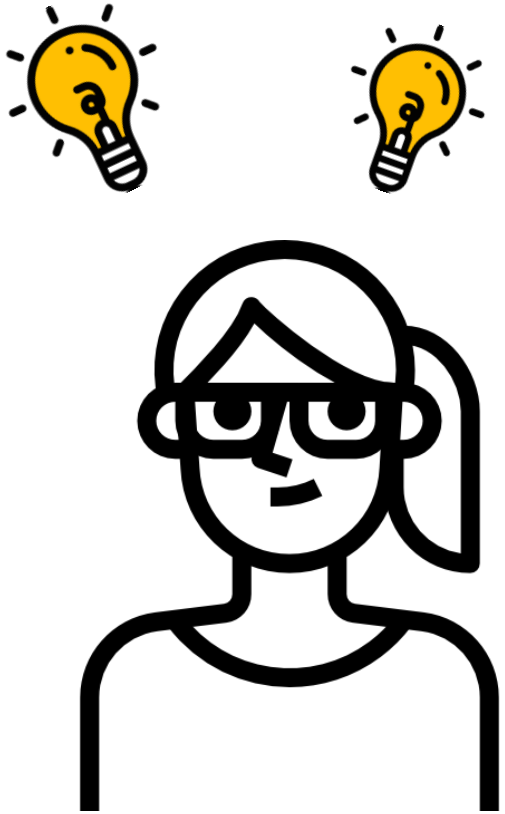
b/acceptance
business ready

Et si les clients devenaient nos PO ? Retour d'expérience en e-commerce

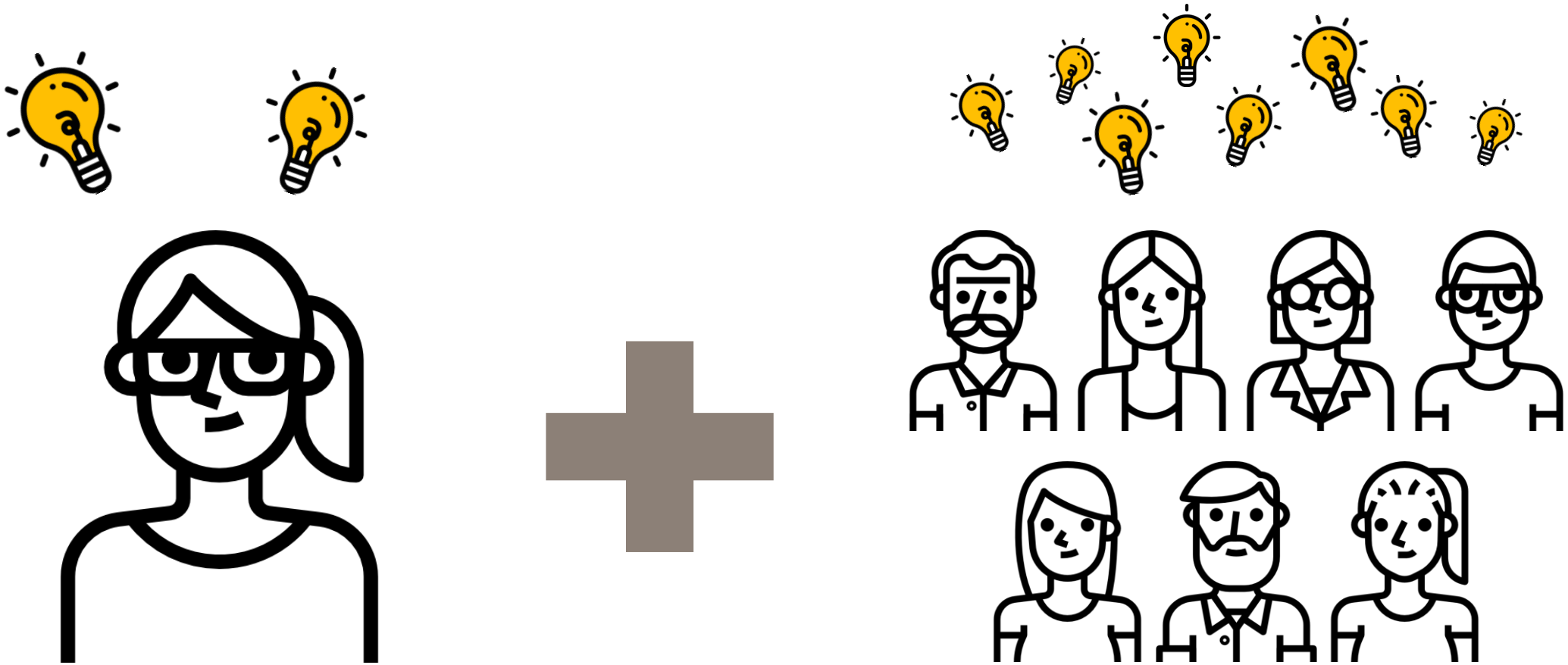
Journée Française de l'Ingénierie des Exigences

