

Qu'est-ce que l'EU?



1

Qu'est-ce que l'EU?

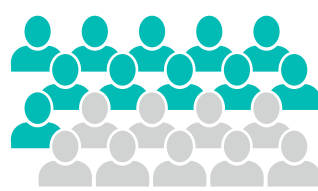
EU signifie simplement « expérience utilisateur » et renvoie à un processus de conception axé sur l'utilisateur qui tient compte des besoins de l'utilisateur à toutes les étapes du cycle de vie d'un produit.

Pourquoi l'EU est-elle importante?



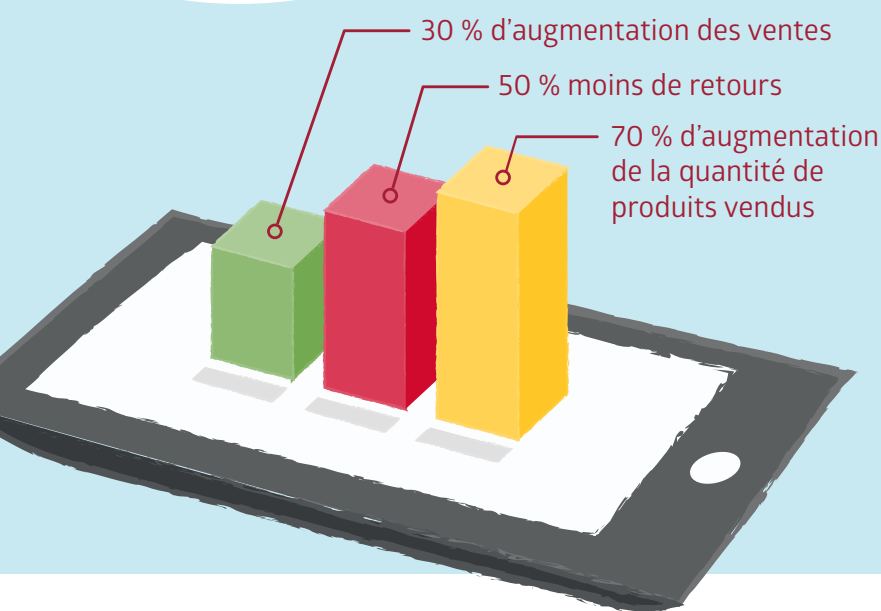
Les gens sont occupés et leur capacité de concentration est limitée

55%



des utilisateurs passent **moins de 15 secondes** à consulter activement une page¹

2



Les téléphones intelligents font désormais partie du quotidien

De plus en plus, pour offrir un excellent service à la clientèle, il faut avoir un site adapté aux appareils mobiles.

Un site de commerce électronique dont les pages de produit ont été optimisées pour les appareils mobiles a observé une augmentation des ventes de 30 %, une diminution des retours de 50 % et une augmentation de 70 % de la quantité de produits vendus².

Si votre site n'est pas adapté aux appareils mobiles, vous perdez des clients. C'est aussi simple que cela.

Quand le contenu n'est pas optimisé pour les appareils mobiles...

79 % des utilisateurs recherchent un autre site³

go

Sociétés mettant l'accent sur le design

Indice S&P



La bonne nouvelle? C'est un investissement qui rapporte gros.

Les résultats de 2014 montrent qu'au cours des 10 dernières années, les sociétés qui mettent l'accent sur le design ont maintenu un important avantage sur le marché boursier, surpassant d'un impressionnant 219 % l'indice général S&P⁴.

Un site performant centré sur l'utilisateur peut :



Renforcer la fidélité du client



Augmenter le nombre de conversions



Réduire le temps et l'argent consacrés au soutien à la clientèle



Réduire le taux de retours

3

Convaincu? Voici comment démarrer.

1

Embauchez un expert de l'EU

Si vous créez votre site Web ou modifiez votre site Web actuel, embauchez un développeur Web spécialisé en EU et évitez les erreurs coûteuses dès le départ.

2

Envisagez une vérification de la convivialité

Une vérification de la convivialité menée par des professionnels peut servir à déterminer l'efficacité de votre site actuel.

3

Contrôlez tôt et contrôlez souvent

Vous pouvez effectuer vous-même certaines tâches. Utilisez un outil en ligne, comme userium.com, pour connaître vos points faibles.

4

Privilégier la simplicité

En cas de doute, suivez de solides principes de conception axée sur l'EU et n'oubliez pas, la simplicité avant tout! Le site UXmyths.com (en anglais seulement) est un bon point de départ.

Marques de commerce et mentions juridiques

¹ Chartbeat Study 2013: Using Engaged Time to Understand Your Audience.

² Digital Commons Case study 2014. Designing for Success: Creating Business Value with Mobile User Experience (UX)

³ Google Study 2012. Sterling Research and SmithGeiger: What Users Want Most From Mobile Sites Today.

⁴ Design Management Institute: The Value of Design (2014)

Cet article a pour but de fournir des renseignements généraux; pour obtenir des conseils adaptés à votre situation personnelle, veuillez vous adresser à votre conseiller.

La conception graphique du cube CIBC est une marque de commerce de la Banque CIBC. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de tiers.

