REDESIGN DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR POUR L'APPLICATION DE LIVRAISON DE NOURRITURE DE DELIVERNOW

SITUATION DU PROJET:

DELIVERNOW EST UNE ENTREPRISE QUI FACILITE LA LIVRAISON DE PLATS À EMPORTER EN AIDANT LES RESTAURANTS À LIVRER DE LA NOURRITURE GRÂCE À UNE ÉQUIPE DE LIVREURS. CEPENDANT, L'ENTREPRISE A REÇU DES RETOURS NÉGATIFS DE LA PART DES CLIENTS, DES RESTAURATEURS, DES LIVREURS ET DES GESTIONNAIRES DE LIVRAISON. LES PROBLÈMES RENCONTRÉS INCLUENT DES ESTIMATIONS DE LIVRAISON INCORRECTES, UN EXCÈS DE COUVERTS ET DE CONDIMENTS POUR LES CLIENTS, DES DIFFICULTÉS POUR LES RESTAURANTS À GÉRER LA PRÉPARATION DES COMMANDES À EMPORTER ET SUR PLACE, DES PLAINTES DES LIVREURS CONCERNANT L'ALLOCATION DES ITINÉRAIRES ET UN MANQUE DE VISION CLAIRE DE LA PART DES GESTIONNAIRES DE LIVRAISON.

OBJECTIF DU PROJET:

LE PROJET VISE À RÉSOUDRE LES PROBLÈMES RENCONTRÉS PAR LES DIFFÉRENTS ACTEURS IMPLIQUÉS DANS LE PROCESSUS DE LIVRAISON DE NOURRITURE. L'OBJECTIF EST DE CONCEVOIR ET DE METTRE EN ŒUVRE UNE EXPÉRIENCE UTILISATEUR AMÉLIORÉE À TRAVERS UNE APPLICATION MOBILE ET UNE INTERFACE WEB, AFIN D'OFFRIR DES ESTIMATIONS DE LIVRAISON PRÉCISES, DE RÉDUIRE LE GASPILLAGE DE COUVERTS ET DE CONDIMENTS, D'AMÉLIORER LA GESTION DES COMMANDES POUR LES RESTAURANTS, D'OPTIMISER L'ALLOCATION DES ITINÉRAIRES POUR LES LIVREURS ET DE FOURNIR UNE VISIBILITÉ CLAIRE AUX GESTIONNAIRES DE LIVRAISON SUR LES ACTIVITÉS DES LIVREURS.

Claire, Responsable des Opérations (Gestionnaire de Livraison)

Démographie :
- Âge : 38 ans
- Profession : Responsable des opérations chez DeliverNow
- Situation Familiale : Mariée, mère de deux enfants
- Niveau d'Éducation : Diplômée en logistique et gestion des opérations

Caractéristiques :
- Claire est une professionnelle expérimentée dans le domaine de la logistique et de la gestion des opérations.
- Elle a une solide expérience dans la gestion d'équipes et l'optimisation des processus opérationnels.
- Elle est passionnée par son travail et cherche toujours des moyens d'améliorer l'efficacité et la productivité de son équipe.
- Elle est à l'aise avec la technologie et utilise des outils numériques pour superviser les activités des livreurs et optimiser les itinéraires de livraison.

Besoins et Objectifs :
- Claire cherche à maintenir une productivité élevée de l'équipe de livraison et à assurer la satisfaction des clients en garantissant des livraisons rapides et fiables.
- Elle veut des outils et des fonctionnalités dans l'application DeliverNow qui facilitent la gestion des livreurs, l'affectation des routes et la communication avec les restaurateurs.
- Elle cherche à résoudre rapidement les problèmes et les défis rencontrés par les livreurs lors de la livraison pour assurer un service client de qualité.

Défis :
- Elle a du mal à obtenir une vue d'ensemble claire de l'activité des livreurs et à répartir équitablement les itinéraires tout en tenant compte des préférences individuelles.
- Elle est confrontée à des problèmes opérationnels tels que les retards de livraison, les erreurs de commande et les plaintes des clients qu'elle doit résoudre rapidement.
- Elle cherche des moyens d'améliorer la communication et la coordination avec les livreurs pour garantir une exécution efficace des livraisons et une expérience client positive.

