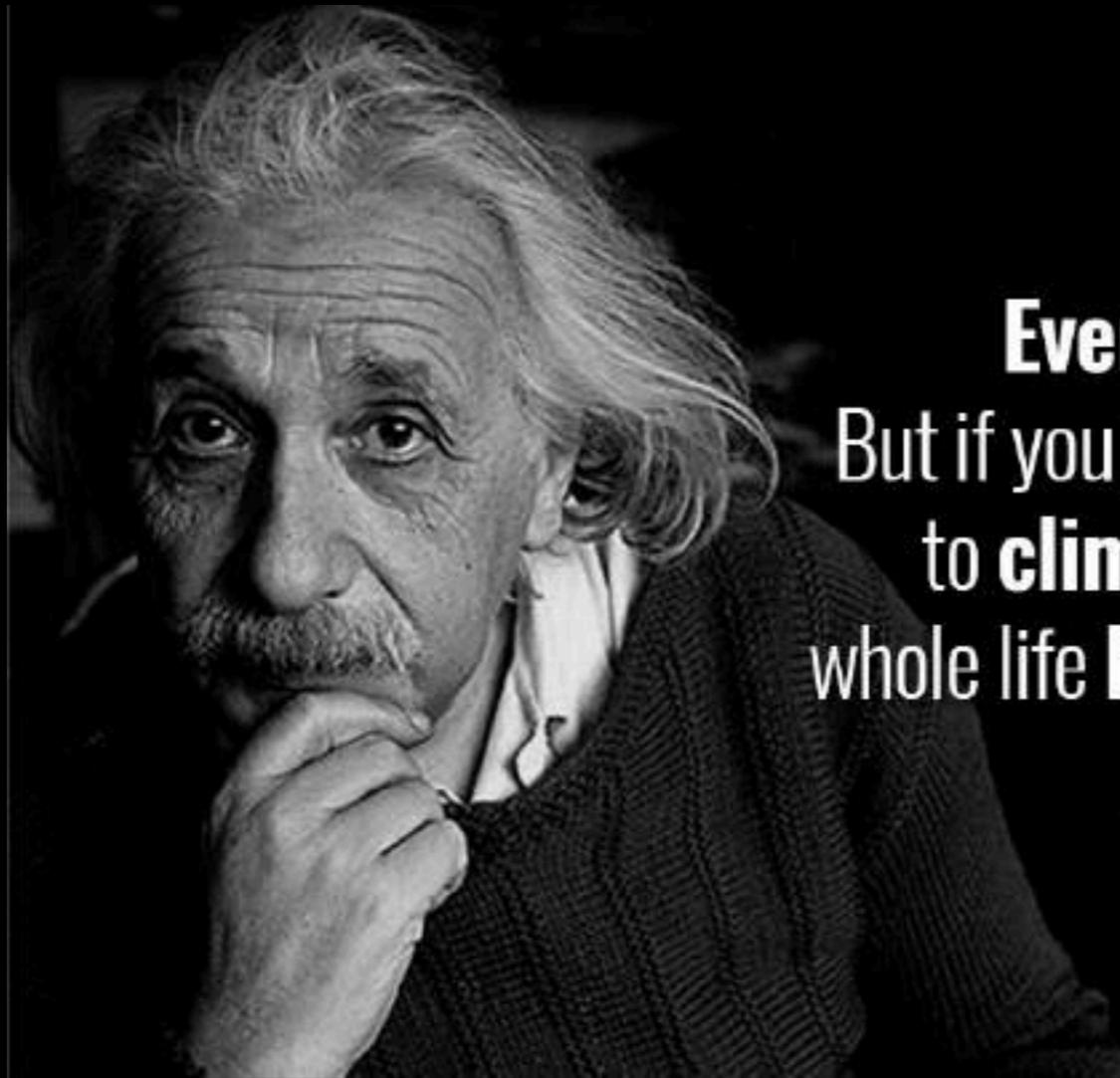
Améliorer la modernité du look & feel, rajouter du visuel, prioriser l'info, simplifier.

### Desktop >

- Enlever le header et les liens du site CM.
- Prioriser les infos de prix et d'offre en première lecture afin de la simplifier.
- Revoir du coup ce colonage avec case vide.

### Mobile >

- Accentuer l'affordance à swiper par une autre mise en page ou une flèche.



**Everybody** is a genius.  
But if you judge a **fish** by its ability  
to **climb** a tree, it will live its  
whole life **believing** that it is stupid.

- *Albert Einstein*