13 novembre 2018 – **Jérémy CHARPENTIER**

Et si les clients devenaient nos PO ?



Et si les clients devenaient nos PO ?



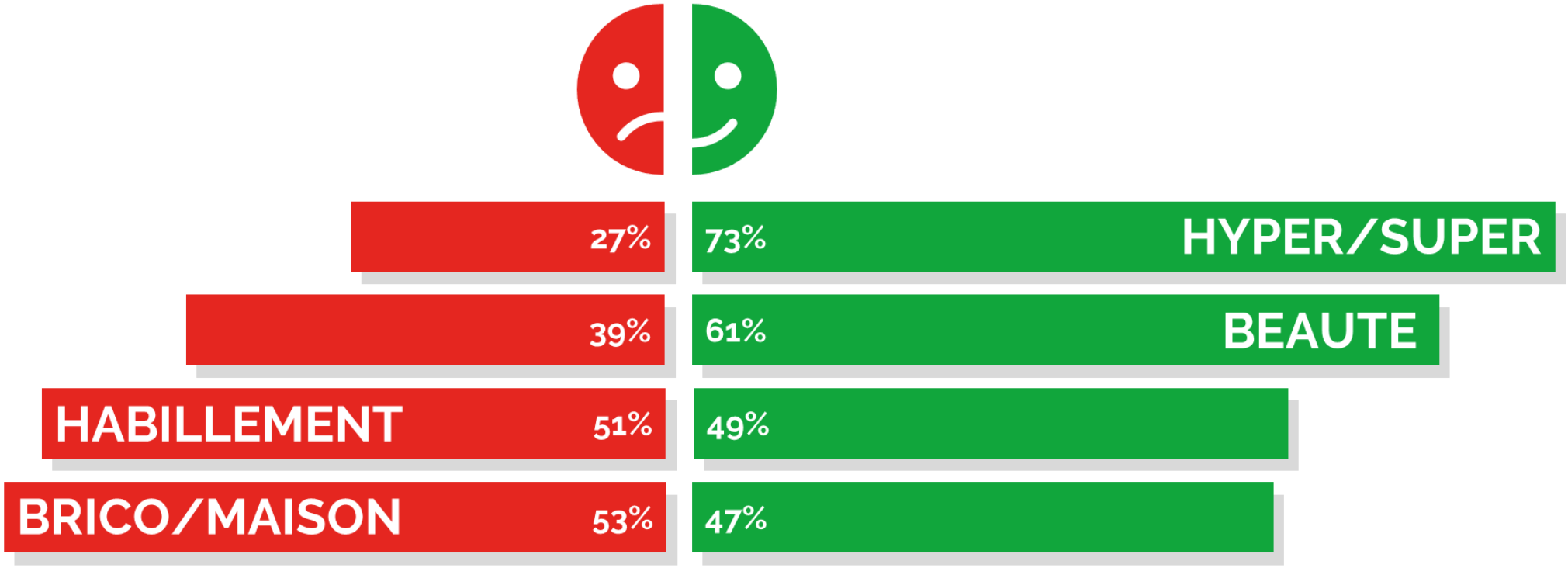
Notre étude : l'AppStore Review

21 enseignes analysées

2530 commentaires qualifiés

Hyper/Super	Beauté	Habillement	Brico/Maison
Drive, drive, Casino, DRIVE Intermarché, DRIVE	KIKO MILANO, NOCIBÉ	Etam, promod, celio*, KIABI	LEROY MERLIN, GiFi des idées de Génie !, IKEA, Mr.B

Mes clients sont-ils satisfaits ?



