

CUSTOMER JOURNEY

Faire prendre conscience de la réalité de l'utilisateur avec l'outil de l'experience map

L'EXPERIENCE MAP, UN OUTIL
SIMPLE À CRÉER ET TRÈS
EFFICACE POUR FAIRE PRENDRE
CONSCIENCE DE LA RÉALITÉ.



CUSTOMER JOURNEY

Ce Jarvis a pour objectif de vous présenter l'outil d'expérience map et de vous guider pas à pas vers sa réalisation.



Qu'est ce que c'est?

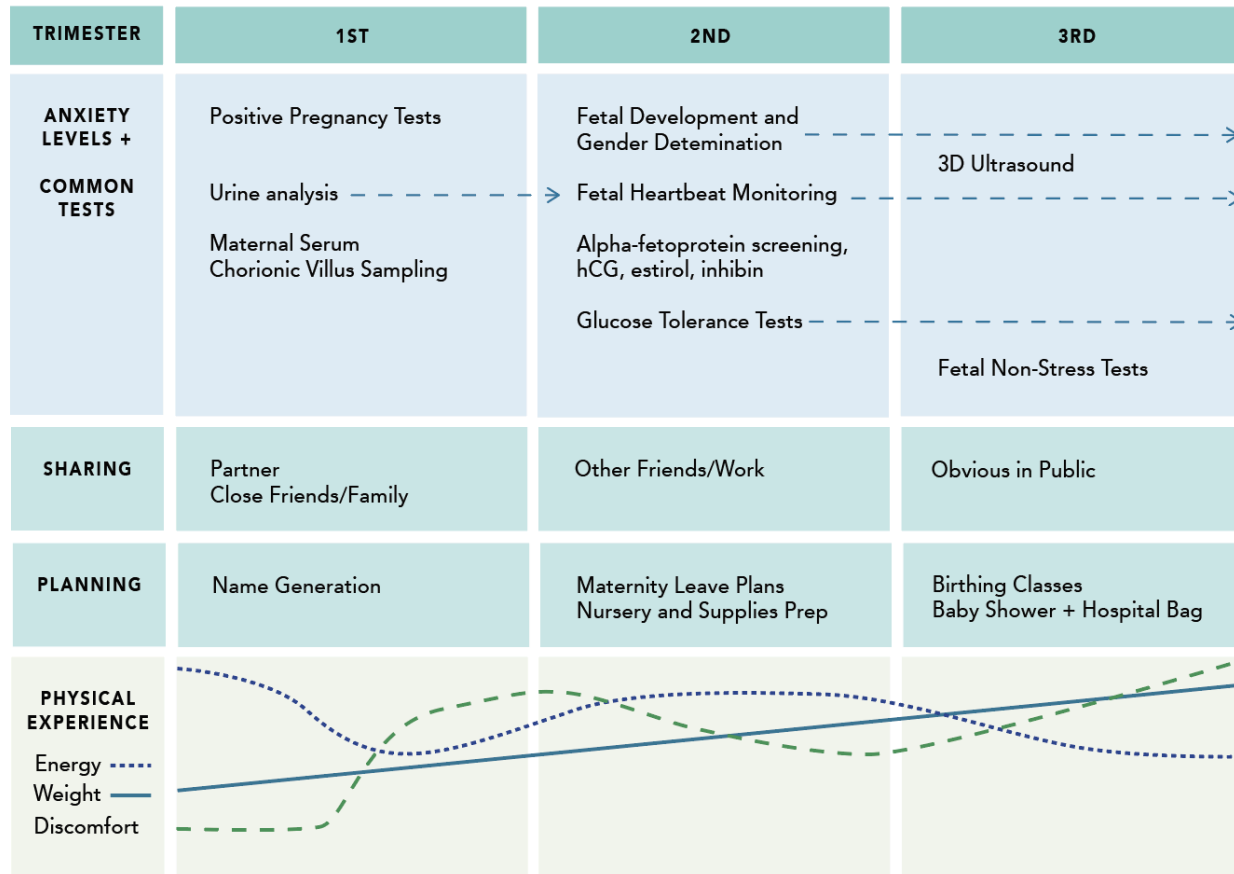
L'EXPERIENCE MAP

est une **cartographie des différentes étapes d'une expérience X d'un groupe de personnes et de leurs émotions.**

Elle a pour objectif de représenter une expérience vécue de manière très synthétique et visuelle.

