

» Simplifier ce n'est pas seulement rendre plus simple



Fabien ALLI
Responsable Lab.Innovation,
DOCAPOST



Chady NASSIF
Directeur Design UX,
DOCAPOST

Fluidifier l'expérience utilisateur, c'est faire en sorte que l'utilisateur ou le client puisse se conformer avec le moins d'efforts possible aux processus métiers qui déterminent l'efficacité et la performance du service rendu.

L'un des enjeux majeurs de la transformation digitale, c'est l'appropriation par les utilisateurs.

Il n'y a pas d'évolution possible sans cela. Dans la pratique, ce ne sont pas les technologies qui commandent l'évolution des usages, mais l'inverse. C'est parce que les usagers ou les clients se saisissent des technologies et se les approprient que les entreprises doivent ensuite s'adapter.

Tout l'enjeu de l'innovation est d'anticiper ce mouvement autant que possible, tout en reconnaissant que les utilisateurs ont toujours un coup d'avance, et en se mettant pleinement au service de leurs attentes.

UN NOUVEAU DIALOGUE AVEC L'UTILISATEUR

Dans cette approche, l'utilisateur est à la fois l'objet et l'outil. L'objet parce que c'est bien de lui et de son expérience qu'il s'agit. L'outil, parce que rien ne se fait sans lui, sans le consulter aussi souvent que possible, sans l'écouter attentivement à chaque étape. L'un des aspects peut-être les plus passionnants de la révolution numérique, c'est qu'elle nous invite à réengager le dialogue avec le client ou l'utilisateur sur un terrain nouveau.



Il ne s'agit plus uniquement de lui rendre un service utile, mais de rentrer en conversation avec lui et de lui faire vivre, grâce au numérique, une expérience émotionnelle riche et satisfaisante. L'innovation de ce point de vue se nourrit forcément de l'intelligence collective. Et elle ne se réduit pas à sa seule dimension technologique. Elle repose au contraire sur un va-et-vient permanent entre l'écoute des usages, qui permet de bien comprendre les questions, et l'exploration des nouveautés techniques, pour apporter des réponses utiles.



SIMPLIFIER, C'EST AUSSI ACCOMPAGNER

Car paradoxalement, simplifier, ce n'est pas seulement rendre plus simple. C'est aussi s'assurer de la complétude du service rendu. Rien ne sert par exemple de faciliter le signalement d'un sinistre par un robot conversationnel (chatbot) ou par une interface vocale si le reste du processus d'instruction reste complexe. La fluidification de la relation entre le client ou l'utilisateur et l'entreprise ou l'administration se joue à toutes les étapes. Chaque technologie y apporte sa contribution en fonction du contexte. Un chatbot, par exemple, apportera la meilleure expérience s'il sait écouter l'utilisateur, et l'accompagner pas à pas vers le bon produit ou service. Et cela est encore plus vrai si l'interaction a lieu via un smartphone.

L'IA, AU SERVICE DU CONTEXTE

Cet enjeu du contexte est aussi celui qui déterminera le succès des interfaces vocales, en remplacement des formulaires en ligne actuels. Du point de vue de la fluidité de l'expérience utilisateur, la problématique posée est en définitive la même. Quel que soit le canal d'interaction, c'est le contexte qui importe. C'est ici que l'intelligence artificielle a un rôle important à jouer. **L'apprentissage profond offre la possibilité de percevoir les contextes et d'y adapter dynamiquement les scénarios de guidage des utilisateurs ou des clients.**



VERS UNE NOUVELLE GÉNÉRATION D'INTERFACES CONVERSATIONNELLES

A relativement court terme, l'IA pourrait ainsi faire naître une toute nouvelle génération d'interfaces conversationnelles. Celles-ci ne se contenteraient plus d'orienter la demande de l'utilisateur vers une information disponible par ailleurs ou vers un formulaire de souscription. **Elles disposeraient de l'intelligence contextuelle requise pour participer activement à la délivrance du service, pour collecter l'information nécessaire à sa mise en œuvre d'une manière directement exploitable par les systèmes d'information de l'entreprise ou de l'administration.**

Ce faisant, elles rendraient simultanément service à l'utilisateur ou au client final, et à l'organisation elle-même.

REPRENDRE L'INITIATIVE

Innover pour la fluidification de l'expérience utilisateur, c'est donc rechercher un équilibre « gagnant-gagnant » à plusieurs niveaux.

Il s'agit d'abord de faire en sorte que l'utilisateur ou le client puisse se conformer en faisant le moins d'efforts possible aux processus qui font l'efficacité du service rendu par l'entreprise. Le second enjeu d'équilibre est un peu moins visible, mais tout aussi crucial pour les organisations. **L'innovation permet en effet aux entreprises et administrations de reprendre l'initiative en matière de simplification de l'expérience utilisateur. Parce qu'elles auront su combiner la compréhension des usages, les technologies et leur expertise métier, elles ne seront plus demain dans la nécessité de s'adapter en permanence à une évolution des usages qui se fait sans elles.**

Elles pourront « reprendre la main », proposer des alternatives viables et réellement porteuses d'une valeur ajoutée pour elles-mêmes, leurs collaborateurs et leurs clients ou usagers.

Retrouver nos experts

Fabien AILLI

Chady NASSIF



DOCAPOST

10, avenue Charles de Gaulle
94 673 Charenton-le-Pont Cedex

www.docapost.com

CONTACTEZ-NOUS

www.docapost.com/contact