UX & PO : collaborer

Elodie Delaisement
Talk Capgemini 26/04/2019

Images : ayaankabir & brgfx

Qui suis-je ?

- 11 ans d'expérience : webdesigner puis UX dans le digital
- Contexte Agile (Scrum, Scrumban) depuis 5 ans

LinkedIn | Blog | Twitter

1. UX : Vrai / Faux

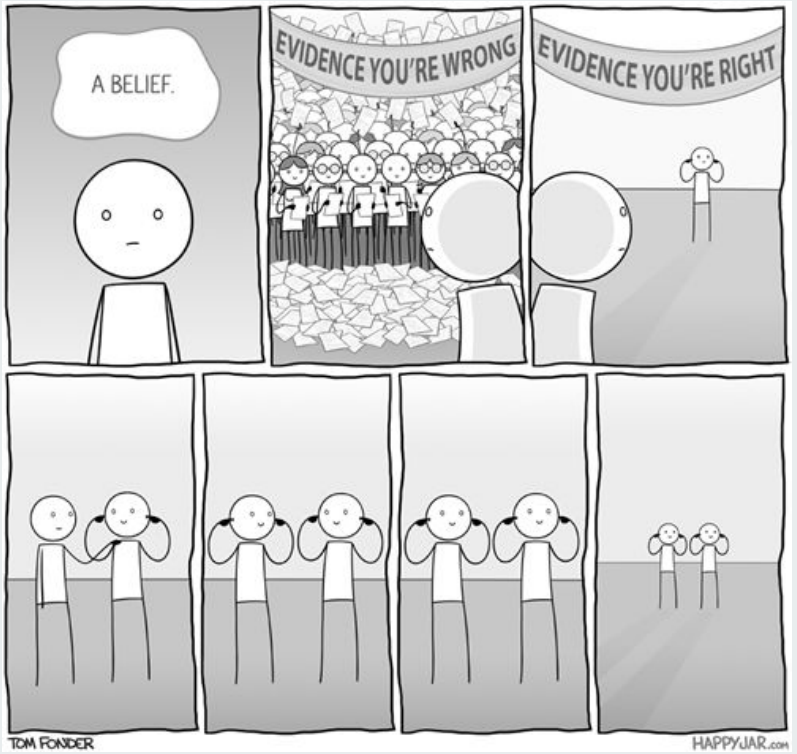
Vous êtes comme les utilisateurs de votre produit