A quoi ça ressemble?

EXPERIENCE MAP *Example (Pregnancy)*





A qui ça sert?

L'EXPERIENCE MAP

est un outil particulièrement efficace en atelier pour faire comprendre à ses interlocuteurs (IT, métier, design, direction marketing....) où sont les **points de douleur** et de satisfaction dans un parcours utilisateur.

Ainsi il devient un formidable outil de priorisation de backlog projets.

In fine, vous concentrez l'effort et l'énergie de l'équipe sur des sujets qui ont de la **valeur** pour les utilisateurs



Objectif

La finalité c'est de détecter des
opportunités de marché et des axes
d'amélioration d'un produit ou
service

01> TOUT COMMENCE
PAR DES INTERVIEWS

INTERVIEW

La première étape consiste à réaliser des interviews pour comprendre l'expérience actuelle de plusieurs personnes sur un sujet donné. Idéalement, des Interviews exploratoires sont réalisées, puisqu'elles permettent d'explorer l'expérience sans a priori et surtout, de creuser les émotions.

D'abord, vous devez identifier les acteurs principaux et visez **8 interviews** (pour une même cible)

INTERVIEW

Dans l'exemple de l'expérience « faire une visite chez le dentiste »:
Le patient (cible 1) et le médecin (cible 2) seront 2 acteurs différents.
Il faudra distinguer l'expérience map du patient et celle du médecin.

02> SYNTHÉTISER LA DATA

SYNTHÉTISE

Une fois toutes les interviews réalisées, vient le moment de la synthèse.

La première chose à faire est de **noter** toutes les citations que vous avez récupéré .

Notez les quelque part, de la manière **la plus brute possible** : utilisez les mots de la personne, avec le « je ».

SYNTHÉSE

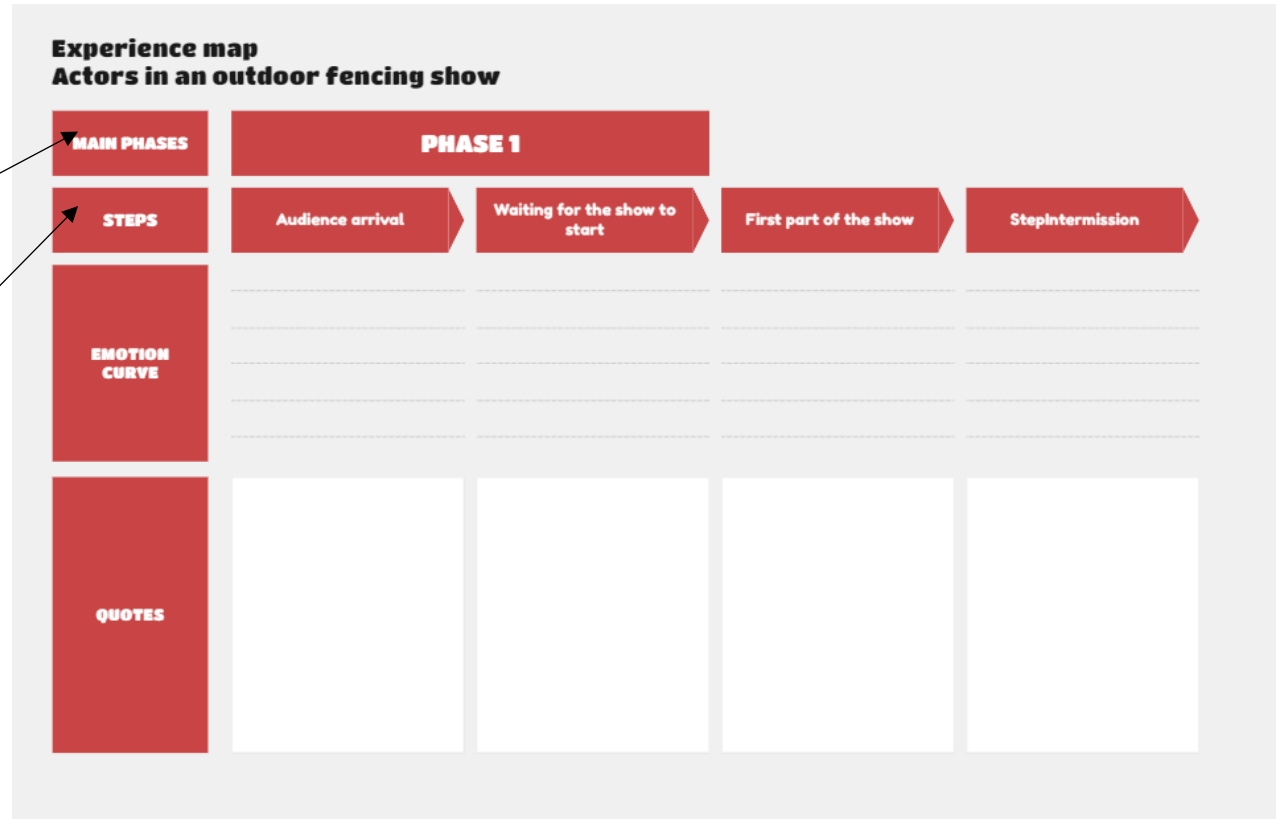
Dans le cadre d'une **expérience de spectacle en plein air**, exemple de liste de citations non rangées qui ont nourries l'expérience map des **spectateurs**.