Malik, Étudiant Travailleur (Livreur)

Démographie :
- Âge : 22 ans
- Profession : Étudiant en ingénierie
- Situation Familiale : Célibataire, vit en colocation avec des amis
- Niveau d'Éducation : Étudiant universitaire en troisième année

Caractéristiques :
- Malik est un jeune homme dynamique et ambitieux qui jongle entre ses études et son travail de livreur pour arrondir ses fins de mois.
- Il apprécie la flexibilité du travail de livreur, qui lui permet de gérer son emploi du temps en fonction de ses cours et de ses examens.
- Il est motivé par la possibilité de gagner un revenu supplémentaire tout en acquérant une expérience professionnelle précieuse.
- Il est à l'aise avec la technologie et utilise son smartphone pour gérer ses courses et communiquer avec les gestionnaires de livraison.

Besoins et Objectifs :
- Malik cherche à maximiser ses revenus en effectuant un maximum de livraisons dans des délais raisonnables.
- Il veut des itinéraires de livraison optimisés pour minimiser les temps d'attente et maximiser son efficacité.
- Il souhaite une communication claire et efficace avec les gestionnaires de livraison pour résoudre rapidement les problèmes et les défis rencontrés lors de la livraison.

Défis :
- Il est confronté à des affectations de route peu efficaces et à des retards occasionnels dans la réception des commandes.
- Il peut parfois rencontrer des difficultés à trouver des adresses de livraison ou à naviguer dans des quartiers peu familiers.
- Il cherche des moyens d'améliorer sa productivité et son efficacité en tant que livreur pour maximiser ses revenus tout en respectant ses autres engagements.

Pierre, Gérant de Restaurant Traditionnel (Restaurateur)

Démographie :
- Âge : 45 ans
- Profession : Propriétaire d'un restaurant familial
- Situation Familiale : Marié, père de deux enfants
- Niveau d'Éducation : Formation en gestion hôtelière et culinaire

Caractéristiques :
- Pierre est passionné par la cuisine et la restauration, et il a consacré sa vie à gérer son restaurant familial.
- Il est un chef compétent et un gestionnaire expérimenté, mais il doit jongler avec de nombreuses responsabilités pour assurer le succès de son établissement.
- Il accorde une grande importance à la qualité des plats et au service à la clientèle, et il est toujours à la recherche de moyens d'améliorer l'expérience des clients dans son restaurant.
- Il est conscient de l'importance croissante de la livraison de nourriture à emporter pour rester compétitif sur le marché, mais il trouve parfois difficile de gérer les commandes à emporter en plus des clients sur place.

Besoins et Objectifs :
- Pierre cherche à maximiser l'efficacité de la gestion des commandes à emporter tout en maintenant la qualité des plats.
- Il veut s'assurer que les commandes sont préparées et livrées à temps pour garantir la satisfaction des clients.
- Il cherche des outils et des fonctionnalités dans l'application DeliverNow qui facilitent la gestion des commandes et améliorent la communication avec les livreurs.

Défis :
- Il lutte pour trouver un équilibre entre les commandes sur place et à emporter tout en maintenant une qualité constante des plats.
- Il est confronté à des erreurs de préparation et des retards de livraison occasionnels qui peuvent affecter la satisfaction des clients.
- Il cherche des moyens d'améliorer l'efficacité de la gestion des commandes à emporter pour réduire le stress et les défis opérationnels dans son restaurant.

Sophie, Amatrice de Nourriture Saine (Client)

Démographie :
- Âge : 32 ans
- Profession : Travaille dans le secteur de la finance
- Situation Familiale : Célibataire, habite seule dans un appartement en centre-ville
- Niveau d'Éducation : Diplômée universitaire

Caractéristiques :
- Sophie est une personne active et occupée avec un mode de vie urbain trépidant.
- Elle accorde une grande importance à sa santé et cherche des options alimentaires saines et équilibrées.
- Elle utilise fréquemment des applications de livraison de nourriture pour gagner du temps et pour satisfaire ses besoins en termes de repas.
- Elle est soucieuse de l'impact environnemental et cherche des moyens de réduire son empreinte écologique dans sa vie quotidienne.