Vrai

Faux

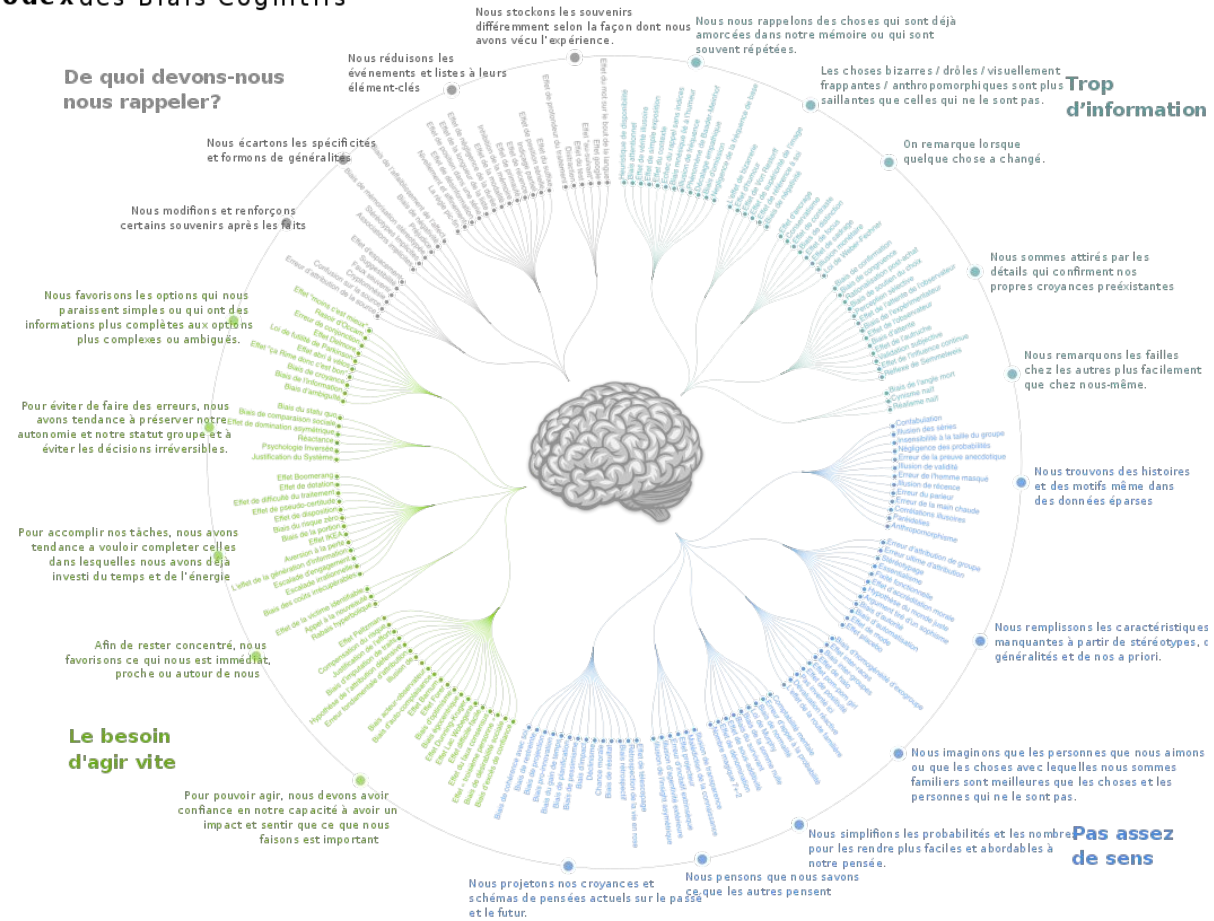
Vous n'êtes pas l'utilisateur

- Vous êtes expert produit
- Vous êtes orienté par vos biais cognitifs
- Vous n'avez pas les mêmes expériences / connaissances / contexte d'utilisation...



Biais cognitifs
Myth #14: You are like your users

Codex des Biais Cognitifs



DESIGNHACKS.CO · CATEGORIZATION BY BUSTER BENSON · ALGORITHMIC DESIGN BY JOHN MANOOGIAN III (JM3) · DATA BY WIKIPEDIA creative commons attribution

Les clients utilisent toujours votre produit comme vous l'aviez imaginé

Vrai

Faux

Les utilisateurs inventent des usages

Les utilisateurs ne s'intéressent pas à votre produit, mais à ce qu'il peut leur apporter, quitte à le détourner de sa fonction première.

Myth #24: People always use your product the way you imagined they would

Get to know the Omnibox

Looking at usage statistics, we've noticed that many users don't take full advantage of the search capabilities of the Omnibox, our combined search and address bar. So we decided to make the following short video to show you the basics of how it works. I hope you enjoy!

Plus de features = plus de satisfaction client

Vrai

Faux

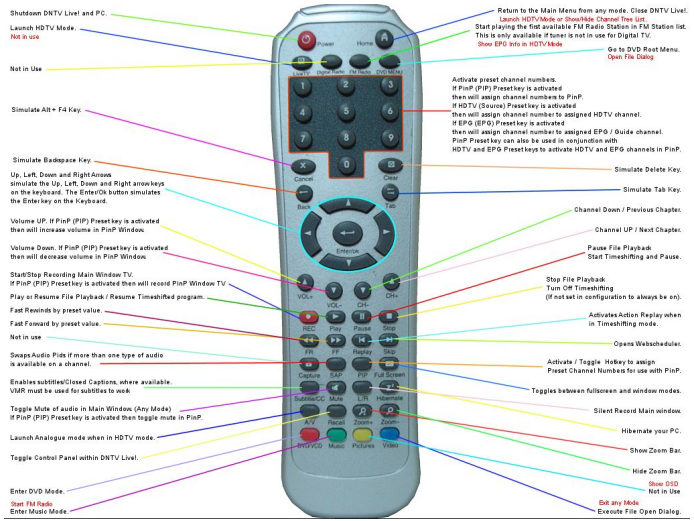
Trop de choix tue le choix

- Trop de choix = paralysie de l'utilisateur.
- L'utilisateur valorise l'abondance avant d'utiliser le produit.
- A l'usage, c'est le produit le plus simple qui donne le taux de satisfaction le plus élevé.