Je n'ai eu aucun problèmes pour me garer, vu qu'on est à la campagne, il y a plein d'espace pour se garer	La fin était top. J'ai bien aimé le fait de voir chaque acteur durant 2-3 secondes sur le film de fin. Quand j'ai vu mon fils, j'étais fière.	Il était tard, j'aurais aimé que ça abrège un peu. Surtout que des gens ont commencé à partir. D'ailleurs, j'ai trouvé ça vraiment pas respectueux...	On ne voyait rien, c'était mal foutu. Il faudrait mettre des estrades un peu plus hautes.	J'ai toujours mon iPhone pour ces moments là. Ca ne me gêne pas du tout d'attendre.	On retrouve des têtes qu'on a déjà vu les années précédentes. C'est sympa car on peut discuter un peu, surtout qu'on sait qu'on pourra parler un peu plus avec eux à la fin.
L'entracte m'a coupé dans le spectacle. Je ne m'y attendais pas surtout qu'il n'y en avait pas l'année dernière.	Je n'ai pas aimé les sièges, mais bon, ils ont fait au mieux pour accueillir 300 personnes.	Il faisait bon, la musique de fond faisait très médiévale, ça a donné une super ambiance. Il y avait même de l'hydromel, quelle bonne idée !	Quel bonheur de pouvoir féliciter tout le monde de vive voix. C'est quand même différent des plus grands spectacles, là on peut voir tout le monde très facilement.	Même si on ne voyait pas tout très bien, tout le public réagissait au spectacle, surtout au début avec les cascades. J'aime bien c'est moments là.	Faire la queue c'est jamais très drôle. Mais bon, j'imagine que c'est normal.
Ce n'était vraiment pas confortable.	Les prix de la buvette étaient vraiment chers ! Du coup, j'ai rien pris !	Le son était super ! C'est toujours ma crainte dans ce genre de spectacle et là, ils ont assuré.	Je comprends qu'il faille remercier tout le monde, mais j'ai trouvé ça vraiment long.	Ça a vraiment commencé fort. J'étais impressionné par les moyens mis en place, surtout par les accessoires et les chevaux !	La deuxième partie était très bien, mais j'ai eu du mal à me remettre dans le spectacle. J'ai trouvé ça un peu plus lent.
C'était bien, mais j'ai préféré la première partie.	J'ai trouvé l'histoire un peu trop prévisible, mais j'ai passé un bon moment quand même !	L'entracte était un peu longue, 20 minutes environ. C'est dommage.	Le parking était bien aménagé et adapté au nombre de personnes	Je ne suis vraiment pas restée longtemps, mais j'ai bien aimé l'ambiance.	Je n'ai pas grand chose à dire, c'est une attente standard. Peut-être qu'on pourrait digitaliser un peu plus tout ça, car les billets papier ça va bien 2 minutes.

