



UX

SIPF

1

Immersion

## CARTOGRAPHIE D'EXPÉRIENCE EXPERIENCE MAP

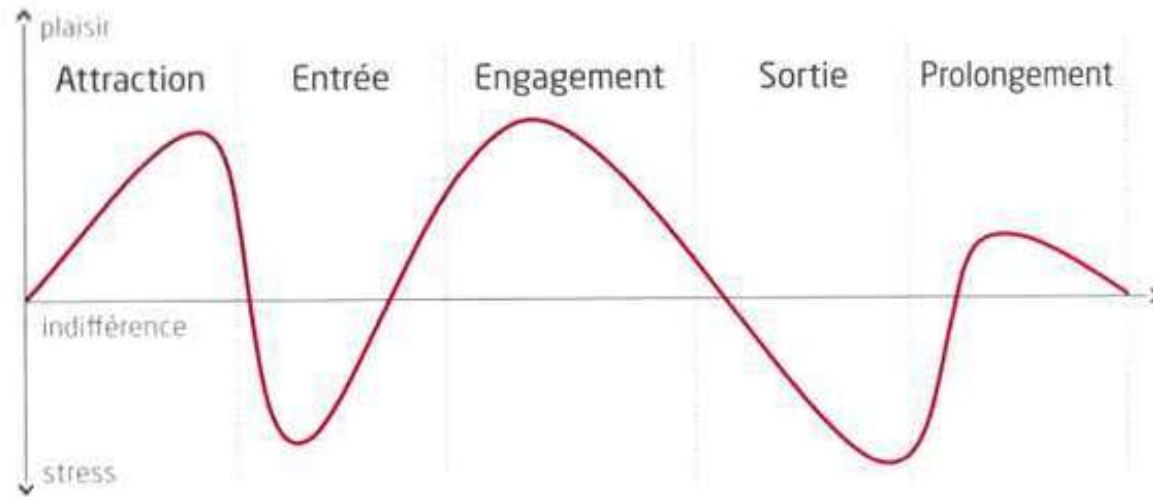
### TÂCHES ET COMPORTEMENTS

- À partir des données de l'observation et des interviews, l'analyse décompose les actions de l'utilisateur et détaille tout ce qui est mis en oeuvre : les équipements, les outils de processus cognitif (soit ce que l'utilisateur perçoit et comprend pour mener à bien une tâche).
- A partir des personas, il faut reprendre l'ensemble des données de façon factuelle et exhaustive pour les représenter visuellement.
- Cette décomposition met en lumière l'environnement dans lequel l'activité est exécutée, sa durée, sa fréquence, son degré de complexité et les différentes possibilités d'interactions.
- Carte représentée sous forme de schéma qui documente de façon exhaustive l'expérience (interactions et canaux) qu'une personne peut avoir avec un produit ou un service : sert de base à la phase de conception
- Ce n'est pas un livrable mais une étape intermédiaire qui offre une vue complète de l'expérience : aspects positifs et négatifs (points noirs ou «painpoints» soit les facteurs de stress)
- Pour construire cette carte, il convient d'établir l'inventaire de tous les points de contact du commanditaire (site web, applications mobiles et tablette, centre d'appels, e-mail, newsletter, pages Facebook, fil Twitter, ...) avec tous les intevenants du projet.



## 1 Immersion

### CARTOGRAPHIE D'EXPÉRIENCE EXPERIENCE MAP



#### UNCOVER THE TRUTH

Study customer behavior and interactions across channels and touchpoints

#### CHART THE COURSE

Collaboratively synthesize key insights into a journey model

#### TELL THE STORY

Visualize a compelling story that creates empathy and understanding

#### USE YOUR MAP

Follow the map to new ideas and better customer experiences

#### The Activity

Experience mapping is a collaborative, iterative process for synthesizing and visualizing the holistic customer experience. The activity of experience mapping results in an artifact – an experience map.

#### The Artifact

An experience map presents, with richness and depth, key insights into your customers' complete experience. It is a tool that supports charting new courses of action.