Besoins et Objectifs :
- Sophie cherche des options de repas nutritifs et équilibrés pour maintenir un mode de vie sain malgré son emploi du temps chargé.
- Elle apprécie la commodité de la livraison de nourriture à domicile mais est souvent contrariée par les estimations de livraison incorrectes.
- Elle souhaite des options pour réduire le gaspillage de couverts et de condiments inutiles lors de la livraison.

Défis :
- Sophie a du mal à trouver des restaurants qui proposent des plats sains et savoureux correspondant à ses préférences alimentaires.
- Elle est frustrée par les retards de livraison et les estimations imprécises qui perturbent sa planification quotidienne.
- Elle est préoccupée par l'impact environnemental de l'emballage et des couverts inutiles lors de la livraison de nourriture.

INTERVIEW POUR LES UTILISATEURS PRINCIPAUX DE L'APPLICATION DELIVERNOW

INTRODUCTION: BONJOUR, MERCI D'AVOIR ACCEPTÉ DE PARTICIPER À CETTE INTERVIEW. NOUS SOMMES EN TRAIN DE TRAVAILLER SUR L'AMÉLIORATION DE L'EXPÉRIENCE UTILISATEUR POUR L'APPLICATION DE LIVRAISON DE NOURRITURE DE DELIVERNOW, ET VOTRE OPINION EST PRÉCIEUSE POUR NOUS AIDER À MIEUX COMPRENDRE VOS BESOINS ET DÉFIS. COMMENÇONS PAR QUELQUES QUESTIONS GÉNÉRALES SUR VOTRE UTILISATION DE L'APPLICATION.

1. POUR LES CLIENTS:
   - QU'EST-CE QUI VOUS INCITE À UTILISER UNE APPLICATION DE LIVRAISON DE NOURRITURE COMME DELIVERNOW?
   - QUELS SONT LES ASPECTS LES PLUS IMPORTANTS POUR VOUS LORS DE LA COMMANDE DE NOURRITURE EN LIGNE?
   - AVEZ-VOUS RENCONTRÉ DES PROBLÈMES OU DES FRUSTRATIONS LORS DE L'UTILISATION DE L'APPLICATION DELIVERNOW? POUVEZ-VOUS EN PARLER?
2. POUR LES RESTAURATEURS:
   - QUELS SONT LES DÉFIS PRINCIPAUX QUE VOUS RENCONTREZ DANS LA GESTION DES COMMANDES À EMPORTER ET SUR PLACE DANS VOTRE RESTAURANT?
   - COMMENT UTILISEZ-VOUS ACTUELLEMENT L'APPLICATION DELIVERNOW POUR GÉRER LES COMMANDES DE VOTRE RESTAURANT?
   - Y A-T-IL DES FONCTIONNALITÉS OU DES OUTILS SPÉCIFIQUES QUE VOUS AIMERIEZ VOIR DANS L'APPLICATION POUR AMÉLIORER VOTRE EXPÉRIENCE EN TANT QUE RESTAURATEUR PARTENAIRE?
3. POUR LES LIVREURS:
   - QU'EST-CE QUI VOUS ATTIRE DANS LE TRAVAIL DE LIVREUR POUR DELIVERNOW?
   - QUELLES SONT LES DIFFICULTÉS AUXQUELLES VOUS ÊTES CONFRONTÉ LORS DE LA LIVRAISON DES COMMANDES?
   - COMMENT COMMUNIQUEZ-VOUS ACTUELLEMENT AVEC LES GESTIONNAIRES DE LIVRAISON ET QUELS SONT LES PRINCIPAUX PROBLÈMES QUE VOUS RENCONTREZ DANS CETTE COMMUNICATION?
4. POUR LES GESTIONNAIRES DE LIVRAISON:
   - QUELS SONT VOS PRINCIPAUX OBJECTIFS EN TANT QUE GESTIONNAIRE DE LIVRAISON CHEZ DELIVERNOW?
   - COMMENT GÉREZ-VOUS ACTUELLEMENT LES ACTIVITÉS DES LIVREURS ET LES AFFECTATIONS DE ROUTES?
   - QUELS SONT LES PRINCIPAUX DÉFIS QUE VOUS RENCONTREZ DANS LA GESTION DES LIVREURS ET COMMENT PENSEZ-VOUS QU'ILS POURRAIENT ÊTRE RÉSOLUS?

