

ERIC GASSAN

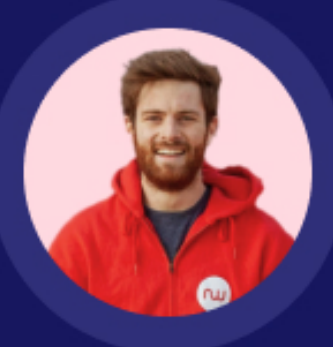
Use Case Design

Pains points autour de l'éligibilité

12/06/2024

2024

 **netwo**



CONTEXTE

Notre produit est en cours de construction, nous utilisons la méthode "lean". Il est plus important de trouver la bonne solution au moment donné de construction du produit.

- Nous évoluons dans le domaine B2B, notre Saas est utilisés par les opérateurs télécom (Leonix, Covage, Capaix et d'autres).

BRIEF

Nous recevons de nombreux retours utilisateurs (tickets, appels et emails aux CSM) lorsqu'il n'y a pas de résultat à une adresse lors d'une éligibilité.

****Objectifs et critères****

- Ta méthode, ta façon d'appréhender la problématique.
- Ta capacité à restituer ton travail.
- L'adéquation avec notre organisation actuelle, ta capacité à travailler en équipe.
- Ta capacité à tenir le temps imparti

J'aimerais être informé
quand mon adresse
devient éligible

Mon adresse n'est
pas éligible,
il y a un problème ?

NOS DONNÉES

Pourquoi je n'ai pas
de résultats ?
C'est un bug ou l'adresse
est inéligible ?

- 4 éligibilités sur 10 n'obtiennent aucun résultat
- Pour 1 éligibilité sans résultat, les users refont en moyenne 5 fois leur recherche en l'espace de 1 mois
- Le parcours de recherche d'éligibilité dure en moyenne 3 minutes
- Nos users "ADV" font en moyenne 20 éligibilités par jours sur des adresses différentes
- Causes d'une éligibilité non aboutie :
 - Aucun produit éligible
 - Bug des resolvers