A melissal
★☆☆☆☆
Très très déçue

M Mpm78
★★★☆☆
Bien dans l'ensemble

L Le Druide3352
★★★★★
Super pratique

Quelles sont les catégories d'exigence ?

INSTALLATION

EVENEMENTS

RESEAU

EXPERIENCE

PROCESS RETAIL

Quels types d'exigences en tirons-nous ?

INSTALLATION

EVENEMENTS

RESEAU

EXPERIENCE

PROCESS RETAIL

Victolionso

★☆☆☆☆

Jusqu'à la dernière MAJ,
l'application
fonctionnait merveilleusement bien.
Depuis, écran noir. L'application ne
marche plus... merci de remédier à
cela rapidement

Qui doit utiliser mon app' ?

Nature des devices / Type de client (fidèle, nouveaux, …)

En tant que Client Mobile,
Je veux **que mes informations existantes soient préservées lors d'une montée de version**
Afin de ne pas répéter les même actions

Quels types d'exigences en tirons-nous ?

INSTALLATION

EVENEMENTS

RESEAU

EXPERIENCE

PROCESS RETAIL

Yann

★☆☆☆☆

Remise à 0 du panier, dès que l'on bascule vers une autre application de l'iPhone (voir même le launcher).

Si je sors momentanément de l'app' que dois-je voir à mon retour ?
Et si je la coupe complétement ?

[*En tant que* Client Mobile,
Je veux que mon panier et mon créneau soient conservés lorsque je reviens d'une pause facebook
Afin de faire mes courses dans les meilleurs délais]

Quels types d'exigences en tirons-nous ?

INSTALLATION

EVENEMENTS

RESEAU

EXPERIENCE

PROCESS RETAIL

Sandra
★★★★☆
Quand le réseau déconne pas c'est très bien ! Et tellement pratique !

Quel est le temps d'attente en fonction des réseaux utiliser ?
Quel est le parcours connecté/déconnecté ?

En tant que Client Mobile,
Je veux pouvoir continuer à visualiser les rayons déjà visités lors d'une perte momentanée de connexion
Afin de gagner du temps sur mon passage de commande

Quels types d'exigences en tirons-nous ?

INSTALLATION

EVENEMENTS

RESEAU

EXPERIENCE

PROCESS RETAIL

Funky_Katz
★★★★☆
Il ne se passe rien quand j'essaye de scanner un produit avec mon appareil photo. Petit bug ou bien y'a t il une subtilité dans la manipulation si je maîtrise pas ?

Mes parcours sont-ils efficaces ?

Le client est-il assuré que ses actions sont correctement prise en charge.

En tant que Client Mobile,
Je veux **être informé que mon scan produit est OK et que la recherche produit est en cours**
Afin de constituer mon panier en toute confiance

Quels types d'exigences en tirons-nous ?