MERCI POUR VOS RÉPONSES. MAINTENANT, PASSONS À L'INTERVIEW AVEC CHAQUE PERSONA.

User Journey de Claire, Responsable des Opérations (Gestionnaire de Livraison)
Objectif : Claire vise à gérer efficacement les livreurs et à optimiser les opérations de livraison pour assurer un service client de qualité.
1. Connexion et Accès au Tableau de Bord :
   - Claire ouvre l'application DeliverNow sur son ordinateur portable.
   - Elle se connecte à son compte de gestionnaire de livraison et accède à son tableau de bord.
   - Elle consulte les informations importantes telles que le nombre de livreurs disponibles, les commandes en cours et les zones de livraison.
2. Supervision des Livraisons :
   - Claire surveille l'activité des livreurs en temps réel via l'application.
   - Elle suit l'avancement des commandes et s'assure qu'elles sont traitées dans les délais impartis.
   - Elle utilise les données analytiques pour identifier les tendances et les modèles de livraison afin d'optimiser les itinéraires et les affectations.
3. Communication avec les Livreurs :
   - Claire communique avec les livreurs via l'application pour leur fournir des instructions et des mises à jour importantes.
   - Elle informe les livreurs des nouvelles commandes et des instructions spécifiques de livraison.
   - Elle répond aux questions et aux préoccupations des livreurs pour résoudre rapidement les problèmes et les défis rencontrés lors de la livraison.
4. Gestion des Problèmes et des Urgences :
   - Claire identifie les problèmes potentiels tels que les retards de livraison ou les commandes manquantes et prend des mesures immédiates pour les résoudre.
   - Elle communique avec les livreurs concernés pour obtenir des mises à jour sur la situation et propose des solutions pour minimiser les perturbations pour les clients.
5. Analyse et Rapports :
   - Claire utilise les outils d'analyse de l'application pour générer des rapports sur les performances de livraison.
   - Elle identifie les domaines d'amélioration potentiels et formule des recommandations pour optimiser les opérations de livraison.
   - Elle partage les rapports avec l'équipe de direction pour informer les décisions stratégiques et les initiatives d'amélioration continue.
6. Après les Livraisons :
   - Claire évalue les performances de l'équipe de livraison et identifie les réussites et les défis rencontrés.
   - Elle organise des réunions d'équipe pour partager les résultats et discuter des mesures correctives éventuelles.
   - Elle continue à surveiller l'activité des livreurs et à ajuster les stratégies opérationnelles pour assurer un service client de qualité.

User Journey de Malik, Etudiant Travailleur (Livreur)
Objectif : Malik souhaite effectuer une livraison efficace et rapide pour DeliverNow tout en maximisant ses revenus.
1. Connexion et Disponibilité :
   - Malik ouvre l'application DeliverNow sur son téléphone portable.
   - Il se connecte à son compte de livreur et indique qu'il est disponible pour prendre des commandes.
   - Il vérifie sa disponibilité et ses préférences d'itinéraires de livraison.
2. Réception d'une Commande :
   - Malik reçoit une notification indiquant qu'une nouvelle commande est disponible.
   - Il consulte les détails de la commande, y compris l'adresse de livraison, les articles commandés et l'heure limite de livraison.
   - Il accepte la commande et confirme qu'il peut la livrer dans les délais impartis.
3. Navigation vers le Restaurant :
   - Malik utilise l'application DeliverNow pour obtenir l'itinéraire le plus efficace vers le restaurant.
   - Il suit les instructions de navigation pour arriver à destination en évitant les embouteillages et les retards.
4. Collecte de la Commande :
   - Malik arrive au restaurant et récupère la commande préparée par le personnel.
   - Il vérifie les articles commandés et s'assure qu'ils sont corrects avant de partir pour la livraison.
5. Livraison au Client :
   - Malik utilise à nouveau l'application pour obtenir l'itinéraire le plus efficace vers l'adresse de livraison.
   - Il suit les instructions de navigation pour arriver à destination dans les délais impartis.
   - Il contacte éventuellement le client pour obtenir des indications supplémentaires ou pour l'informer de son arrivée imminente.
   - Il remet la commande au client, s'assure de sa satisfaction et reçoit éventuellement un pourboire.
6. Après la Livraison :
   - Malik met à jour son statut de livraison dans l'application pour indiquer que la commande a été livrée avec succès.
   - Il est prêt à accepter de nouvelles commandes et à répéter le processus pour maximiser ses revenus tout au long de sa session de livraison.