03> CONSTRUIRE L'EXPÉRIENCE MAP

ETAPE 1: Construire ses étapes

- les phases, qui permettent de comprendre très rapidement les « grands moments » du parcours. Ce sont des regroupements d'étapes.
- les étapes, qui permettent d'expliquer une tâche accomplie lors de l'expérience. Idéalement, on ne met pas de verbe dans une étape, mais un nom. Ex : « Création » plutôt que « Créer ».



ETAPE 1: Construire ses étapes

Il y a parfois des parcours qui ne sont pas linéaires. A vous d'être créatif pour trouver un moyen de les représenter !

Après avoir récupéré vos étapes, regroupez les en phases et nommez-les.

Imaginez que toutes les phases soit une vue d'ensemble du parcours et que les étapes soient une description plus précise. On retrouve souvent le découpage suivant :

- Avant l'action principale
- Pendant l'action principale
- Après l'action principale

ETAPE 1: Construire ses étapes

Exemple pour l'expérience « faire une visite chez le dentiste »:

Les grandes phases seraient « prise de contact avec le cabinet », « déplacement vers le cabinet », « attente », « auscultation »

Les étapes seraient « Présentation à l'accueil du cabinet », « Recherche de la salle d'attente » ou « Description des douleurs ».

Cet exemple montre d'ailleurs que vous pouvez adapter la « taille » de votre expérience à votre convenance. On peut s'arrêter à la phase d'auscultation, de paiement ou même de sortie du cabinet, à vous de voir. Une fois votre parcours construit, rien ne vous empêchera d'ajouter ou de supprimer des étapes qui vous paraissent plus ou moins pertinentes. C'est vous qui décidez de l'histoire que vous voulez raconter tout en étant le plus précis possible !

ETAPE 2: Ranger les verbatim

Réalisez d'abord un véritable travail de fourmi en rangeant tous les verbatims que vous avez collectionnés lors de vos interviews dans les étapes correspondantes.

Une fois ceci fait, ne gardez que les verbatims les plus explicites (3 verbatims max).

