



Penser autrement l'expression du besoin agile avec les Job Stories

Anne Gabrillagues - @agabrillagues



Merci aux sponsors !

sopra  steria

 Bonitasoft

 KAIZEN

VISEO
DIGITAL MAKERS



THALES

 Viveris

Groupe
SAMSE



 OROS
MEASURING NOISE & VIBRATION

 eloquent
Solutions Relation Client

 gfi
NEW CHALLENGES,
NEW IDEAS

PERSISTENT

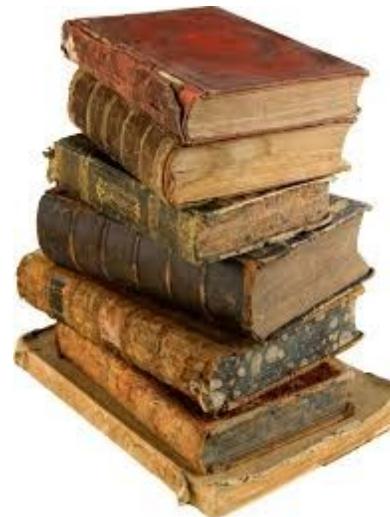
 ARaymond®
MORE THAN FASTENING

CGI

 salesforce



“Job stories”, vous avez dit “Job Stories” ?



Job stories, vous avez dit job stories ?

La “job story” est le format de description du besoin utilisateur préconisé par l’approche **“Jobs to be done”** :

Job stories, vous avez dit job stories ?

La “job story” est le format de description du besoin utilisateur préconisé par l’approche **“Jobs to be done”** :

- format **concis**

Job stories, vous avez dit job stories ?

La “job story” est le format de description du besoin utilisateur préconisé par l’approche **“Jobs to be done”** :

- ❑ format **concis**
- ❑ centré sur le **problème** rencontré par le client

Job stories, vous avez dit job stories ?

La “job story” est le format de description du besoin utilisateur préconisé par l’approche **“Jobs to be done”** :

- ❑ format **concis**
- ❑ centré sur le **problème** rencontré par le client
- ❑ décrivant le **contexte** du problème

Job stories, vous avez dit job stories ?

La “job story” est le format de description du besoin utilisateur préconisé par l’approche **“Jobs to be done”** :

- ❑ format **concis**
- ❑ centré sur le **problème** rencontré par le client
- ❑ décrivant le **contexte** du problème
- ❑ incitant à la recherche de **solutions innovantes**

Structure d'une Job Story

When _____ I want to _____ so I can _____



Situation

Contexte

Problème

Motivation

Intention

Résultat espéré

Structure d'une User Story

As ----- I want ----- so that -----



Rôle



*Action
Intention*



But

Job Story vs User Story

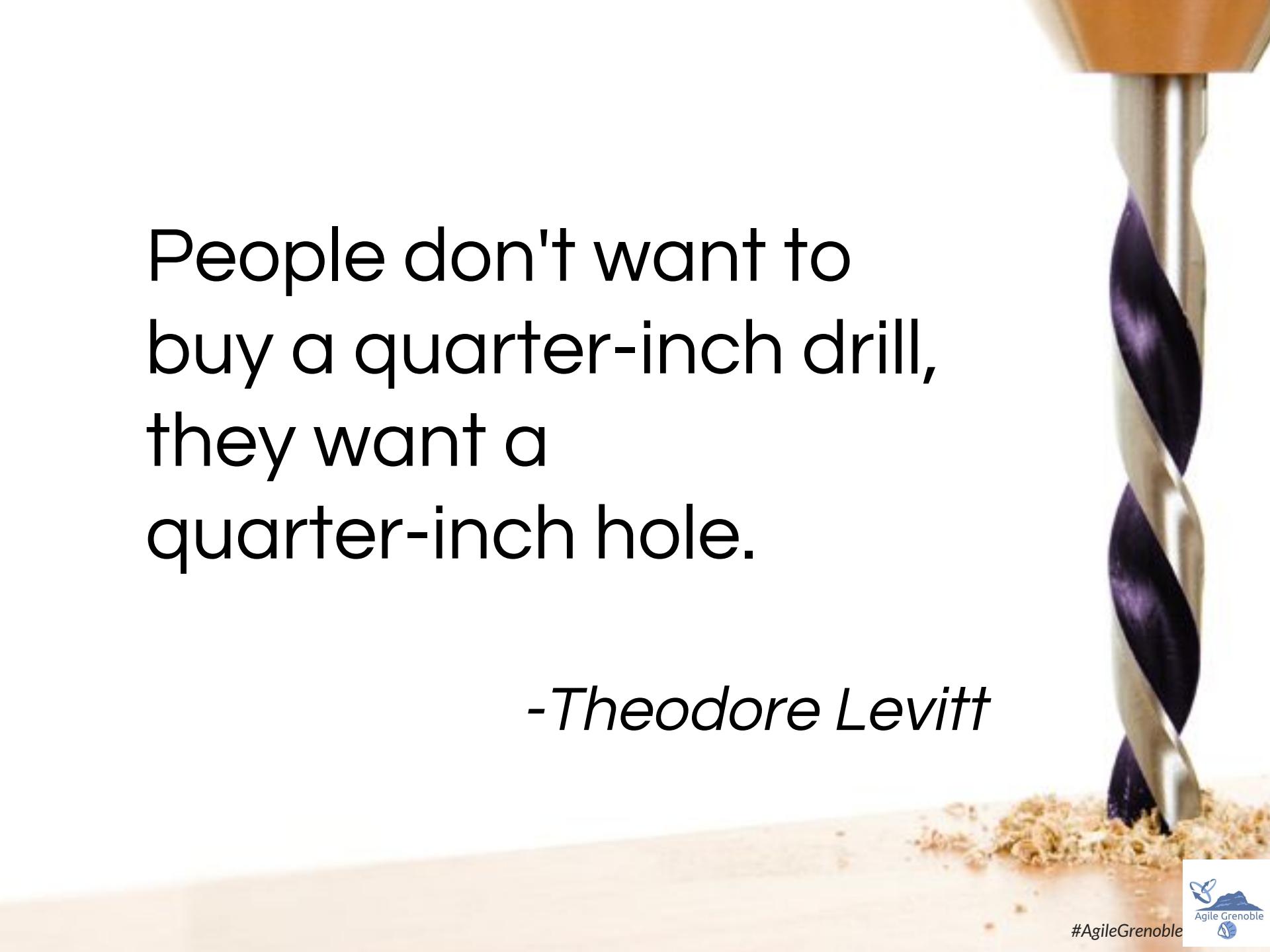
La Job Story fait un focus sur
le problème rencontré par
l'utilisateur

La User Story met l'accent sur
l'intention de l'utilisateur



A “job” is **the fundamental problem**
a customer needs to resolve
in a given situation.

- *Clayton Christensen*



People don't want to
buy a quarter-inch drill,
they want a
quarter-inch hole.