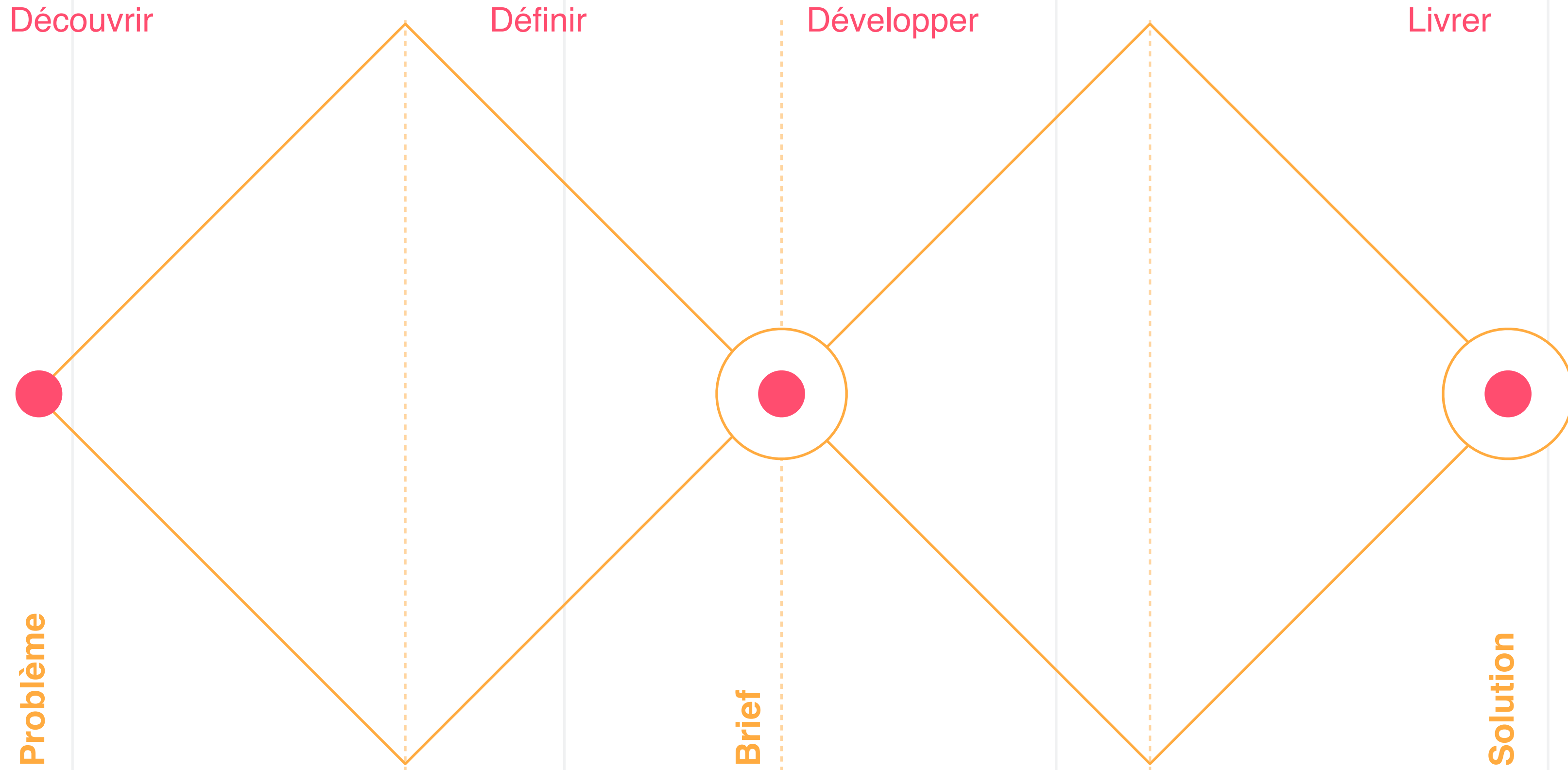
PROBLÉMATIQUE

Comment pourrions-nous répondre de manière efficiente aux problèmes d'éligibilité de nos utilisateurs ?

PROPOSITION DE STRATÉGIE D'AMÉLIORATION

En continuant d'appliquer la méthode Lean, Netwo pourra améliorer l'efficacité des recherches d'éligibilité, réduire le taux d'échecs, et augmenter la satisfaction des utilisateurs tout en optimisant les ressources et les processus.

On peut aussi avec plus de temps construire nos personaes, faire un mapping global, dégager des opportunités et des hypothèses qu'on viendra transformer en solutions qui seront testées et améliorées.



ETAPE 1

COMPRÉHENSION DU PROBLÈME

Utilisez des techniques de Discovery telles que les entretiens avec les utilisateurs, les enquêtes et l'analyse des données pour comprendre les besoins et les frustrations des utilisateurs concernant l'éligibilité.

Identifiez les principaux points de friction dans le processus d'éligibilité, notamment les raisons pour lesquelles les adresses ne sont pas éligibles et les obstacles rencontrés par les utilisateurs pour obtenir des informations sur leur éligibilité.

ETAPE 2

DÉFINITION DES SOLUTIONS

Sur la base des informations recueillies, identifions des solutions potentielles qui pourraient résoudre les problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Cela pourrait inclure des fonctionnalités telles que des notifications d'éligibilité, des messages d'erreur plus clairs et des options pour faciliter la recherche d'éligibilité.

ETAPE 3

PROTOTYPAGE

RAPIDE

Créons des prototypes basés sur les solutions identifiées, en vous concentrant sur la rapidité et l'itération. Ces prototypes peuvent être simples et ne nécessitent pas un développement complet.

Utilisons des outils comme des wireframes ou des maquettes interactives pour visualiser les solutions proposées.

ETAPE 4

TEST & FEEDBACK UTILISATEUR

Testons les prototypes avec un groupe d'utilisateurs représentatif, en leur demandant de réaliser des tâches liées à l'éligibilité.

Observons leur comportement et recueillons leurs commentaires sur l'efficacité des solutions proposées.

Utilisons ces retours pour itérer rapidement sur les prototypes, en apportant des ajustements et des améliorations en fonction des besoins et des préférences des utilisateurs.

ETAPE 5

MISE EN PLACE DES SOLUTIONS

Une fois que vous avons validé les solutions avec les utilisateurs, implémentons-les dans le produit Netwo.

Assurons-nous de suivre les principes Lean en priorisant les fonctionnalités les plus importantes et en lançant des versions itératives pour obtenir des retours continus.

ETAPE 8

AMÉLIORATION CONTINUE

Boucle de Feedback :

Mettons en place une boucle de feedback continue pour recueillir les avis des utilisateurs et ajuster les solutions en conséquence.

Suivi des KPI :

Définissons et suivons des indicateurs clés de performance (KPI) tels que le taux de succès des éligibilités, la durée des recherches, et la satisfaction des utilisateurs.

Mettons en place un système de suivi pour monitorer les taux de succès des éligibilités et ajuster les solutions en fonction des retours utilisateurs et des nouvelles données.

ETAPE 9

ITÉRATIONS & AJUSTEMENTS

Sprint Lean :

Utilisons des sprints courts pour implémenter les améliorations et évaluer leur impact rapidement.