User Journey de Pierre, Gérant de Restaurant Traditionnel (Restaurateur)
Objectif : Pierre souhaite gérer efficacement les commandes à emporter de son restaurant via l'application DeliverNow.
1. Connexion et Gestion de Compte :
   - Pierre ouvre l'application DeliverNow sur son ordinateur portable.
   - Il se connecte à son compte de restaurant en utilisant ses identifiants.
   - Il accède à son tableau de bord où il peut voir les commandes en cours, les données analytiques et les notifications importantes.
2. Réception de Commandes :
   - Pierre reçoit une notification indiquant qu'une nouvelle commande a été passée via l'application.
   - Il consulte les détails de la commande, y compris les articles commandés, les instructions spéciales et l'heure de livraison souhaitée.
   - Il vérifie les stocks disponibles pour s'assurer qu'il peut préparer la commande en temps voulu.
3. Préparation de la Commande :
   - Pierre communique les détails de la commande à son équipe de cuisine.
   - Il supervise la préparation des plats et s'assure qu'ils sont emballés de manière sécurisée pour la livraison.
   - Il utilise l'application DeliverNow pour mettre à jour le statut de la commande et notifier le client de sa préparation.
4. Remise de la Commande au Livreur :
   - Pierre confie la commande prête au livreur qui est arrivé pour la collecter.
   - Il lui fournit les instructions de livraison et s'assure qu'il dispose de tous les éléments nécessaires pour effectuer la livraison.
   - Il suit l'avancement de la livraison via l'application pour s'assurer qu'elle est effectuée en temps voulu.
5. Après la Livraison :
   - Pierre reçoit une notification indiquant que la commande a été livrée avec succès.
   - Il vérifie que le client est satisfait de sa commande et adresse éventuellement un message de remerciement personnalisé.
   - Il utilise les données analytiques de l'application pour suivre les performances de son restaurant et identifier les domaines d'amélioration pour les commandes à emporter.

User Journey de Sophie, Amatrice de Nourriture Saine (Client)
Objectif : Sophie souhaite commander un repas sain et équilibré pour le déjeuner via l'application DeliverNow.
1. Découverte et Sélection :
   - Sophie ouvre l'application DeliverNow sur son téléphone portable.
   - Elle explore les options disponibles en utilisant les filtres de recherche pour trouver des restaurants proposant des plats sains.
   - Elle consulte les menus, les avis des clients et les photos pour prendre une décision informée.
   - Elle sélectionne un restaurant qui propose des options de repas sains et ajoute les articles souhaités à son panier.
2. Passation de Commande :
   - Sophie passe à la caisse et fournit les détails de livraison, y compris son adresse et ses instructions spécifiques.
   - Elle vérifie les détails de la commande et les options de livraison disponibles.
   - Elle choisit une option de livraison avec une estimation précise du délai.
   - Elle confirme la commande et procède au paiement en utilisant une méthode de paiement sécurisée.
3. Attente de la Livraison :
   - Sophie reçoit une confirmation de commande avec un numéro de suivi.
   - Elle suit l'avancement de sa commande en temps réel via l'application.
   - Elle reçoit des notifications sur l'heure estimée de livraison pour planifier son emploi du temps.
4. Réception de la Livraison :
   - Sophie reçoit une notification indiquant que le livreur est arrivé.
   - Elle récupère sa commande et vérifie que tous les articles sont présents et corrects.
   - Elle remercie le livreur et lui donne éventuellement un pourboire.
   - Elle profite de son repas sain et équilibré avec satisfaction.
5. Après la Livraison :
   - Sophie reçoit une notification lui demandant de laisser un avis sur son expérience.
   - Elle donne son avis sur la qualité de la nourriture, la rapidité de la livraison et le service client.
   - Elle ajoute le restaurant à ses favoris si elle est satisfaite de son expérience pour une utilisation future.