Experience map Actors in an outdoor fencing show

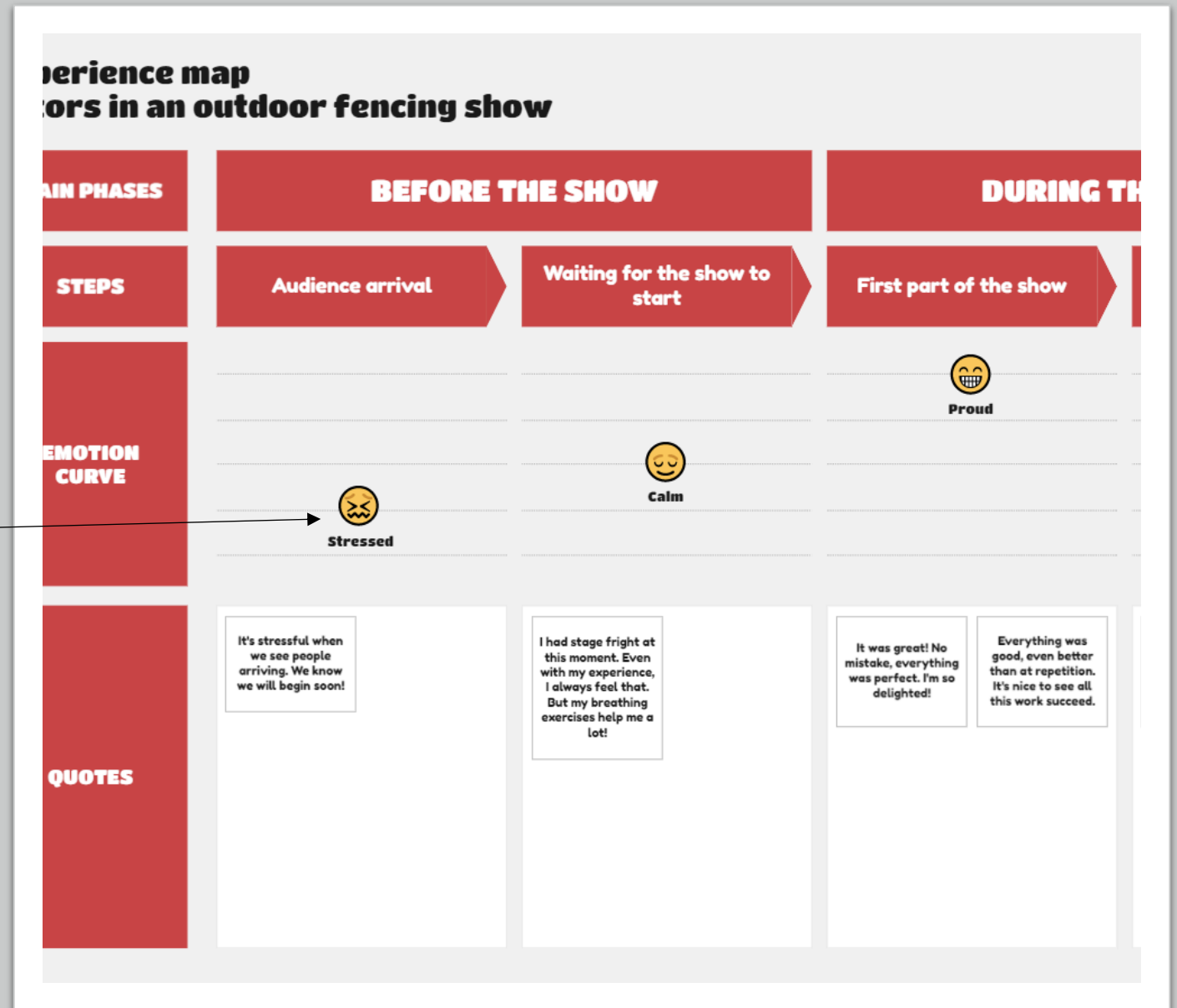
MAIN PHASES	BEFORE THE SHOW		DURING THE SHOW	
STEPS	Audience arrival	Waiting for the show to start	First part of the show	Stepintermission
EMOTION CURVE				
QUOTES	<div>It's stressful when we see people arriving. We know we will begin soon!</div>	<div>I had stage fright at this moment. Even with my experience, I always feel that. But my breathing exercises help me a lot!</div>	<div>It was great! No mistake, everything was perfect. I'm so delighted!</div> <div>Everything was good, even better than at repetition. It's nice to see all this work succeed.</div>	<div>It was nice to have a break. We had to run everywhere during the show, so it was really pleasant.</div> <div>It was hot, so it was nice to cool off a little.</div>

■ ETAPE 3: Construire la courbe émotionnelle

Il faut maintenant synthétiser le niveau émotionnel en fonction de vos retours d'interviews. Il y a dans cette phase une légère interprétation de la part du créateur de l'expérience map. Cependant, celle-ci sera limitée puisque seront associés les citations des personnes interviewées : pas d'interprétation à ce niveau là !