INSTALLATION

EVENEMENTS

RESEAU

EXPERIENCE

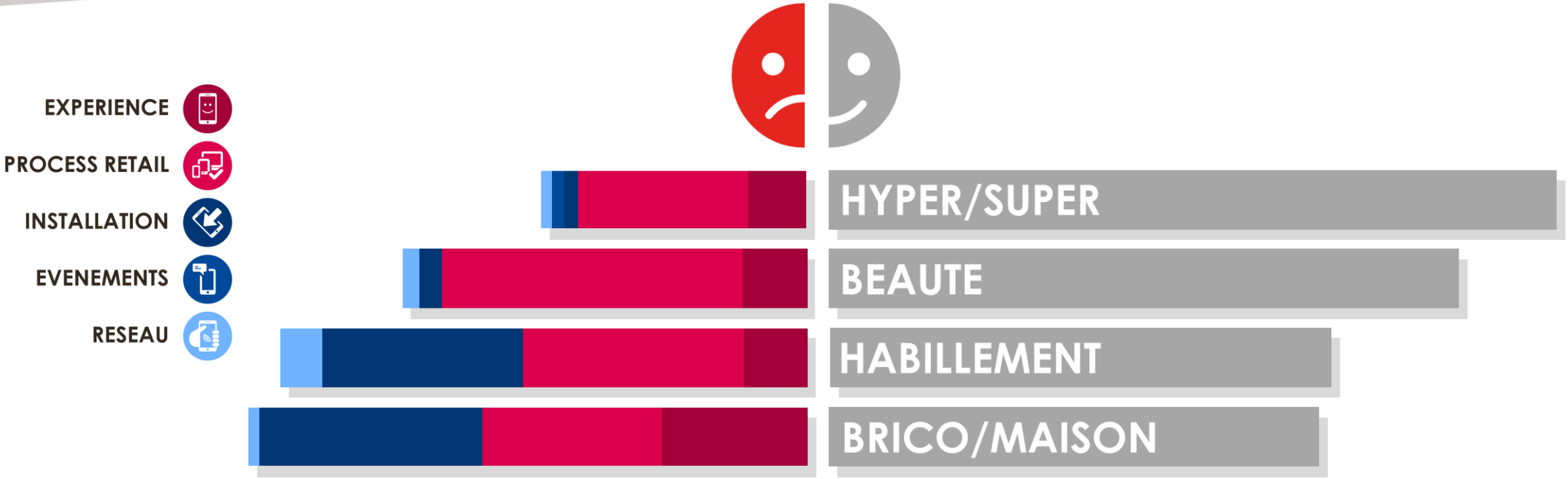
PROCESS RETAIL

Charlotte
★★☆☆☆
Pb de synchronisation des stocks !!
Rien en stock avec l'application
alors que les produits sont
disponibles sur le site !

Quels services dois-je proposer à mon client ?
Mon app' est-elle bien intégrée dans une démarche omnicanale ?

[*En tant que* Client Mobile,
Je veux **pouvoir disposer des stocks produit pour mon magasin**
Afin de constituer mon panier en toute confiance]

Comment se répartissent-ils ?



Les clients connaissent le fonctionnel

CLIENT

OFFRE

COMMANDE

Ce qu'ils disent du compte client

Emy306
★★★★☆
Je suis ravie que vous ayez enfin créé une appli. En revanche c'est assez énervant de devoir se reconnecter à chaque visite, le mot de passe n'est pas gardé en mémoire d'une visite à l'autre. J'aime beaucoup le fait de pouvoir ajouter des favoris.

Pum0105
★★★★☆
Application simple, rapide et ergonomique. Ce serait néanmoins plus pratique de pouvoir mettre à jour ses listes personnelles directement avec l'appli...

macfly131
★★★★☆
Je trouve le système de liste des favoris moins pratique que l'ancien système qui permettais de remplir plusieurs liste. Perso, j'avais 2 listes. Une avec les articles que j'achète régulièrement. Donc maintenant remplacé par les favoris. Mais j'avais une 2eme liste où j'ajoutais via l'iPhone les produits qui me manquent (ne venant pas forcement de la liste de favoris) au fur et à mesure qu'ils le manque. Si je les ajoutent directement dans le panier ils peuvent être supprimer plus tard du panier si lorsque je reviens dans l'application quelques jours plus tard le produit est devenu indisponible. Alors que le jour où je vais commander le produit sera revenu. De plus la suppression de produit du panier se fait par un message unique sans détailler quelques produits sont supprimés. Du coups à moins de se souvenir de toute sa liste c'est compliqué de remplacer le produit par un produit dispo.