-Theodore Levitt

L'origine de l'approche “Jobs to be done”

- ❑ Approche issue du **marketing**

L'origine de l'approche “Jobs to be done”

- ❑ Approche issue du **marketing**
- ❑ Théorisée par **Clayton Christensen**, consultant et professeur à la Harvard Business School

L'origine de l'approche “Jobs to be done”

- ❑ Approche issue du **marketing**
- ❑ Théorisée par **Clayton Christensen**, consultant et professeur à la Harvard Business School
- ❑ Article fondateur datant de 2005 :

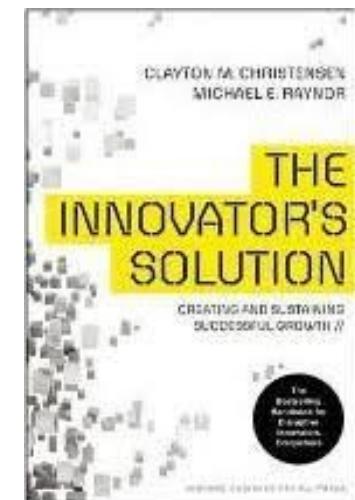
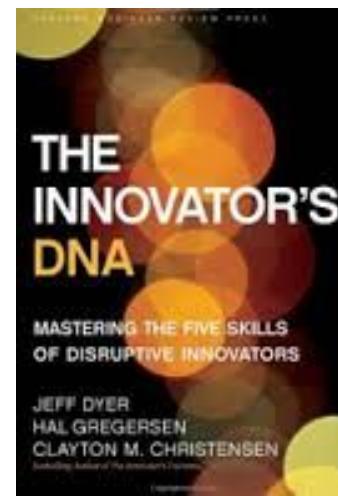
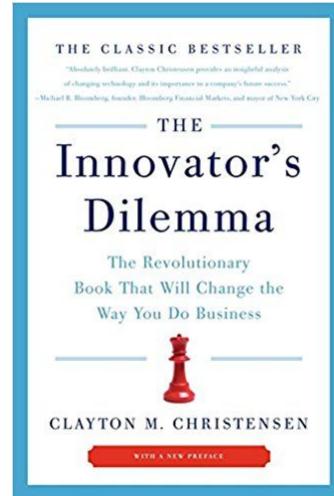
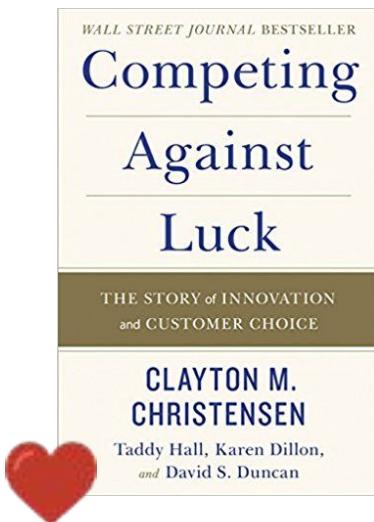


<https://hbr.org/2005/12/marketing-malpractice-the-cause-and-the-cure>

L'origine de l'approche “Jobs to be done”



Auteur régulièrement distingué, dont les travaux ont été souvent publiés et récompensés





Le cas “Milkshake”



Le cas "Milkshake"

McDonald's a longtemps tenté
d'augmenter la vente de milkshakes
aux USA



Le cas "Milkshake"

Ils ont utilisé tout l'outillage marketing habituel
afin de capter les inputs clients sur la façon de
rendre leurs milkshakes encore plus attractifs



Le cas "Milkshake"

Cela n'a généré **aucun impact** sur les ventes



Le cas "Milkshake"

Les équipes Marketing de McDonald's ont fait appel à Clayton Christensen et son équipe, qui a reformulé le problème :

Pour quel "job" les clients
"embauchent"-il leur milkshake ?

Le cas "Milkshake"

L'équipe a alors passé des heures à observer le comportement des clients :

Le cas "Milkshake"

L'équipe a alors passé des heures à observer le comportement des clients :

- ❑ quand achètent-ils leur milkshake ?

Le cas “Milkshake”

L'équipe a alors passé des heures à observer le comportement des clients :

- ❑ quand achètent-ils leur milkshake ?
- ❑ le consomment-il sur place ?

Le cas "Milkshake"

L'équipe a alors passé des heures à observer le comportement des clients :

- ❑ quand achètent-ils leur milkshake ?
- ❑ le consomment-il sur place ?
- ❑ est-ce qu'ils achètent autre chose en même temps ?

Le cas “Milkshake”

L'équipe a alors passé des heures à observer le comportement des clients :

- ❑ quand achètent-ils leur milkshake ?
- ❑ le consomment-il sur place ?
- ❑ est-ce qu'ils achètent autre chose en même temps ?
- ❑ etc.

Le cas "Milkshake"

- ❑ Plus de la moitié des milkshakes achetés le sont avant 8:30 du matin

Le cas "Milkshake"

- ❑ Plus de la moitié des milkshakes achetés le sont avant 8:30 du matin
- ❑ Ces achats ne comportent pas d'autre produit

Le cas "Milkshake"

- ❑ Plus de la moitié des milkshakes achetés le sont avant 8:30 du matin
- ❑ Ces achats ne comportent pas d'autre produit
- ❑ Les clients **boivent leur milkshake dans leur voiture en allant travailler**



Le cas "Milkshake"

L'équipe a alors demandé aux clients ayant acheté un milkshake ce qu'ils auraient acheté à la place.



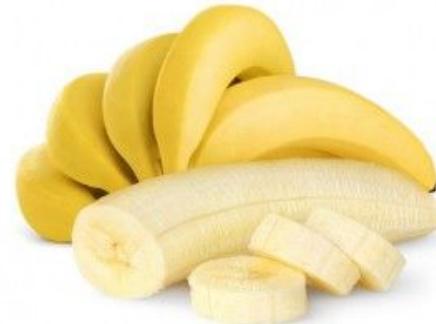
Le cas "Milkshake"

L'équipe a alors demandé aux clients ayant acheté un milkshake ce qu'ils auraient acheté à la place.



Le cas "Milkshake"

L'équipe a alors demandé aux clients ayant acheté un milkshake ce qu'ils auraient acheté à la place.



Le cas "Milkshake"

L'équipe a alors demandé aux clients ayant acheté un milkshake ce qu'ils auraient acheté à la place.



Le cas "Milkshake"

L'équipe a alors demandé aux clients ayant acheté un milkshake ce qu'ils auraient acheté à la place.



Le cas "Milkshake"

Boire un milkshake prend en moyenne
23 minutes

Le cas "Milkshake"

Boire un milkshake prend en moyenne
23 minutes

Boire un milkshake rassasie, "occupe" et le
gobelet tient dans le porte canette de la
voiture



Le cas "Milkshake"

Le milkshake rend **un meilleur service** qu'un donut, une banane, un bagel ou un café.