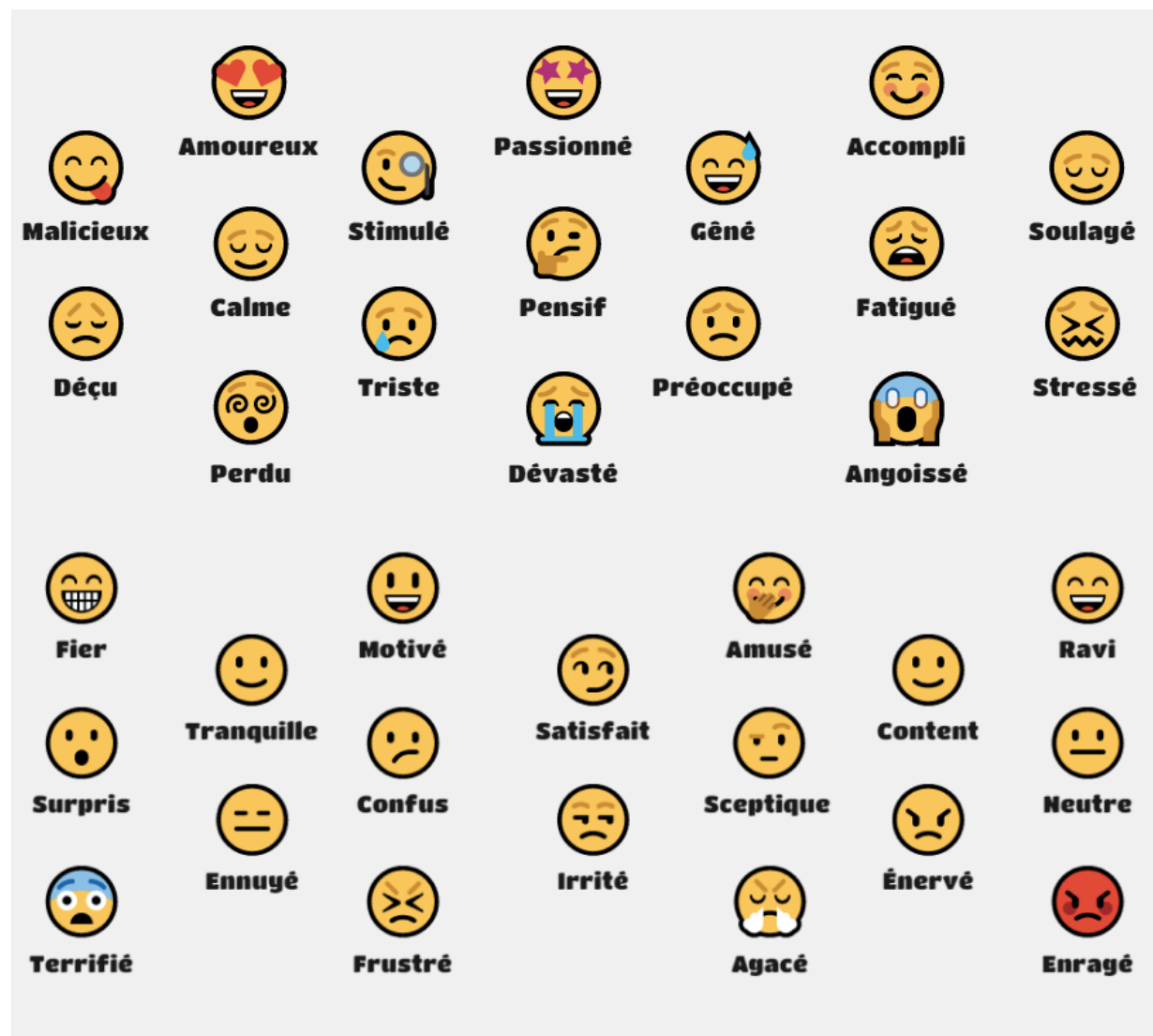
ETAPE 3: Construire la courbe émotionnelle

- Déduisez l'émotion principale qui ressort des verbatim. Généralement, il s'agit de placer un niveau émotionnel partant de très négatif à très positif. En plus de cela, écrivez l'émotion ressentie dans l'expérience pour être le plus clair possible.
- C'est efficace pour montrer où sont les irritants et les enchantements d'un groupe de personnes sur une expérience.



ETAPE 3: Construire la courbe émotionnelle

Exemple d'émotions pour
affiner votre courbe



ETAPE 4: Problématiser

L'expérience map est redoutable pour prioriser les sujets.

Le prisme est le suivant : **priorisons par les émotions extrêmes, négatives comme positives.**

