

# UX DESIGNER (H/F)

## Description du métier

L'UX Designer optimise l'expérience client en créant un parcours client répondant aux attentes des utilisateurs et aux objectifs de l'entreprise sur l'interface.

## Autres appellations du métier

- Responsable de l'expérience client
- CX manager (customer experience)

## Mobilité professionnelle

- Directeur UX
- Directeur de projet web

## Code ROME

E1205 - Réalisation de contenus multimédias

## Accès au métier, formations

Bac +2 :

- BTS Design graphique
- DUT Métiers du multimédia et de l'internet
- DUT Informatique

Bac +3 :

- Bachelor Création Web, design, communication
- Licence professionnelle Arts et technologies de l'image virtuelle ; Création et développement numérique

Bac +4/5 :

- Master Professionnel Arts, création et ingénierie numérique ; Design d'interfaces multimédias et internet
- Écoles d'art
- Écoles de Design ou de Multimédia
- Écoles d'ingénieurs informatique avec certificat de création graphique

# UX DESIGNER (H/F)

## Compétences

### **ANALYSER QUALITATIVEMENT LES BESOINS CLIENTS ET ENRICHIR LA FONCTIONNALITE DES APPLICATIONS ET SUPPORTS DE COMMUNICATION**

- Piloter des études qualitatives réalisées en interne ou auprès de prestataires (agences de conseil en UX-design) pour recueillir les besoins des clients internes ou externes (clients, assurés...), tester leurs réactions face à des produits (existants ou en développement), l'organisation de l'entreprise ou des procédures de gestion
- Constituer, si besoin, des cahiers des charges à destination de prestataires chargés d'étudier les comportements et les perceptions des clients : définir les cibles à approcher, les attendus de l'enquête, les modes et délais de restitution
- Animer les terrains d'enquête ou les contrôler lorsqu'ils sont sous-traités
- Analyser les données collectées sous l'angle des attendus clients, des éléments de satisfaction, d'insatisfactions liées à des expériences vécues ou testées
- Piloter des benchmarks et réaliser de la veille concurrentielle pour mettre en avant de bonnes pratiques et étudier les processus développés par la concurrence
- Analyser les remontées faites sur Internet, notamment par les clients et les assurés sur les services rendus, leur efficacité, leur qualité
- Définir des axes d'amélioration et prototyper des solutions fonctionnelles qui puissent répondre aux attentes des clients (éléments de discours écrits ou oraux, nouvelles offres de services, nouveaux outils de communication, applications...) et se montrer fluides, simples et efficaces d'accès quels que soient les types de support (ordinateurs, tablettes, portables...), de canaux de communication/distribution (téléphone, Internet, agences d'assurances...)

### **DEFINIR ET SUIVRE LES INDICATEURS DE PERFORMANCE**

- S'assurer de la rentabilité des solutions développées ou en développement
- Communiquer auprès des instances de l'entreprise (direction d'entreprise, développement marketing...) sur l'intérêt de développer de nouveaux produits (gains financiers, image et notoriété de l'entreprise...)
- Définir des indicateurs de performance qualité (questionnaire de satisfaction entre autres, Customer feed-back) et commerciale (analyse de flux en lien avec les traffic managers par exemple)
- Assurer l'amélioration continue des offres et produits développés, ainsi que des parcours clients

### **MANAGER ET RECHERCHER L'AMELIORATION CONTINUE**

- Organiser, piloter et optimiser l'activité du service
- Être à l'interface des activités de l'informatique, du développement marketing et informer les équipes et directions associées
- Définir, en lien avec les équipes de création, des maquettes de l'interface virtuelle (wireframe) pour structurer l'information des sites internet
- Rédiger des notes à l'intention des opérationnels pour inculquer de nouveaux processus et/ou des procédures révisées en matière de relation clients (éléments de langage, de posture)
- Sensibiliser les collaborateurs de l'entreprise (à tous les niveaux depuis la direction) à l'émergence d'une culture de service