Le cas "Milkshake"

Le milkshake rend **un meilleur service** qu'un donut, une banane, un bagel ou un café.

Ajouter de nouveaux parfums n'améliore pas le service rendu



Le cas "Milkshake"

Comment améliorer le service rendu ?

Le cas "Milkshake"

Comment améliorer le service rendu ?

- ❑ Rendre le milkshake plus épais

Le cas "Milkshake"

Comment améliorer le service rendu ?

- ❑ Rendre le milkshake plus épais
- ❑ Augmenter la durée de consommation

Le cas "Milkshake"

Comment améliorer le service rendu ?

- ❑ Rendre le milkshake plus épais
- ❑ Augmenter la durée de consommation
- ❑ Faciliter son achat au comptoir

Le cas "Milkshake"

Comment améliorer le service rendu ?

- ❑ Rendre le milkshake plus épais
- ❑ Augmenter la durée de consommation
- ❑ Faciliter son achat au comptoir

Résultat ?

Le cas "Milkshake"

Comment améliorer le service rendu ?

- ❑ Rendre le milkshake plus épais
- ❑ Augmenter la durée de consommation
- ❑ Faciliter son achat au comptoir

Résultat ?

Augmentation des ventes de **700%** !

Le cas "Milkshake"

Connaissez-vous le marché du milkshake ?



Le cas "Milkshake"

Connaissez-vous le marché du milkshake ?

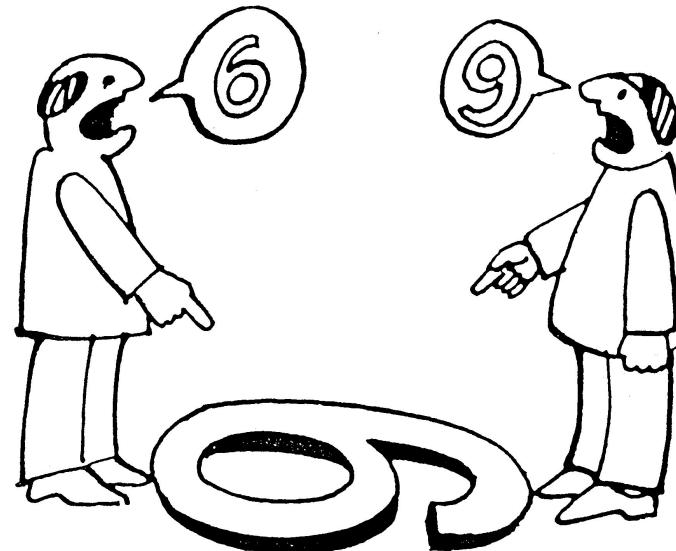


Tenez compte des "concurrents" !



Le cas "Milkshake"

Vos clients achètent rarement ce que votre compagnie pense vendre





Pourquoi est-ce que cela marche ?



Retour aux sources

Le Marketing traditionnel se base sur la détection et l'analyse de **corrélations**



Cela pousse les entreprises à investir toujours plus dans la **connaissance client**

Retour aux sources

Les entreprises devraient se concentrer sur l'amélioration que le client essaie d'obtenir dans une circonstance donnée ...

Retour aux sources

Les entreprises devraient se concentrer sur l'amélioration que le client essaie d'obtenir dans une circonstance donnée ...
... sur ce qu'il souhaite accomplir ...

Retour aux sources

Les entreprises devraient se concentrer sur l'amélioration que le client essaie d'obtenir dans une circonstance donnée ...

... sur ce qu'il souhaite accomplir ...

... sur le “**boulot à accomplir**” (“Job to be done”)
!

Exemples de “Jobs to be done”

Nous avons tous des “jobs” à traiter :

Exemples de “Jobs to be done”

Nous avons tous des “jobs” à traiter :

- ❑ passer le temps en attendant dans une queue

Exemples de “Jobs to be done”

Nous avons tous des “jobs” à traiter :

- ❑ passer le temps en attendant dans une queue
- ❑ trouver un métier plus épanouissant

Exemples de “Jobs to be done”

Nous avons tous des “jobs” à traiter :

- ❑ passer le temps en attendant dans une queue
- ❑ trouver un métier plus épanouissant
- ❑ m'habiller pour une réunion professionnelle malgré la perte de ma valise par la compagnie aérienne

Exemples de “Jobs to be done”

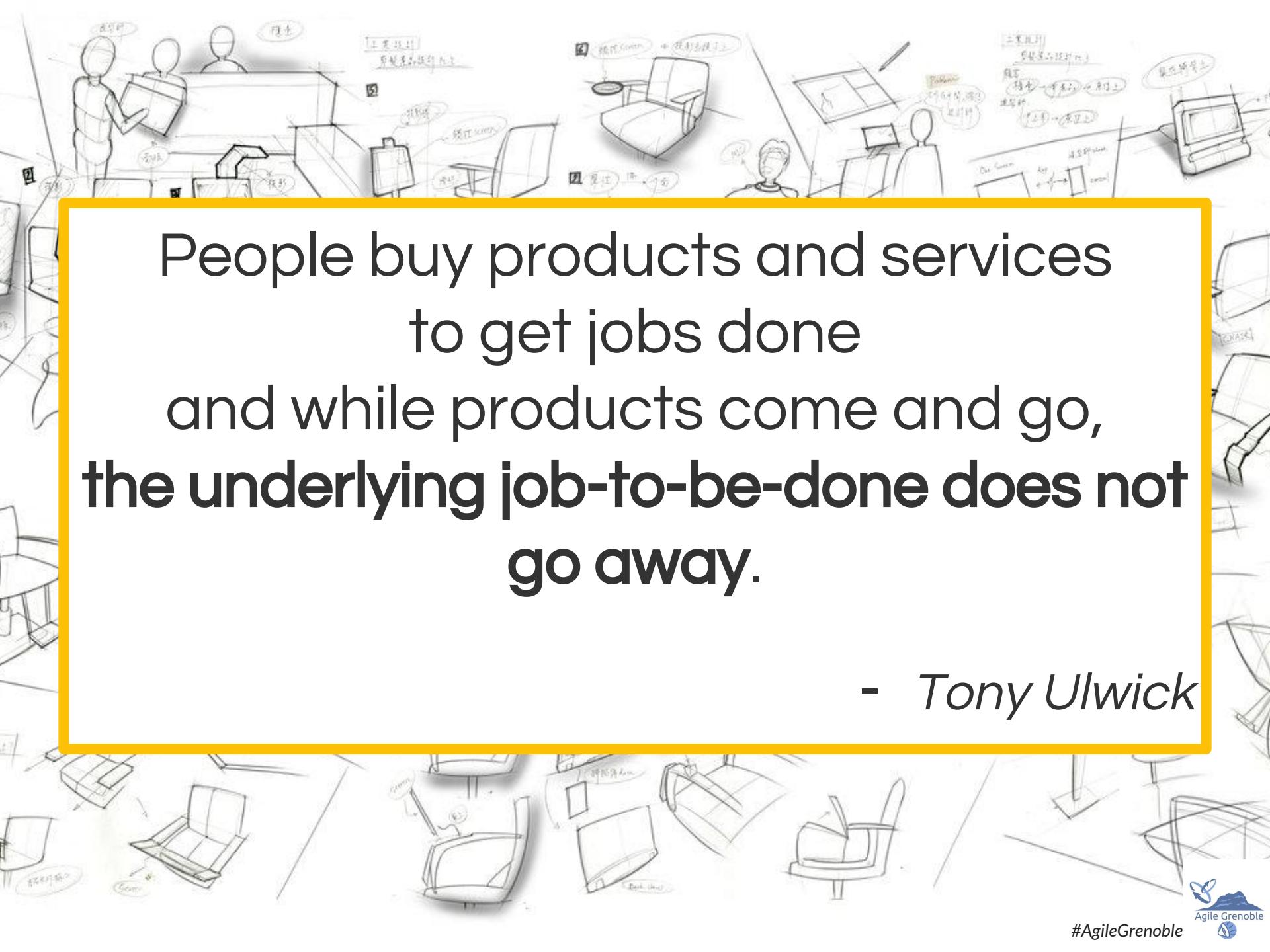
Nous avons tous des “jobs” à traiter :

