

# De la idee la cerinte software

Bogdan Doaga

**ThoughtWorks®**

# GEMINI SOLUTIONS / THOUGHTWORKS



BOGDAN DOAGA  
Senior Product Manager

10 ani de Software Product Management in organizatii diverse, variind de la startup-uri la corporatii multi-nationale.

Domenii principale de expertiza:

- AdTech
- AML
- Automotive

Parte din echipa care a construit unul dintre cele mai de succes startup-uri romanesti:  
LiveRail, achizitionat de Facebook in 2014

# Agenda

- Nevoi
- Persoane-Utilizator
- Definirea succesului
- Prioritizare bazata pe perspective multiple
- (optional) Metode de validare a ipotezelor

# Nevoi

- Incepem prin a defini lista de probleme pe care ne gandim ca le-am putea rezolva cu produsul nostru si le exprimam din punct de vedere al clientului / utilizatorului. Un indicator al succesului este ca problemele exprimate pot fi citite ca si cand ar putea fi precedate de sau incepe cu: "Este neplacut ca .../ Este frustrant ca... /" urmat de expunerea problemei:
  - Ne asiguram ca exprimam problema de baza, folosind tehnici ca Analiza Cauzei Radacina (ex: [link](#) - Am absenta pentru ca am intarziat la curs)
  - In aceasta etapa, nu exprimam solutii!
- Cu cine desfasuram aceasta activitate / de la cine aflam aceste informatii:
  - Clienti / Utilizatori
  - Conducere, Vanzari, Suport, Inginerie, Marketing,

# Lista Probleme - I

	PROBLEMA
1.	Nu stiu ce trebuie sa fac ca sa trec anul
2.	Ajung intotdeauna la Trezoreria facultatii fara suficiente bani
3.	Am luat amenda in tren pentru ca nu imi era vizat carnetul de student
4.	Nu stiu daca au intrat toti studentii la curs
5.	Studentii nu vorbesc / participa activ la cursurile online, la fel de mult ca la cele fizic
6.	Studentii sunt obisnuiti din liceu sa nu vorbeasca
7.	Statul la coada pentru carnetul de student este neplacut (coada mare)
8.	carnetul online inca zice ca suntem in anul 1 (info nu sunt actualizate)

# Persoane-Utilizator si Persoane-Decident

- Definim lista Persoanelor-Utilizator (si, daca e necesar, a Persoanelor-Decident) si le adaugam in lista de probleme deja identificata
- Pentru exemplificare, vom continua cu urmatoarele tipologii de Persoane: Lector Universitar (LU), Cadru Didactic Lucrari Practice (LP), Student din Bucuresti (SB), Student din provincie (SP), Student la distanta (SD), Decan (D), Secretar Facultate (SF), ...
- In functie de nivelul de intelegere a Persoanelor, e posibil sa fie necesar sa construim fise detaliate ale acestora, care sa detalieze caracteristici si comportamente uzuale (vezi Anexa)

# Lista Probleme - II

	PROBLEMA	PERSOANA
1.	Nu stiu ce trebuie sa fac ca sa trec anul.	SB, SP, SD
2.	Ajung intotdeauna la Trezoreria Universitatii, fara suficienti bani	SB, SP, D
3.	Am luat amenda in tren pentru ca nu imi era vizat carnetul de student	SP, SD
4.	Nu stiu daca au intrat toti studentii la curs	LU
5.	Studentii nu vorbesc / participa activ la cursurile online, la fel de mult ca la cele fizic	LU, SB, SP, SD
6.	Studentii sunt obisnuiti din liceu sa nu vorbeasca	LU, SB, SP, SD
7.	Statul la coada pentru carnetul de student este neplacut (coada mare)	SB, SP, SD
8.	carnetul online inca zice ca suntem in anul 1 (info nu sunt actualizate)	SB, SP, SD

# Definirea Succesului

- Pentru fiecare dintre problemele identificate, enuntam efectul care ar indica rezolvarea cu succes a problemei si modul in care putem masura acest efect
  - Outcomes vs. outputs [Link](#)
  - Ex: “Studentii care participa la cursul de la FMI vor putea sa isi gaseasca mai usor un job intr-o organizatie de dezvoltare software” vs “200 studenti participa la cursul de la FMI”



# Lista Probleme - III

	PROBLEMA	PERSOANA	EFFECT	METRIC
1.	Nu stiu ce trebuie sa fac ca sa trec anul.	SB, SP, SD		
2.	Ajung intotdeauna la Trezoreria facultatii fara suficiente bani	SB, SP		
3.	Am luat amenda in tren pentru ca nu imi era vizat carnetul de student	SP, SD	<p>Studentul stie din timp despre expirarea vizei de pe carnet</p> <p>Studentul din provincie / distanta nu trebuie sa se deplaseze fizic pentru a isi viza carnetul de student.</p>	<p>% buget, cheltuit pe amenzi</p> <p>Timp mediu pentru vizarea unui carnet</p>
4.	Nu stiu daca au intrat toti studentii la curs	LU		

