

## **La documentation utilisateur à l'heure du web2.0**

A l'heure où l'on se préoccupe de la gestion de la relation client, a-t-on pensé à la gestion de la relation utilisateur ?

Qu'entend-on par gestion de la relation utilisateur ? Comment l'amélioration de la relation utilisateur est-elle créatrice de valeur ?

La gestion de la relation utilisateur c'est mettre l'utilisateur au centre du projet et faire interagir les composantes du projet autour de lui. : améliorer l'ergonomie pour faciliter la prise en main et l'utilisation de l'application, communiquer avec lui pendant tout le projet, prévoir l'organisation qui valorise ses compétences, le former pour le rendre autonome, lui fournir les documentations et supports juste au moment où il en a besoin, rester en contact avec lui et recueillir ses remarques.

La documentation utilisateur est un outil essentiel au service de la relation utilisateur. C'est le support de communication permanent, celui qui est là après le déploiement de l'application, la communication et la formation.

Alors comment en faire un outil de dialogue avec l'utilisateur ?

Utilisons les aides en ligne, rendons-les efficaces : la bonne information au bon moment ! Permettons à l'utilisateur de se les approprier en les annotant ! Ouvrons une fenêtre de dialogue avec l'éditeur ou le chef de projet ! Et alors l'utilisateur sera acteur et créateur de valeur.

Pourquoi ne pas mettre les technologies du Web 2.0 au service des utilisateurs ?

Sherpa, en collaboration avec des spécialistes de la gestion de la relation utilisateur et des spécialistes du Web 2.0, recherche des solutions innovantes.

Stéphanie Durand-Gasselin

sherpa@sherpa-doc.fr