Ce que j'entends

En tant que Client Mobile,
Je veux **créer et administrer des listes de produits**
Afin de composer plus efficacement mon panier

En tant que Client Mobile,
Je veux que **ma connexion initiale soit mémorisée**
*Afin d'*accélérer mon accès à l'offre

En tant que Client Mobile,
Je veux **administrer plusieurs listes produits**
Afin de composer plus efficacement mon panier

Ce qu'ils disent de l'offre

Yannick F

★★★☆☆

Du mieux en fluidité et rapidité par rapport à l'ancienne version. Mais 2 étoiles de moins à cause du classement improbable des promos. Les produits n'y sont pas classés comme il faudrait, par familles notamment, idem pour les produits identiques proposés en différentes déclinaisons / recettes / parfums...

damien C

★★★★★

Bah moi aucun soucis qd c bien faut le signaler aussi...je peux tout visionner, voir mes points etc...1 seul remarque la notification des offres spéciales remise poncuel sur certains jour en magasin n est pas signaler exemple les -10 % de ce vendredi et samedi a la roche sur yon....dommage ca ferrai venir du monde...

Delphine D

★★★☆☆

J ai du prendre 3 fois le même produit pour avoir la promotion alors que le panachage est possible.

Ce que j'entends

En tant que Client Mobile,
Je veux **être informé des opérations en magasin**
Afin de profiter des offres de mon magasin

En tant que Client Mobile,
Je veux **disposer des promotions panachés**
*Afin d'*accéder à la même offre qu'en magasin

En tant que Client Mobile,
Je veux **disposer d'un tri pertinent dans les rayons**
Afin de faciliter la recherche de produits

Ce qu'ils disent de la commande

M

Marjodumans

★★★★☆

C'est comme tout c'est une habitude à prendre. Mais je ne pourrais pas m'en passer ! Dommage que la carte bleu ne s'enregistre pas!

M

Mamandino

★★★☆☆

Je retourne souvent sur le site internet ces derniers temps pour 3 raisons : - mon panier se "vide" sur l'application ou certains produits disparaissent du panier - certaines promotions n'apparaissent pas alors qu'elles sont sur le site internet du même magasin - l'application ne permet pas de donner des indications pour le préparateur

E

Ejemilie

★★★★☆

Très bonne appli! Cela mériterait juste une amélioration : que l'on sache quel est le prochain créneau disponible dès le début de la commande. Sinon, top!!