- ❑ passer le temps en attendant dans une queue
- ❑ trouver un métier plus épanouissant
- ❑ m'habiller pour une réunion professionnelle malgré la perte de ma valise par la compagnie aérienne
- ❑ faire renouveler le vaccin de mon chat

Exemples de “Jobs to be done”

Nous avons tous des “jobs” à traiter :

- ❑ passer le temps en attendant dans une queue
- ❑ trouver un métier plus épanouissant
- ❑ m'habiller pour une réunion professionnelle malgré la perte de ma valise par la compagnie aérienne
- ❑ faire renouveler le vaccin de mon chat
- ❑ (liste non exhaustive)



People buy products and services
to get jobs done
and while products come and go,
**the underlying job-to-be-done does not
go away.**

- Tony Ulwick

La théorie “Jobs to be done”

“Jobs to be done”
a pour objectif
de nous aider à comprendre
ce qui va motiver nos clients
à acheter
notre produit

Processus & sous-processus

Un “job fonctionnel” est en fait un **processus**

Processus & sous-processus

Un “job fonctionnel” est en fait un **processus**

Il peut être décomposé en sous-processus

Processus & sous-processus

Un “job fonctionnel” est en fait un **processus**

Il peut être décomposé en sous-processus

L’analyse de chacun de ces processus est une **opportunité** vous permettant d’approfondir votre **compréhension du besoin client**



“ Libérez moi de la souffrance d'avoir à faire toute la comptabilité à la main alors que je ne suis qu'une bénévole et même pas comptable de formation ...”

- *Une trésorière anonyme*



Processus & sous-processus

Quand je dois facturer un service rendu par l'association

je veux éditer simplement et correctement une facture

afin de pouvoir tenir une comptabilité valide

Processus & sous-processus

Quand je dois facturer un service rendu par l'association

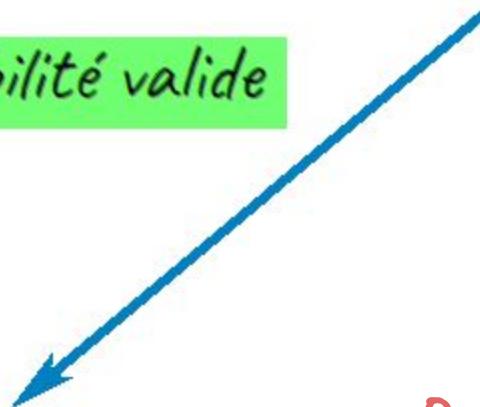
je veux éditer simplement et correctement une facture

afin de pouvoir tenir une comptabilité valide

Processus de tenue
de comptabilité

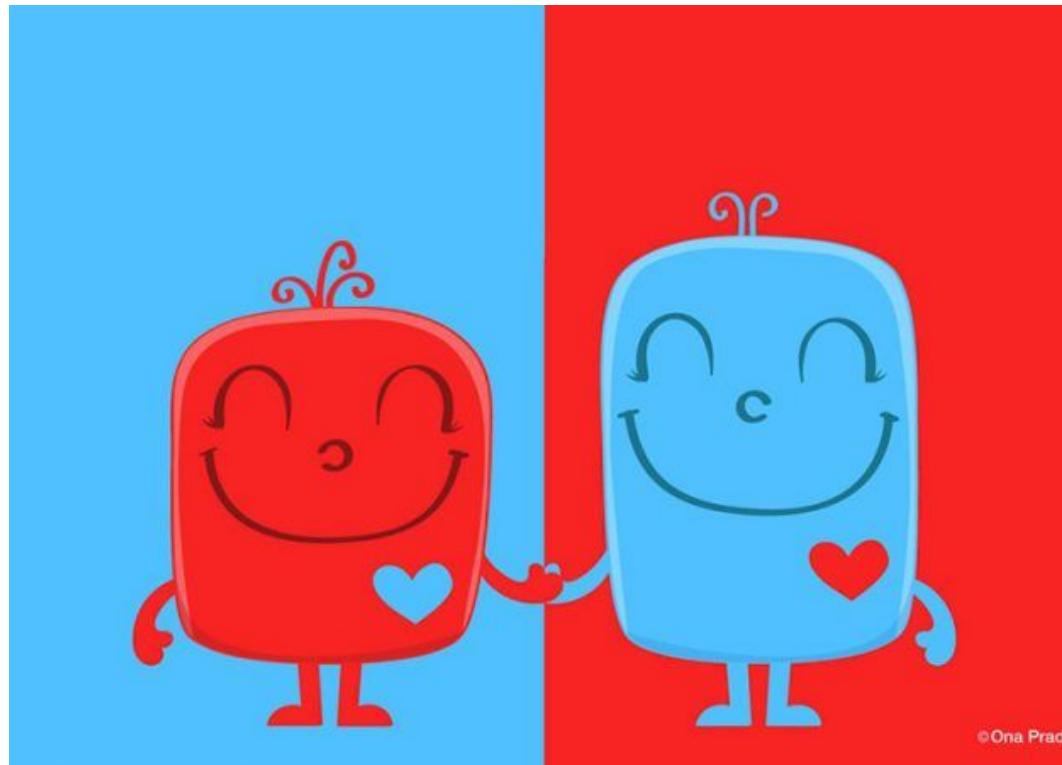
Processus d'édition de
facture

Processus de
facturation
d'un service



Les bénéfices de “Jobs to be done”

Favorise **l'empathie** avec l'utilisateur



Les bénéfices de “Jobs to be done”

