

Du feedback à l'engagement des utilisateurs

L'engagement d'une communauté est essentiel au développement pertinent d'une solution. Les communautés d'utilisateurs de logiciel n'échappent pas à cette règle. Le défi est d'intégrer de manière efficace un outil de feedback impliquant les utilisateurs et augmentant leur rétention.



L'auteur

Sébastien Cerdelli est Product Manager chez Natives.

S'exposer à la critique n'est pas un exercice facile mais il peut s'avérer payant. Une fois de plus, le B2B s'inspirent des tendances du B2C. A l'image d'un hôtel sur TripAdvisor, un éditeur de solution informatique qui se veut progressiste a tout intérêt à favoriser la création d'espaces d'échange et d'évaluation avec ses utilisateurs pour obtenir du feedback.

La transformation du feedback en engagement

Solliciter les utilisateurs à commenter les nouvelles fonctionnalités ou encore leur demander de voter pour une nouvelle évolution contribue positivement à l'image du logiciel et, surtout, à la perception de son utilité. L'utilisateur devient partie-prenante de l'évolution de son outil.

L'engagement est une question de communication

Le maître mot dans toute stratégie d'engagement est la communication. En effet, il s'agit d'établir un mode de communication efficace avec ses utilisateurs dans le but d'obtenir un retour de leur part. Pour ce faire, la communication devrait répondre aux critères suivants:

Contextualisée

Une fonction de communication intégrée à l'application évite à l'utilisateur de sortir de son contexte d'utilisation et favorise ainsi une réponse. Le choix du bon outil de communication est évidemment déterminant. L'utilisation de fonction de type *chat* est recommandée.

Ciblée

Fini les communications identiques pour tous les utilisateurs. Une communication efficace est celle qui est adaptée à des groupes en fonction de leurs comportements d'utilisation. Ainsi une communication visant à informer de la mise à disposition de facture au format pdf sera, par exemple, différente en fonction de la fréquence d'utilisation du module de facturation.

Informelle

Le ton d'un message est un des éléments clé de l'expérience vécue par son lecteur. Les messages à caractère trop formel sont moins impactants. Ainsi, opter pour un ton plus informel favorisera l'échange avec l'utilisateur.

Synthétique

S'il n'y avait qu'un seul conseil à retenir, c'est probablement celui-là. Une communication *to the point* limitant le nombre de paragraphes sera plus efficace et évitera de décourager l'utilisateur à le lire.

Imagée

Une image vaut mille mots! Encore faut-il que l'illustration utilisée soit bien choisie pour maximiser l'impact et faciliter la compréhension du message. Eviter la banque d'images disponible sur internet et utiliser une illustration mettant en scène la nouvelle fonctionnalité sera un atout supplémentaire.

Pas d'engagement des utilisateurs sans engagement de l'éditeur

Il est frappant de constater le taux de retour des initiatives visant à favoriser l'engagement. Un utilisateur engagé peut devenir un véritable ambassadeur, mais il attend un retour. L'éditeur qui cherche à augmenter la rétention doit donc être prêt à modifier son calendrier de développement en fonction des commentaires de ses utilisateurs. Il restera à arbitrer quelles sont les demandes à réelle valeur ajoutée.

Favoriser l'engagement n'est pas gratuit mais peut rapporter

Il est évident qu'implémenter de manière efficace un outil de feedback représente un effort. Bien que certaines solutions du marché permettent de le faire en quelques heures seulement, répondre aux utilisateurs est plus chronophage. C'est une tâche qui devrait être en partie assumée par l'équipe marketing et non par l'équipe informatique qui a probablement un agenda déjà bien chargé.

Il est important de ne pas négliger les économies potentielles réalisables. Mieux comprendre ses utilisateurs et leurs besoins, c'est mieux allouer ses ressources de développement. L'outil du feedback favorisant l'engagement des utilisateurs fait partie aujourd'hui des fonctions stratégiques de toute solution informatique.

Un utilisateur engagé peut devenir un véritable ambassadeur, mais il attend un retour.