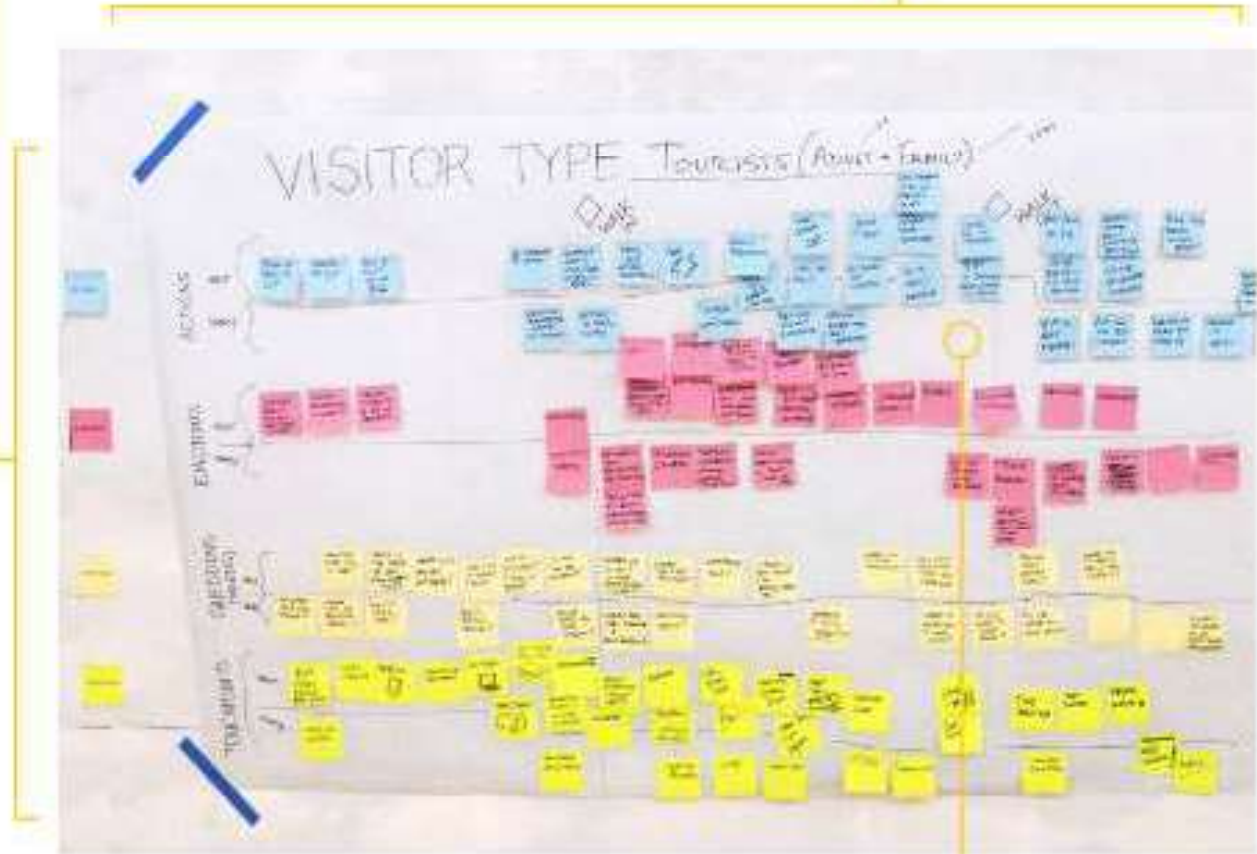
# UXD

## 1 Immersion

### CARTOGRAPHIE D'EXPÉRIENCE EXPERIENCE MAP

USE BUILDING BLOCKS TO BUILD STRUCTURE. GROUPING BY COLOR HELPS GET THE IDEAS DOWN FAST.

TEST STAGES WITHIN THE GROUP. YOU CAN ADD AND REMOVE THEM AS THE STORY EVOLVES.



TIP: PULL OUT CUSTOMER QUOTES TO ALIGN WITH KEY MOMENTS OF THE JOURNEY.

CLUSTER AND ORGANIZE ON THE FLY. IF YOU NEED MORE DETAIL, DON'T BE AFRAID TO DRAW AND ANNOTATE.





# CARTOGRAPHIE D'EXPÉRIENCE EXPERIENCE MAP

Experience Map

| +                               |            |        |            |        |              |        |
|---------------------------------|------------|--------|------------|--------|--------------|--------|
| -                               |            |        |            |        |              |        |
| ETAPES                          | Attraction | Entrée | Engagement | Sortie | Prolongement | Sortie |
| ACTIONS                         |            |        |            |        |              |        |
| PENSÉES                         |            |        |            |        |              |        |
| RESSENTIS                       |            |        |            |        |              |        |
| OPPORTUNITÉS<br>D'AMÉLIORATIONS |            |        |            |        |              |        |

UX