Fournit des informations sur
le **bénéfice espéré** par l'utilisateur



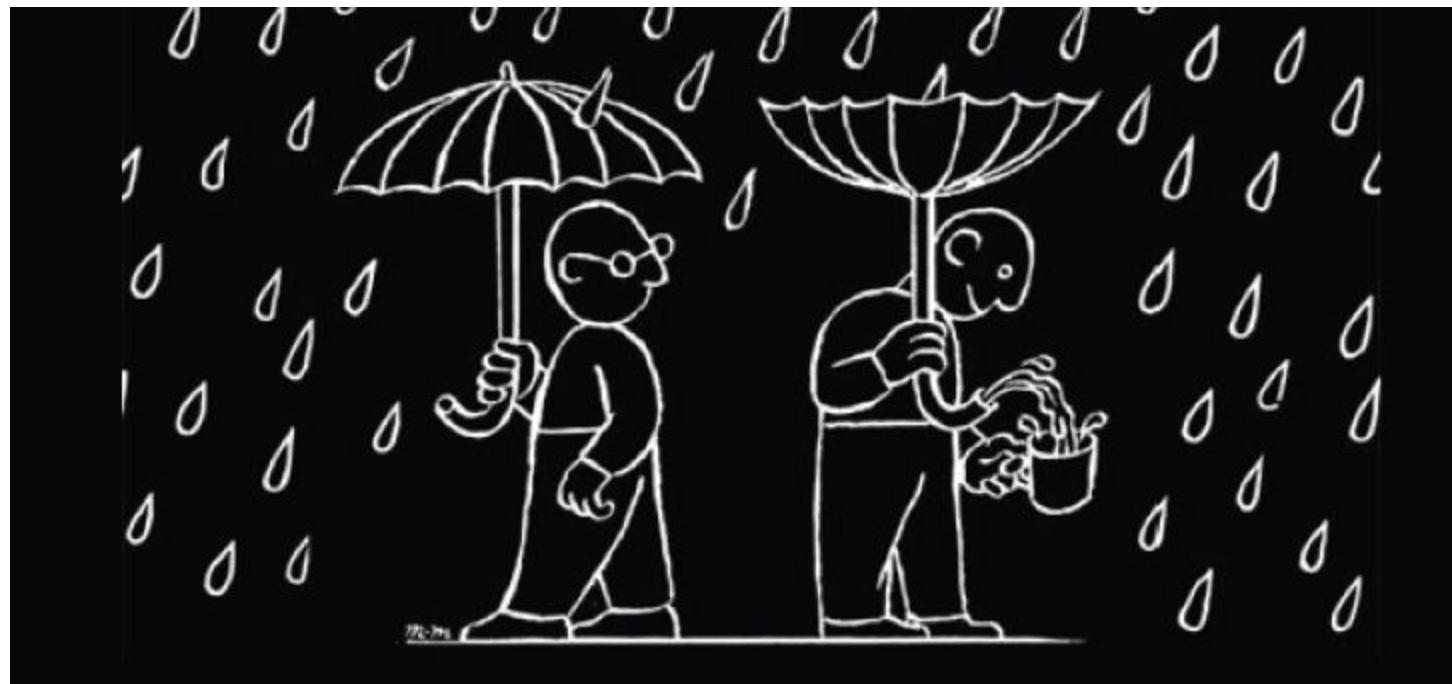
Les bénéfices de “Jobs to be done”

Ouvre la porte à l’élaboration de
solutions différentes



Les bénéfices de “Jobs to be done”

Encourage l'innovation guidée par le
contexte d'usage





5 astuces pour écrire une bonne “Job Story”



5 astuces pour écrire une bonne job story - Astuce n°1

Ajoutez des éléments de contexte
à votre job story

CONTEXT
MATTERS

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je veux manger
quelque chose ...

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je veux manger
quelque chose ...

- service de réservation d'un restaurant

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je veux manger
quelque chose ...

- service de réservation d'un restaurant
- service de livraison à domicile

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je veux manger
quelque chose ...

- service de réservation d'un restaurant
- service de livraison à domicile
- service de livraison d'un kit "prêt à cuisiner"

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand **je suis très pressée** et que je veux manger quelque chose

...

- service de réservation d'un restaurant
- service de livraison à domicile
- service de livraison d'un kit "prêt à cuisiner"

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée et que je veux manger quelque chose

...

- service de réservation d'un restaurant
- service de livraison à domicile
- service de livraison d'un kit "prêt à cuisiner"

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée et que je veux manger quelque chose

...

- service de réservation d'un restaurant
- service de livraison **express** à domicile
- service de livraison d'un kit "prêt à cuisiner"

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée et que je veux manger quelque chose

...

- service de réservation d'un restaurant
- service de livraison **express** à domicile
- service de livraison d'un kit "prêt à cuisiner" 

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée et que je veux manger quelque chose

...

- service de réservation d'un restaurant
- service de livraison **express** à domicile
- service de livraison d'un kit "prêt à cuisiner"
- service de localisation de restauration rapide**

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée et que je veux manger quelque chose

...

- service de réservation d'un restaurant
- service de livraison **express** à domicile
- service de livraison d'un kit "prêt à cuisiner" 
- service de localisation de restauration rapide**
- service de commande à distance d'un plat servi sur place**

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée, que j'ai vraiment très faim et que je veux manger quelque chose ...

- service de livraison express à domicile
- service de livraison d'un kit "prêt à cuisiner" 😊
- service de localisation de restauration rapide
- service de commande à distance d'un plat servi sur place

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée, que j'ai vraiment très faim et que je veux manger quelque chose ...

- service de livraison express à domicile
- ~~service de livraison d'un kit "prêt à cuisiner"~~
- service de localisation de restauration rapide
- service de commande à distance d'un plat servi sur place

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée, que j'ai vraiment très faim et que je veux manger quelque chose que je peux tenir d'une main pendant que je me déplace ...

- service de livraison express à domicile
- service de localisation de restauration rapide
- service de commande à distance d'un plat servi sur place

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée, que j'ai vraiment très faim et que je veux manger quelque chose que je peux tenir d'une main pendant que je me déplace ...

- ~~service de livraison express à domicile~~
- service de localisation de restauration rapide
- service de commande à distance d'un plat servi sur place

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée, que j'ai vraiment très faim et que je veux manger quelque chose que je peux tenir d'une main pendant que je me déplace ...

- ~~service de livraison express à domicile~~
- service de localisation de restauration rapide à emporter sur mon trajet
- service de commande à distance d'un plat servi sur place

Astuce n°1 - De l'importance du contexte

Quand je suis très pressée, que j'ai vraiment très faim et que je veux manger quelque chose que je peux tenir d'une main pendant que je me déplace ...