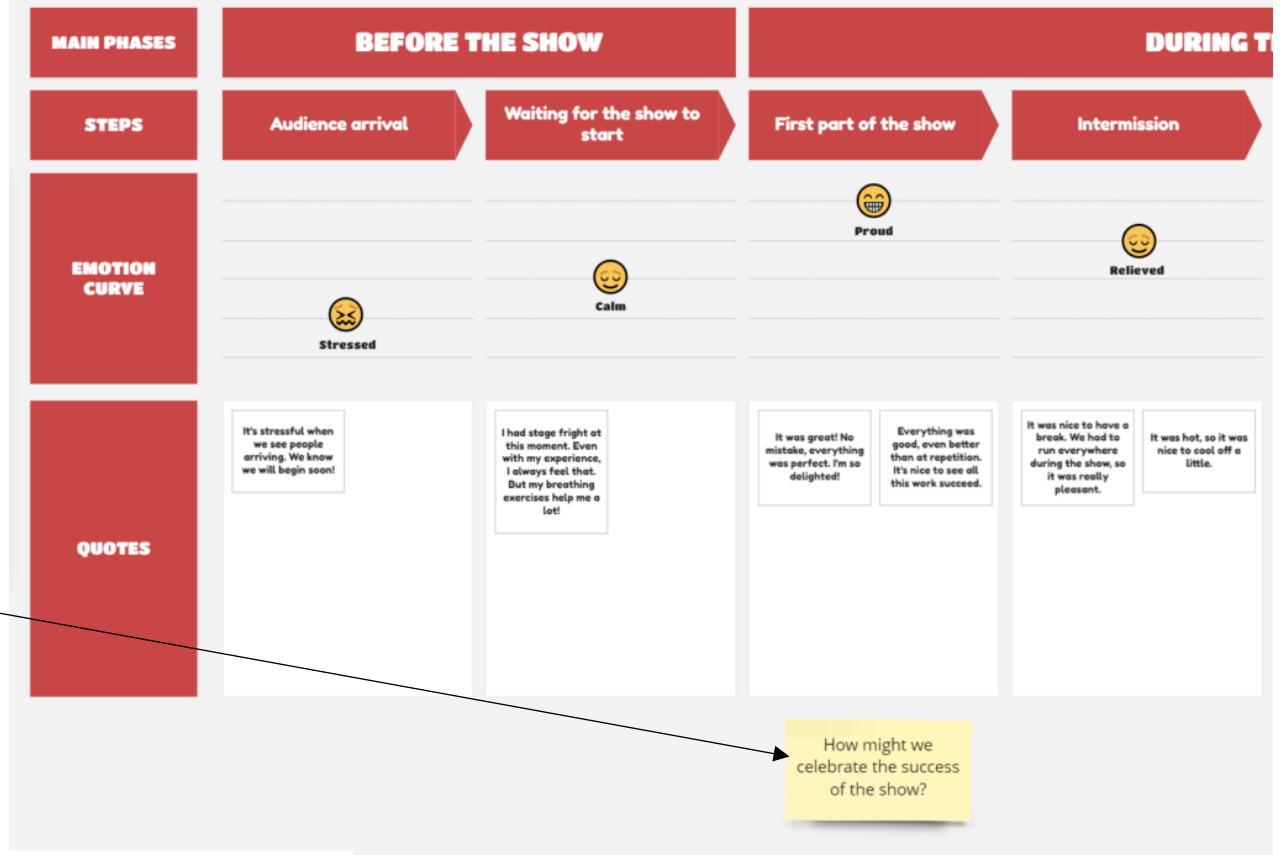
En effet, les utilisateurs seront plus susceptibles de faire un effort face à une nouvelle interface si elle répond à quelque chose de vraiment gênant dans la vie réelle plutôt qu'à un simple agacement.

De la même manière, capitaliser sur ce qui marche permet de valoriser les concernés en renforçant des éléments qu'ils apprécient déjà.

ETAPE 4: Problématiser

- Repérez les émotions extrêmes (vraiment négative ou vraiment positive, qui se démarquent du lot) et associez-y une problématique commençant par « Comment pourrions-nous ».
- L'enjeu est d'adresser une problématique liée aux émotions ressenties par les acteurs.

Experience map Actors in an outdoor fencing show



ETAPE 4: Problématiser

Quelques exemples typiques :