Myth #12: More choices and features result in higher satisfaction

Loi de Hick

Design principle: Hick's Law—quick decision making


Shutdown DNTV Live! and PC.
Launch HDTV Mode.
Not in use
Not in Use
Simulate Alt + F4 Key.
Simulate Backspace Key.
Up, Left, Down and Right Arrows
simulate the Up, Left, Down and Right arrow keys
on the keyboard. The Enter/Ok button simulates
the Enter key on the Keyboard.
Volume UP. If PinP (PIP) Preset key is activated
then will increase volume in PinP Window.
Volume Down. If PinP (PIP) Preset key is activated
then will decrease volume in PinP Window.
Start/Stop Recording Main Window TV.
If PinP (PIP) Preset key is activated then will record PinP Window TV
Play or Resume File Playback / Resume Timeshifted program.
Fast Rewinds by preset value.
Fast Forward by preset value.
Not in use
Swaps Audio Pids if more than one type of audio
is available on a channel.
Enables subtitles/Closed Captions, where available.
VMR must be used for subtitles to work.
Toggle Mute of audio in Main Window (Any Mode)
If PinP (PIP) Preset key is activated then toggle mute in PinP.
Launch Analogue mode when in HDTV mode.
Toggle Control Panel within DNTV Live!.
Enter DVD Mode.
Start FM Radio
Enter Music Mode.
Return to the Main Menu from any mode. Close DNTV Live!.
Launch HDTV Mode or Show/Hide Channel Tree List.
Start playing the first available FM Radio Station in FM Station list.
This is only available if tuner is not in use for Digital TV.
Show EPG info in HDTV Mode
Go to DVD Root Menu.
Open File Dialog
Activate preset channel numbers.
If PinP (PIP) Preset key is activated
then will assign channel numbers to PinP.
If HDTV (Source) Preset key is activated
then will assign channel number to assigned HDTV channel.
If EPG (EPG) Preset key is activated
then will assign channel number to assigned EPG / Guide channel.
PinP Preset key can also be used in conjunction with
HDTV and EPG Preset keys to activate HDTV and EPG channels in PinP.
Simulate Delete Key.
Simulate Tab Key.
Channel Down / Previous Chapter.
Channel UP / Next Chapter.
Pause File Playback
Start Timeshifting and Pause.
Stop File Playback
Turn Off Timeshifting
(if not set in configuration to always be on).
Activates Action Replay when
in Timeshifting mode.
Opens Webscheduler.
Activate / Toggle Hotkey to assign
Preset Channel Numbers for use with PinP.
Toggles between fullscreen and window modes.
Silent Record Main window.
Hibernate your PC.
Show Zoom Bar.
Hide Zoom Bar.
Show OSD
Not in Use
Exit any Mode
Execute File Open Dialog.

MENU

2. UX & PO : un but commun, créer de la valeur

PO : définition

The Product Owner is responsible for maximizing the **value** of the product resulting from work of the Development Team. How this is done may vary widely across organizations, Scrum Teams, and individuals.

The Scrum Guide™

User eXperience : définitions

Person's perceptions and responses resulting from the use and/or anticipated use of a product, system or service.

Norme ISO UX

"User experience" encompasses all aspects of the end-user's interaction with the company, its services, and its products.

The Definition of User Experience (UX) by Nielsen Norman Group

“Les choses n'ont vraiment de prix, et de valeur, que le prix que veut bien y mettre l'acheteur.”

Publilius Syrus, Sentences - Ier s. av. J.-C.

Business value = Customer value

$(Value_s - Price_s) > (Value_a - Price_a)$

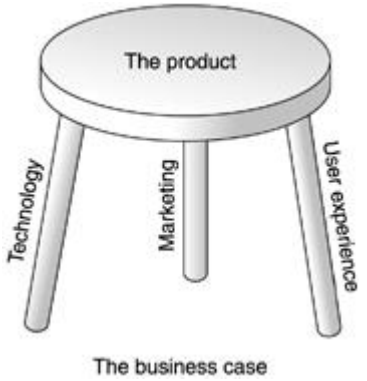
- Value = valeur perçue par l'utilisateur (UX/UI design)
- Price = temps (temps de conception + complexité de développement, nb de features : Design thinking)
- La démarcation par rapport à la concurrence (features, TTM : UX research & design)

Value Proposition Design: How to Create Products and Services Customers Want

Business Marketing: Understand What Customers Value

Conception = compromis & priorisation

- Design is a series of tradeoffs where each aspect adds benefits and exhibits costs. Conflicts are inevitable.
- In the end, these tradeoffs must be decided upon with reference to the business case for the product.