- ~~service de livraison express à domicile~~
- service de localisation de restauration rapide à emporter sur mon trajet
- service de commande à distance d'un plat **type pizza ou sandwich** servi **sans attente** dans un lieu situé **sur mon trajet**

5 astuces pour écrire une bonne job story - Astuce n°2

Rédiger vos Job Stories à partir
de **vraies interviews utilisateurs**



Astuce n°2 - Interviews utilisateurs

Les personas sont des **constructions** basées sur des assumptions



Thomas, dirigeant d'une startup (< 15 salariés)

29 ans, célibataire sans enfant, Paris

"Les grandes choses ne sont pas faites par la force, mais par la persévérance."

IDENTITÉ

Personnalité : ambitieux, hyper-actif, passionné.

Centres d'intérêt : nouvelles technologies, sports outdoor, voyages.

Expertise : business et finance

TECHNOLOGIE

Aisance numérique

Internet

Logiciels

Réseaux sociaux

Mobile

BESOINS

1. Développer son activité
2. Optimiser la gestion de son activité et de ses équipes
3. Être proactif

OBJECTIFS

1. Augmenter son nombre de clients
2. S'équiper d'outils adaptés
3. Rester informé des bonnes pratiques en gestion d'activité

FREINS / OBJECTIONS

1. C'est trop cher
2. Ça prend trop de temps
3. C'est trop compliqué
4. C'est pas évolutif / modulable

BIO / COMMENTAIRES

Thomas passe beaucoup de temps sur des sites et forums dédiés à l'entrepreneuriat. Très actif dans l'écosystème startup parisien, il participe régulièrement à des événements (salons, conférences, ateliers...) qui lui permettent de développer son réseau professionnel. Il est attentif aux retours d'expérience de ses tiers et accorde de l'importance à leurs recommandations.

Il s'intéresse à tous les domaines qui touchent de près ou de loin son activité (innovations technologiques, tendances marketing, bonnes pratiques commerciales...), mais ne dispose pas des outils pour mettre en pratique ses connaissances.

Astuce n°2 - Interviews utilisateurs

Elles peuvent générer un **faux sentiment de bien connaître vos clients**



Astuce n°2 - Interviews utilisateurs

Vous ne pouvez pas demander à une personne d'**expliquer un choix entre 2 options** ou encore un enchaînement d'actions



5 astuces pour écrire une bonne job story - Astuce n°3

Essayez de décrire des Job Stories
modulaires auxquelles peuvent
correspondre plusieurs solutions



Astuce n°3 - Approche modulaire

- Veillez à bien séparer la description du problème de la description d'une solution possible

Astuce n°3 - Approche modulaire

- ❑ Veillez à bien séparer la description du problème de la description d'une solution possible
- ❑ Ne mélangez pas non plus persona et solution

Astuce n°3 - Approche modulaire

- ❑ Veillez à bien séparer la description du problème de la description d'une solution possible
- ❑ Ne mélangez pas non plus persona et solution
- ❑ Plusieurs solutions peuvent répondre à un même problème

Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

En tant qu'utilisateur je veux faire très facilement une sauvegarde complète de mon disque dur

Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

En tant qu'utilisateur je veux faire très facilement une sauvegarde complète de mon disque dur

En tant que power user je veux pouvoir spécifier les répertoires à sauvegarder en fonction de leur date de création et dernière modification

Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

En tant qu'utilisateur je veux faire très facilement une sauvegarde complète de mon disque dur

En tant que power user je veux pouvoir spécifier les répertoires à sauvegarder en fonction de leur date de création et dernière modification

En tant qu'utilisateur je veux pouvoir spécifier les répertoires à ne pas sauvegarder afin de ne pas remplir ma sauvegarde de données inutiles

Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

En tant qu'utilisateur je veux faire très facilement une sauvegarde complète de mon disque dur

En tant que power user je veux pouvoir spécifier les répertoires à sauvegarder en fonction de leur date de création et dernière modification

En tant qu'utilisateur je veux pouvoir spécifier les répertoires à ne pas sauvegarder afin de ne pas remplir ma sauvegarde de données inutiles



Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

En tant qu'utilisateur je veux faire très facilement une sauvegarde complète de mon disque dur

En tant que power user je veux pouvoir spécifier les répertoires à sauvegarder en fonction de leur date de création et dernière

Ces user stories ne permettent pas de décrire des fonctionnalités cohérentes au sein d'un même produit ...

En tant que power user je veux pouvoir spécifier les répertoires à ne pas sauvegarder afin de ne pas remplir ma sauvegarde de données inutiles

Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

Comment est-on arrivé à une liste de Job Stories a priori incohérentes ?

Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

Comment est-on arrivé à une liste de Job Stories a priori incohérentes ?

- ❑ Est-ce que la persona est biaisée ?

Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

Comment est-on arrivé à une liste de Job Stories a priori incohérentes ?

- ❑ Est-ce que la persona est biaisée ?
- ❑ Est-ce la solution proposée qui est mauvaise ?

Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

Comment est-on arrivé à une liste de Job Stories a priori incohérentes ?

- Est-ce que la persona est biaisée ?
- Est-ce la solution proposée qui est mauvaise ?
- Est-ce que cette fonctionnalité correspond bien à cette persona ?

Astuce n°3 - Distinguer problème et solution

Comment est-on arrivé à une liste de Job Stories a priori incohérentes ?

- Est-ce que la persona est biaisée ?
- Est-ce la solution proposée qui est mauvaise ?
- Est-ce que cette fonctionnalité correspond bien à cette persona ?



Astuce n°3 - Décomposer les jobs

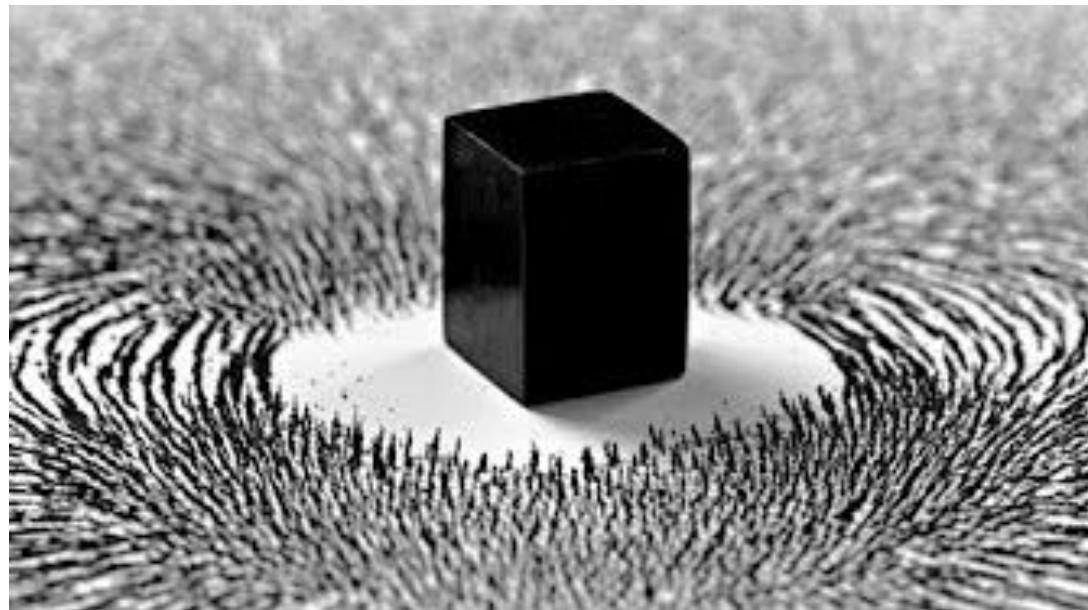
Décomposer le job en sous processus permet de les analyser de façon **indépendante** et **non simultanée**, vous offrant de nouveaux angles d'analyse.