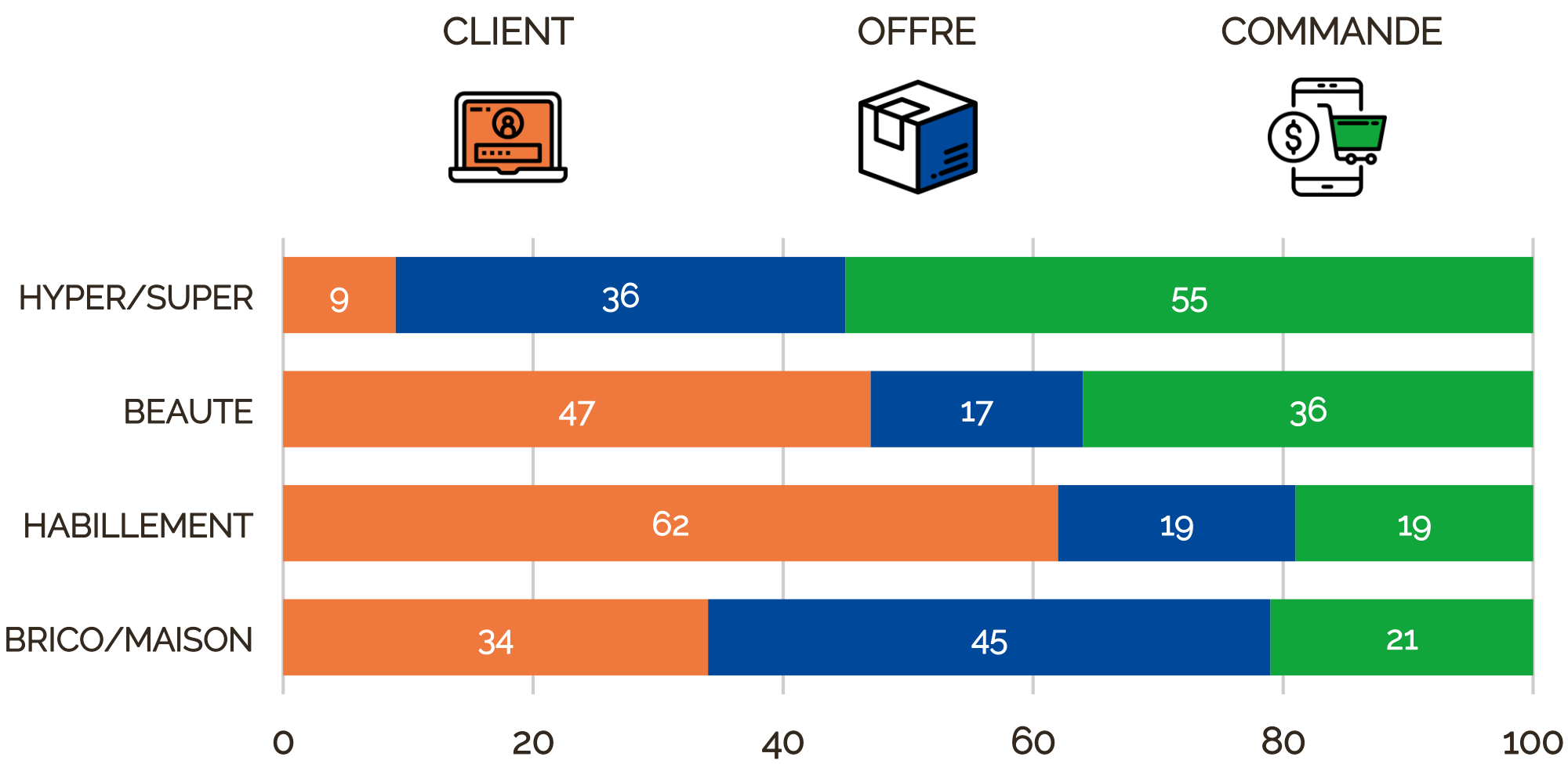
Ce que j'entends

En tant que Client Mobile,
Je veux **enregistrer mes infos de paiement**
Afin de profiter des offres de mon magasin

En tant que Client Mobile,
Je veux **être informé des créneaux dispo en début de commande**
Afin de planifier mes achats

En tant que Client Mobile,
Je veux **fournir des informations en vue de la préparation**
Afin de simplifier mon retrait

Des attentes différentes



Ce que cachent les notes

2★ et moins

B

Babyboo333

★☆☆☆☆

Merci de faire le nécessaire. Impossible d'accéder au panier et course "en ligne". Et Pas le temps d'aller sur un ordi donc : Chronodrive

3 ou 4 ★

Y

Yfherbelin

★★★☆☆

Ça pourrait être utile de pouvoir corriger une commande validée et payée quand on a oublié quelque chose ce qui permettrai de l ajouter à celle ci , bien sur avec un certains délais avant la récupération de la commande.

5★

N

Niko2toulon

★★★★★

Très bonne application. Mode de recherche très intuitif, j'apprécie tout particulièrement le fait de pouvoir scanner les articles en magasins et le fait de pouvoir retrouver toutes mes commandes en cours et mon solde de points fidélités!