Chapter 10 from "The Invisible Computer" MIT Press, © 1998 Donald A. Norman, All Rights Reserved.

3. Apport de l'UX en équipe produit

“Il n'y a rien de plus inutile que de faire avec efficacité quelque chose qui ne devrait pas du tout être fait.”

Peter Drucker

UI

Designer les maquettes en respectant les guidelines du device + l'identité de marque + susciter l'adoption de l'utilisateur (design émotionnel)

UX

Construire les wireframes respectants les bonnes pratiques UX design (conventions, principes de navigation, mobile-first…)

Construire les parcours sur la base de uses cases (user journeys + tests, tri de cartes)

Apporter de la matière au PO pour l'aider à prioriser (UX research, personae priorisés, features inutiles)

Vérifier les hypothèses business de la vision produit : cadrage UX (Design Sprint, Lean UX)

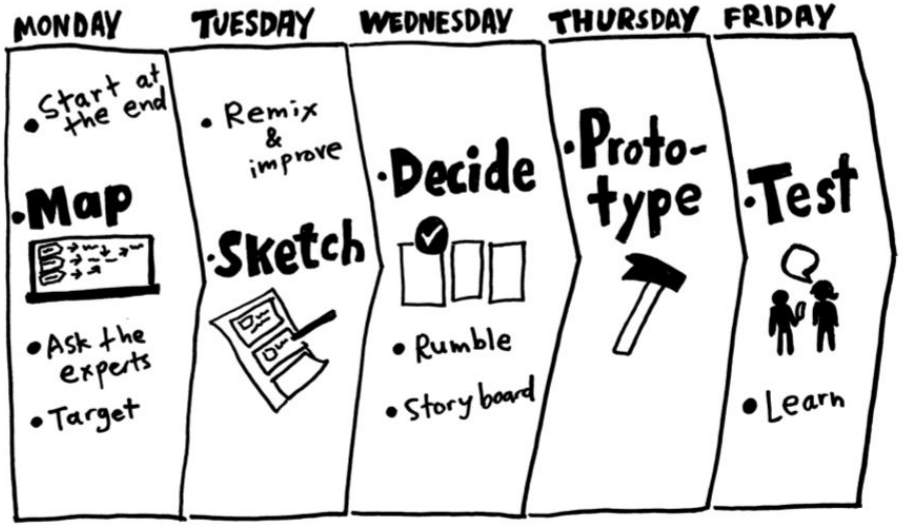
The User Experience Iceberg

Focus sur…
Le Design Sprint

Valider des hypothèses en 5 jours

Adapté à :

- Cadrage produit / feature en début de projet
- Déblocage au cours d'un projet

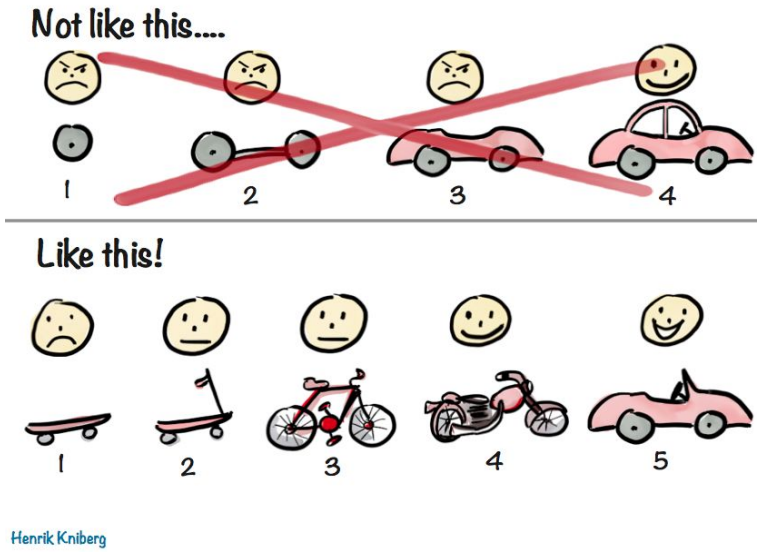


Focus sur…
Le MVP

Donner à l'utilisateur un produit viable, le plus vite possible

Adapté à :

- Savoir ce que veut l'utilisateur (vérifier les hypothèses business)
- Dans quel ordre ? (quel serait un MVP acceptable ?)