# Lista Probleme - III

	PROBLEMA	PERSOANA	EFFECT	METRIC
5.	Studentii nu vorbesc / participa activ la cursurile online, la fel de mult ca la cele fizice	SB, SP, SD	Cursurile sa fie mai interactive  Asigurarea faptului ca s-a inteles ce s-a discutat la curs	Media raspunsurilor (sau interventiilor) / curs  Nr de raspunsuri/nr de studenti participanti la curs ( / unitate de timp)  Numarul de studenti participanti la urmatoarele cursuri, comparativ cu primul curs (retentie)

# Prioritizare bazata pe perspective

- Avand la dispozitie lista de probleme si un mod de a masura succesul solutiilor, pentru a prioritiza rezolvarea problemelor, lucram impreuna cu partile interesate pentru a evalua (de ex. pe o scala 0-4) fiecare subiect.
- Potentiale perspective relevante:
  - **Crestere numar utilizatori noi / venit** - “daca rezolv problema, cat de mult ma astept sa atrag utilizatori noi si/sau sa imi cresc venitul?” - relevant, in principal, in discutiile cu echipele de Vanzari si/sau Crestere
  - **Mentinere numar de utilizatori / venit** - relevant, in principal, in discutiile cu echipele de Suport
  - **Tehnologie** - relevant, in principal, in discutiile cu echipele de Inginerie / Dezvoltare Software
  - **Aliniere cu Viziunea / Strategia produsului** - relevant, in principal, in discutiile cu echipa de Conducere
  - **Tactica** - “am promis rezolvarea acestei probleme cuiva important?”

# Lista Probleme - IV

	PROBLEMA	CRESTERE	RETENTIE	TECH	VIZIUNE	TACTICA
1 .	Nu stiu ce trebuie sa fac ca sa trec anul.	4	4	?	4	4
2 .	Ajung intotdeauna la Trezoreria facultatii fara suficiente bani	1	1	0	1	3
3 .	Am luat amenda in tren pentru ca nu imi era vizat carnetul de student	2	4	4		
4 .	Nu stiu daca au intrat toti studentii la curs	4				

# Validare potentiale solutii

- In urma etapei anterioare, avem la dispozitie un set de presupuneri ce necesita validare
- Cateva metode posibile:
  - Cercetam daca e o problema despre care oamenii vorbesc si propun solutii, explorand atat surse publice de informatie (ex: Google, Quora, forum-uri/comunitati online), cat si surse interne de informatie (ex: feedback Vanzari / Suport)
  - Interviu individual sau de grup cu utilizatori din categoriile de Persoane-Utilizator relevante (despre care presupunem ca se confrunta deja cu aceasta problema)
  - Schitam solutii potentiale si discutam cu reprezentanti alesi din categoriile de Persoane-Utilizator relevante (ex: metoda 'Vrajitorul din Oz')
  - Cream 2 variante ale produsului care difera doar prin solutia problemei pe care vrem sa o validam, le expunem catre categorii de utilizatori similari si masuram diferenta de evolutie a metricilor definite



Iterati des!



ANEXA



# Personas (user roles)



## Personas

Last edited by **Alin Stefanescu** just now

### References

About User Centered Design

- <https://uxplanet.org/user-centered-design-process-and-benefits-fd9e431eb5a9>
- <https://usabilitygeek.com/user-centered-design-introduction/>

More about Personas:

- <https://www.interaction-design.org/literature/article/personas-why-and-how-you-should-use-them>

### Personas for this application

#### Gigi

Characteristics:

- Age: 65
- Occupation: Commercial agent in "Piata Obor"

Health situation:

- Has stage 1 diabetes
- Has cardiovascular diseases
- Has respiratory disease

Hobbies:

- Supporter of Rapid football team; goes to games

Other:

- lives close to children
- tech-savvy: low



#### Ion

Characteristics:

- Age: 73
- Occupation: Commercial agent in "Piata Obor"

Health situation:

- Hypertension
- Has respiratory disease

Hobbies:

- Traveling a lot

Other:

- lives alone
- not very preoccupied with hygiene
- tech-savvy: low -> average



#### Maria

Characteristics:

- Age: 21
- Occupation: Student at Mate-Info

Health situation:

- no important notes

Hobbies:

- Traveling
- Intense social live

Other:

- shares apartment with another student
- tech-savvy: high



# Niamh



## About

- Mother to 3 children
- Career focused
- Works long hours
- Hopes her children are successful

## Personality

- Niamh is a driven mother of three who values education highly. She loves learning and strives to achieve the best in everything she does.

## Goals

- Niamh values her children's education. She believes languages are an important life skill to have, and believes starting young is best

## Frustrations

- No time to teach children herself
- No language classes in her area
- Unsure where to start

## Devices

- Ipad
- Iphone
- Laptop

## UX Needs

- Visually pleasing
- Informative
- Memorable
- Motivating