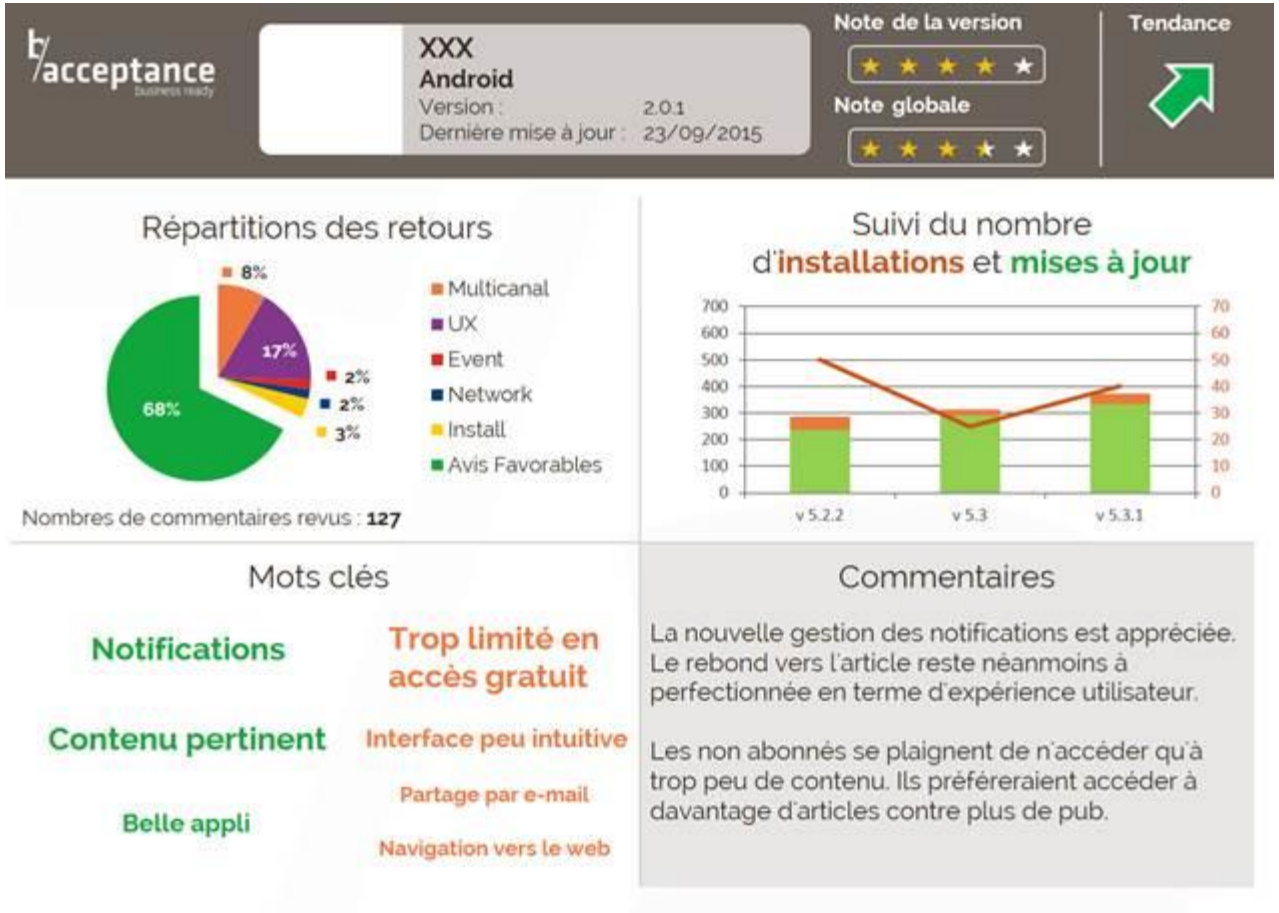
Des correctifs prioritaires

Des idées d'évolutions pertinentes

Vos points forts

Comment avons-nous fait ?

App Annie



Mettez-vous à l'écoute !

Application instable

=

Peu de retours qualifiés

Mettez-vous à l'écoute !

Secteurs différents

=

Attentes différentes

Mettez-vous à l'écoute !

Ecoutez
ce que vous disent
les 3 étoiles

Et si c'était lui votre prochain PO ?

L

lemulot75

★★★☆☆

Depuis sa dernière mise à jour, cette appli est plus fluide et plante moins. Mais il y a encore beaucoup à faire.
1/ Comme le paiement par CB ou AMEX automatique : les informations seraient déjà dans mon profil par exemple ... et je pourrais d'un seul clic ou avec mon empreinte comme c'est le cas chez AMAZON ou chez Trainline ou d'autres encore.
2/ la gestion directement dans l'appli de mes listes, modification, suppression, ajout de listes, d'articles etc ...
3/ une rubrique distincte avec tous les produits qui viennent d'être ajoutés au Drive ces dernières semaines.
4/ un moteur de recherche plus perfectionné, qui ne me donne pas des résultats aberrants.
Et j'en oublie sûrement... C'est mieux que l'ancienne version qui était une vraie calamité😱, tout Comme le site d'ailleurs, mais ce n'est pas encore le nirvâna 😉😜!! Si vous cherchez un bêta-testeur, je suis volontaire.

b/acceptance
business ready

MERCI