Réévaluation et Ajustement :

Réévaluons les solutions régulièrement et ajustons les stratégies en fonction des retours d'expérience et des nouvelles données collectées.

TIME !

PLAN

D'ACTION

Semaine 1-2 :

Collecte et analyse des données d'éligibilité.

Identification des principales causes d'échecs.

Brainstorming d'hypothèses et de solutions.

Semaine 3-4 :

Développement et test de prototypes/MVP.

Collaboration avec les opérateurs pour améliorer la qualité des données.

Mise en place d'un système de notifications.

Semaine 5-6 :

Optimisation de l'interface utilisateur pour réduire le temps de recherche.

Formation et support des utilisateurs.

Déploiement des premières améliorations et évaluation de leur impact.

Semaine 7-8 :

Suivi des KPI et ajustement des solutions.

Collecte de feedback et itération sur les améliorations apportées.

Planification des prochaines itérations en fonction des résultats obtenus.

EXEMPLES DE NOTIFICATIONS PROACTIVES

Notifications par E-mail :

Envoyez un e-mail à l'utilisateur pour l'informer que son adresse est désormais éligible. Assurez-vous que le sujet de l'e-mail soit clair et attractif, par exemple : "Votre adresse est maintenant éligible !"

Dans l'e-mail, fournissez des informations détaillées sur les services disponibles à cette adresse et invitez l'utilisateur à se connecter à son compte Netwo pour en savoir plus ou pour prendre des mesures supplémentaires.

Notifications par SMS :

Si vous avez les coordonnées mobiles des utilisateurs, envoyez-leur un SMS pour les informer de l'éligibilité de leur adresse. Assurez-vous que le message soit concis et informatif, par exemple : "Bonne nouvelle ! Votre adresse est maintenant éligible pour nos services. Connectez-vous à votre compte pour en savoir plus. »

Notifications Push dans l'Application :

Si Netwo dispose d'une application mobile, envoyez des notifications push aux utilisateurs pour les informer en temps réel de l'éligibilité de leur adresse. Ces notifications peuvent être configurées pour s'afficher dès qu'une adresse devient éligible, incitant ainsi les utilisateurs à prendre des mesures immédiates.

EXEMPLES DE NOTIFICATIONS PROACTIVES 2

Tableau de Bord Utilisateur :

Affichez un message clair sur le tableau de bord de l'utilisateur lorsqu'il se connecte à son compte Netwo, indiquant que son adresse est désormais éligible. Assurez-vous que cette information soit facilement repérable et accompagnée de directives sur les étapes suivantes à suivre.

Opt-in pour les Notifications :

Donnez aux utilisateurs la possibilité de choisir s'ils souhaitent recevoir des notifications d'éligibilité. Respectez les préférences des utilisateurs en matière de communication et assurez-vous de leur offrir un moyen de gérer leurs préférences de notification dans les paramètres de leur compte.

Personnalisation :

Personnalisez les notifications en fonction des préférences et du comportement de l'utilisateur. Par exemple, si un utilisateur a exprimé un intérêt spécifique pour un service particulier, assurez-vous de mettre en avant cette information dans la notification d'éligibilité.

HYPOTHÈSES AUTOUR DE L'ÉLIGIBILITÉ

Analyse et Correction des Erreurs Fréquentes :

Analysons les échecs d'éligibilité les plus fréquents et les raisons pour lesquelles les utilisateurs refont leurs recherches. Ensuite, prendre des mesures pour résoudre ces problèmes spécifiques, que ce soit en corrigeant des bugs techniques, en améliorant les données d'adresse ou en fournissant une assistance utilisateur supplémentaire.

Formation et Support Utilisateur :

Offrons une formation aux utilisateurs sur la manière d'utiliser efficacement la plateforme Netwo et sur la signification des différents résultats d'éligibilité. Assurer également un support utilisateur réactif pour répondre aux questions et résoudre les problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Optimisation pour les Utilisateurs "ADV" :

Comprenons les besoins spécifiques des utilisateurs "ADV" qui effectuent en moyenne 20 éligibilités par jour et adapter l'interface et les fonctionnalités en conséquence. Par exemple, permettre des recherches en lot ou fournir des raccourcis clavier pour accélérer le processus.

HYPOTHÈSES AUTOUR DE L'ÉLIGIBILITÉ

Notifications d'Éligibilité :

Mettons en place un système de notifications pour informer les utilisateurs dès que leur adresse devient éligible. Cela peut être réalisé par e-mail, SMS ou notifications push dans l'application, en fonction des préférences des utilisateurs.

Clarté sur l'État de l'Adresse :

Affichons des messages clairs dans l'interface utilisateur pour indiquer si une adresse est éligible ou non, et si oui, quels services sont disponibles. Cela permettrait de répondre aux questions des utilisateurs et de réduire les recherches répétées.