Astuce n°3 - Décomposer les jobs

Cette approche permet parfois de découvrir que certains jobs ont des similarités et peuvent être couverts par une **solution commune.**

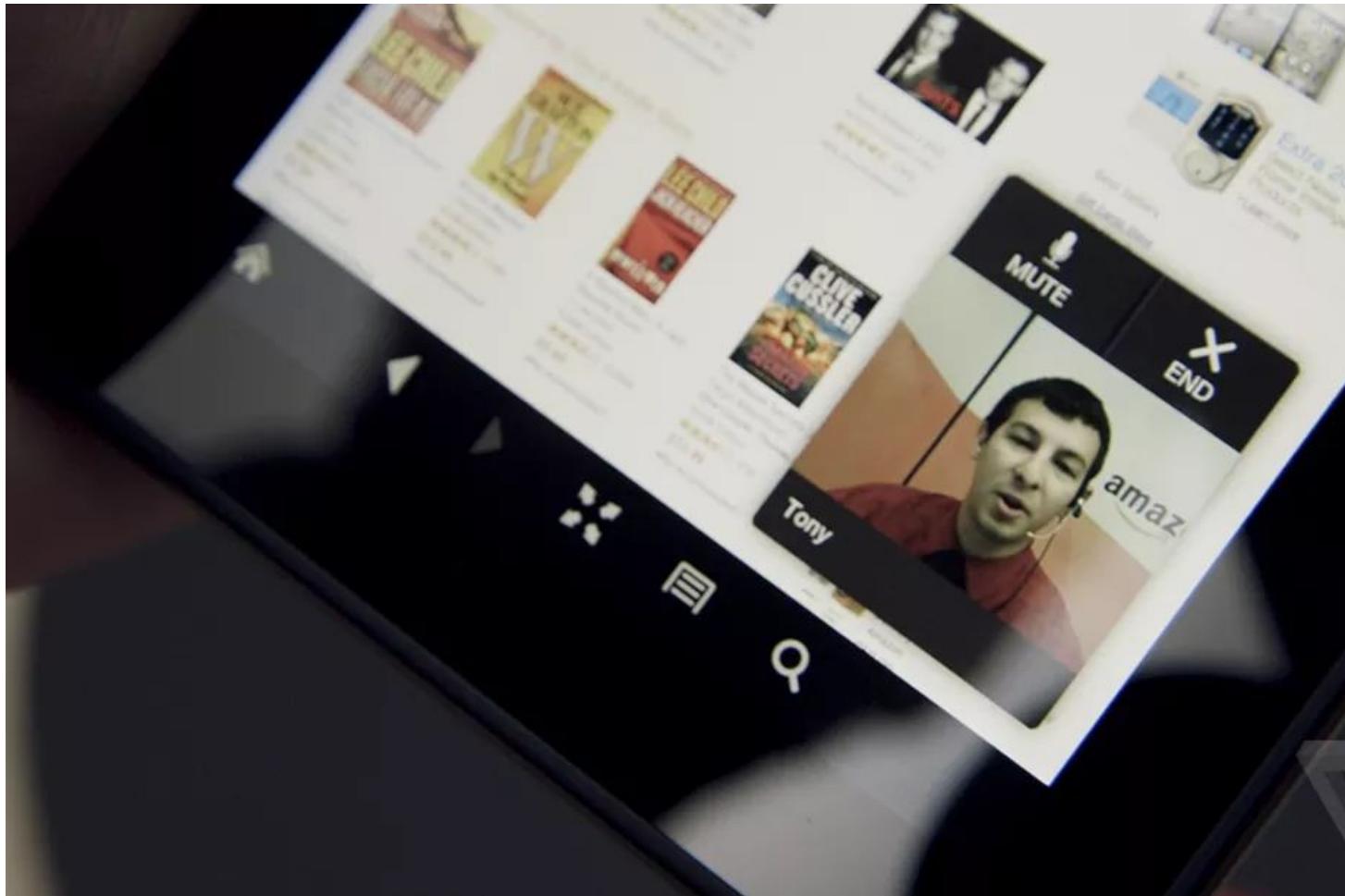
5 astuces pour écrire une bonne job story - Astuce n°4

Complétez les motivations
de vos utilisateurs avec
des **forces d'attraction ou de répulsion**
par rapport à votre produit



Astuce n°4 - Forces et motivations : le cas "Mayday"

Fonctionnalité "Mayday" de Amazon



Astuce n°4 - Forces et motivations : le cas "Mayday"

Situation : quand j'utilise ma tablette et que je rencontre un problème ...

Astuce n°4 - Forces et motivations : le cas "Mayday"

Situation : quand j'utilise ma tablette et que je rencontre un problème ...

Motivation : je veux avoir de l'aide tout de suite

Astuce n°4 - Forces et motivations : le cas "Mayday"

Situation : quand j'utilise ma tablette et que je rencontre un problème ...

Motivation : je veux avoir de l'aide tout de suite

Bénéfice attendu : pouvoir finir ce que j'ai commencé

Astuce n°4 - Forces et motivations : le cas "Mayday"

Situation : quand j'utilise ma tablette et que je rencontre un problème ...

Motivation : je veux avoir de l'aide tout de suite

Force : je suis énervée car j'ai été interrompue ...

Bénéfice attendu : pouvoir finir ce que j'ai commencé

Astuce n°4 - Forces et motivations : le cas "Mayday"

Situation : quand j'utilise ma tablette et que je rencontre un problème ...

Motivation : je veux avoir de l'aide tout de suite

- Force** : je suis énervée car j'ai été interrompue ...
- Force** : je suis nerveuse car je ne vais pas pouvoir terminer ce que je faisais

Bénéfice attendu : pouvoir finir ce que j'ai commencé

Astuce n°4 - Forces et motivations : le cas "Mayday"

Situation : quand j'utilise ma tablette et que je rencontre un problème ...

Motivation : je veux avoir de l'aide tout de suite

- Force** : je suis énervée car j'ai été interrompue ...
- Force** : je suis nerveuse car je ne vais pas pouvoir terminer ce que je faisais
- Force** : je n'aime pas demander de l'aide

Bénéfice attendu : pouvoir finir ce que j'ai commencé

Astuce n°4 - Forces et motivations : le cas "Mayday"

Situation : quand j'utilise ma tablette et que je rencontre un problème ...