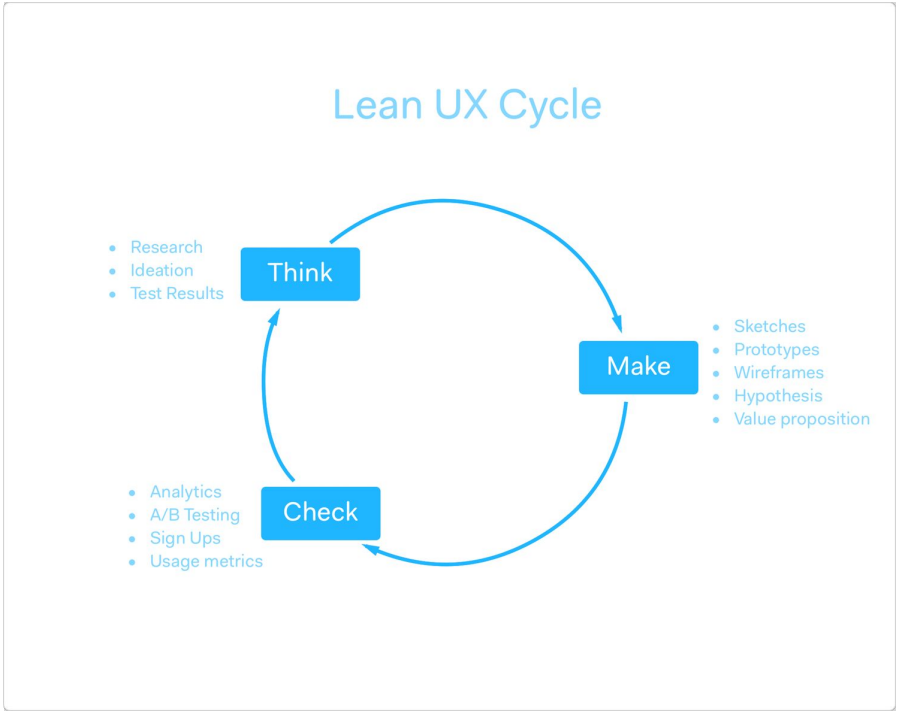


Focus sur…
Le lean UX

Valider des hypothèses tout au long du développement produit

Adapté à :

- Cadrage produit / feature en début de projet
- Vérifier la conception au fil du développement (sprints, releases)



Conception Agile

TEMPS	**Cadrage** 🕒1 mois	GO / NO GO	**Release 1** 🕒3 mois (6 sprints de 2 sem.)	GO / NO GO	Recadrage 🕒1 semaine	**Release 2** 🕒3 mois (6 sprints de 2 sem.)
QUI ?	PO, UX, référent technique, Coach Agile Stakeholders business, métier... Utilisateurs		Equipe Scrum (PO, UX, UI, développeurs, Scrum Master, Coach Agile) Utilisateurs & stakeholders en ponctuel		PO, UX, référent technique, Coach Agile Stakeholders business, métier... Utilisateurs	Equipe Scrum (PO, UX, UI, développeurs, Scrum Master, Coach Agile) Utilisateurs & stakeholders en ponctuel
COMMENT ?	Product vision board, BM canvas, Proto-personae, Story map, Design Sprint...		UX incrémental (avoir 1-2 sprints d'avance par rapport au développement) Tests au fil de l'eau (si possible avant le développement)		Analyse des feedbacks user, des KPIs, Design Sprint...	UX incrémental (avoir 1-2 sprints d'avance par rapport au développement) Tests au fil de l'eau (si possible avant le développement)
LIVRABLE	Product vision Business model KPIs MVP first draft		MVP		Pivot ?	Nouveau MVP ou Amélioration continue

Conclusion

Au quotidien dans votre projet, l'UX peut vous aider à concevoir votre produit, à vérifier vos hypothèses rapidement et à faire de l'amélioration continue grâce à :

- Sa connaissance utilisateur (basée sur de l'UX research)
- Des méthodes issues du design thinking
- Son expertise UX design

Questions Réponses

Merci !

Slides : delaisement.fr

Annexe : outils

Scrum Guide

Product Vision Board

Business Model Canvas

Design Sprint