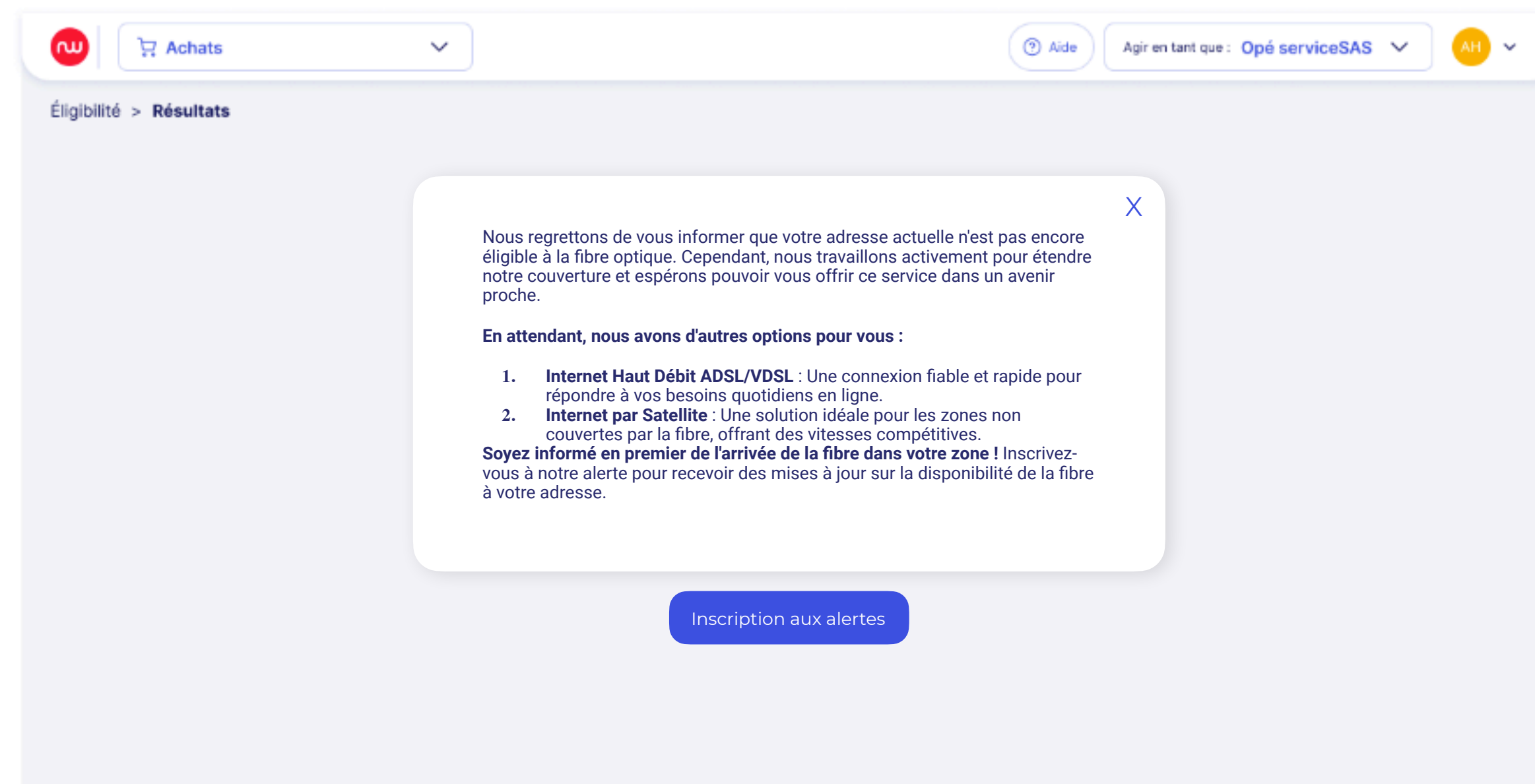
Amélioration de la Qualité des Données :

Collaborons avec les fournisseurs de données pour améliorer la qualité et l'exhaustivité des données sur l'éligibilité. Cela pourrait inclure la mise à jour régulière des bases de données et la correction des erreurs d'adresse.

Réduction du Temps de Recherche :

Optimisons le parcours de recherche d'éligibilité pour le rendre plus rapide et intuitif. Cela peut être réalisé en simplifiant l'interface utilisateur, en utilisant des algorithmes de recherche plus efficaces et en automatisant certaines étapes du processus.

EXEMPLES DE MESSAGES



EXEMPLES DE NOTIFICATION PUSH



MERCI ! Simplifions votre métier d'opérateur !

THANK YOU !

Je suis Netwo !