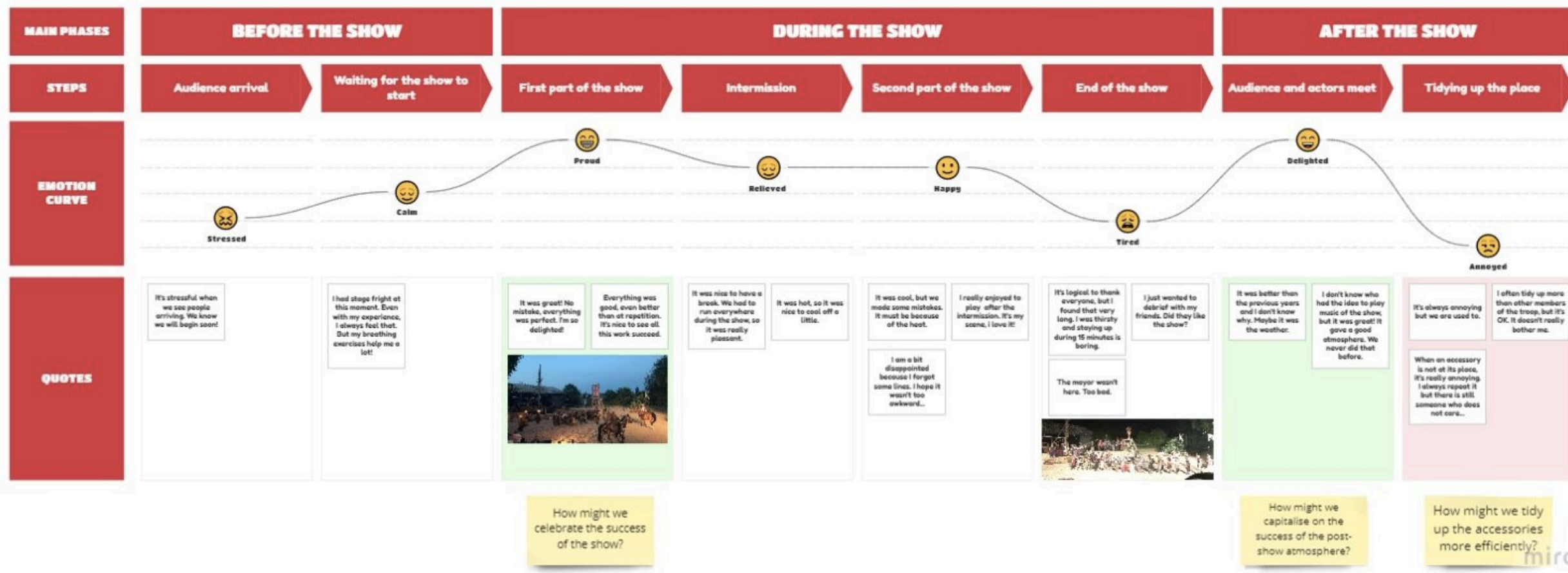
- face à une émotion de joie \Rightarrow « Comment pourrions-nous célébrer ... »
- face à une émotion de peur \Rightarrow « Comment pourrions-nous rassurer... »
- face à une émotion de colère \Rightarrow « Comment pourrions-nous mieux écouter à propos de ... »
- face à une émotion de tristesse \Rightarrow « Comment pourrions-nous aider à rebondir... »
- Il faut toujours essayer de répondre à la question « Qu'est-ce qui fait émerger cette émotion » et il faut alors l'adresser dans la problématique. Pour le dire autrement, on essaye de ne pas adresser de solution dans les problématiques

04> RÉSULTAT

Résultat

Experience map Actors in an outdoor fencing show

Made by Antoine Pezé, antoinepeze.com



Résultat

- Votre experience map est quasiment terminée. Vous avez créé des étapes et des phases. Vous y avez associé des émotions et des citations. Enfin vous y avez ajouté les problématiques.
- Ce document servira à mieux connaître vos cibles, à diffuser la voix du client au sein de l'entreprise et à aider la priorisation par la valeur lors de vos prochaines réunions métier.
- Quelques anecdotes pour parfaire le design avant d'imprimer ce document:
 - Reliez les émotions entre elles. Cette courbe facilite la vision du parcours émotionnel.
 - Ajoutez des couleurs pour les émotions extrêmes. A nouveau, cela permet de repérer immédiatement les points importants.
 - Ajoutez des photos si vous en avez. Cela rendra votre travail encore plus authentique.

L'EXPERIENCE MAP, UN OUTIL
SIMPLE À CRÉER ET TRÈS
EFFICACE POUR FAIRE PRENDRE
CONSCIENCE DE LA RÉALITÉ.