Motivation : je veux avoir de l'aide tout de suite

- Force** : je suis énervée car j'ai été interrompue ...
- Force** : je suis nerveuse car je ne vais pas pouvoir terminer ce que je faisais
- Force** : je n'aime pas demander de l'aide
- Force** : j'ai peur d'avoir l'air stupide si je demande de l'aide

Bénéfice attendu : pouvoir finir ce que j'ai commencé

Astuce n°4 - Forces et motivations : le cas "Mayday"

Situation : quand j'utilise ma tablette et que je rencontre un problème ...

Motivation : je veux avoir de l'aide tout de suite

- Force** : je suis énervée car j'ai été interrompue ...
- Force** : je suis nerveuse car je ne vais pas pouvoir terminer ce que je faisais
- Force** : je n'aime pas demander de l'aide
- Force** : j'ai peur d'avoir l'air stupide si je demande de l'aide
- Force** : je ne veux pas montrer ce que je faisais au support

Bénéfice attendu : pouvoir finir ce que j'ai commencé

Astuce n°4 - Forces et motivations

Quand la Job Story comporte des indications sur les forces qui influent sur la motivation du client on peut concevoir des solutions qui permettent :

- ❑ de **réduire les forces qui découragent** le client d'utiliser notre produit
- ❑ d'**accroître les forces qui attirent** le client vers notre produit

Astuce n°4 - Exemple de prise en compte des forces

Force : je suis nerveuse car je ne vais pas pouvoir terminer ce que je faisais

Astuce n°4 - Exemple de prise en compte des forces

Force : je suis nerveuse car je ne vais pas pouvoir terminer ce que je faisais

Idée : rassurer le client sur le fait qu'il aura rapidement de l'aide

Astuce n°4 - Exemple de prise en compte des forces

Force: je suis nerveuse car je ne vais pas pouvoir terminer ce que je faisais

Idée: rassurer le client sur le fait qu'il aura rapidement de l'aide

Mayday: Get Help on Your Fire Tablet

When you tap the **Mayday** button from **Quick Actions**, you can connect to an Amazon Tech advisor. An advisor can guide you through any feature on your device by walking you through how to do something for yourself, or doing it for you.

Mayday is available 24 hours a day, seven days a week, for free. Throughout your session, you'll be able to see your Amazon Tech advisor live on your screen, but they will not see you.

Astuce n°4 - Exemple de prise en compte des forces

Force: je ne veux pas montrer ce que je faisais au support

Astuce n°4 - Exemple de prise en compte des forces

Force : je ne veux pas montrer ce que je faisais au support

Idée :

- ❑ permettre au client de sélectionner le niveau d'accès autorisé pour le support
- ❑ à défaut le prévenir du fait que le support aura un accès complet

Astuce n°4 - Exemple de prise en compte des forces

Force: je ne veux pas montrer ce que je faisais au support

Idée:

- ❑ permettre au client de sélectionner le niveau d'accès autorisé pour le support
- ❑ à défaut le prévenir du fait que le support aura un accès complet

Mayday: Get Help on Your Fire Tablet

When you tap the **Mayday** button from **Quick Actions**, you can connect to an Amazon Tech advisor on your Kindle Fire HDX or Kindle Fire HDX 8.9". An Amazon Tech advisor can guide you through any feature on your device by drawing on your screen, walking you through how to do something for yourself, or doing it for you—whatever works best.

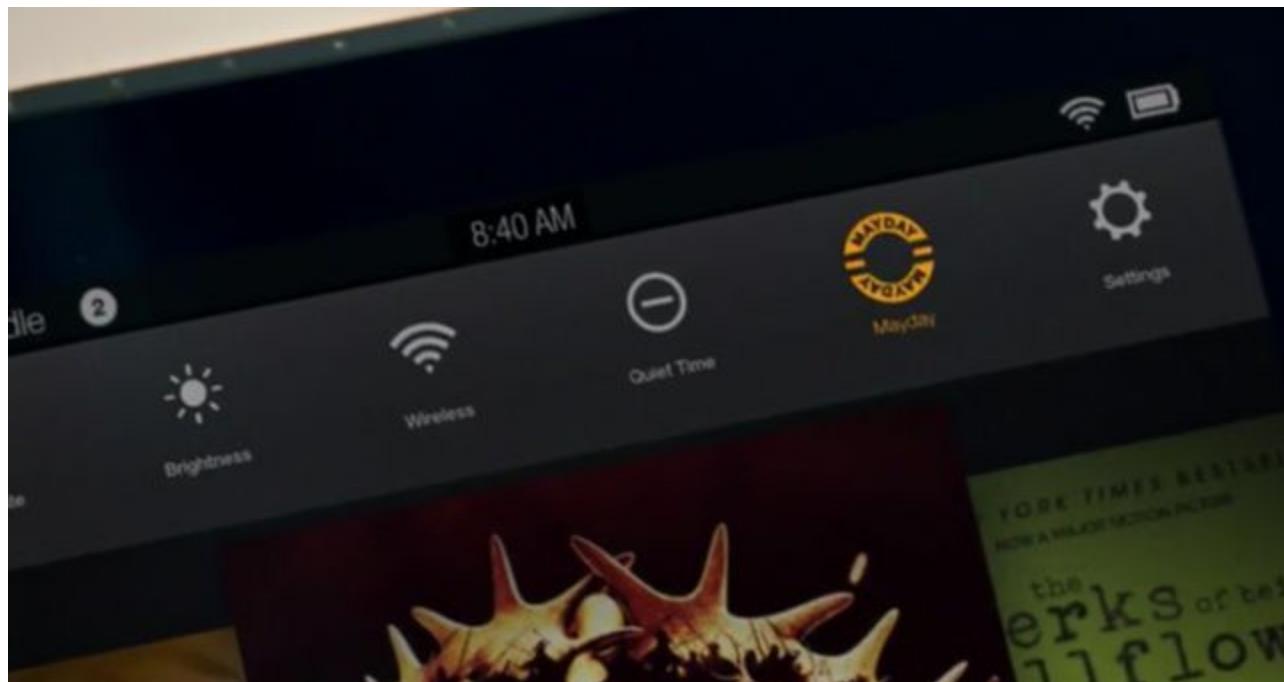
Throughout your Mayday session, you will be able to see your Amazon Tech advisor live on your screen, but they won't see you.

Important: Mayday is only available on Kindle Fire HDX, Kindle Fire HDX 8.9", Fire HDX 8.9, and Fire Phone devices. Your device needs to be registered to an Amazon account and have an active, strong Wi-Fi connection to use Mayday. When you connect, an Amazon Tech advisor will access your device. The session may be recorded for quality assurance.

Astuce n°4 - Exemple de prise en compte des forces

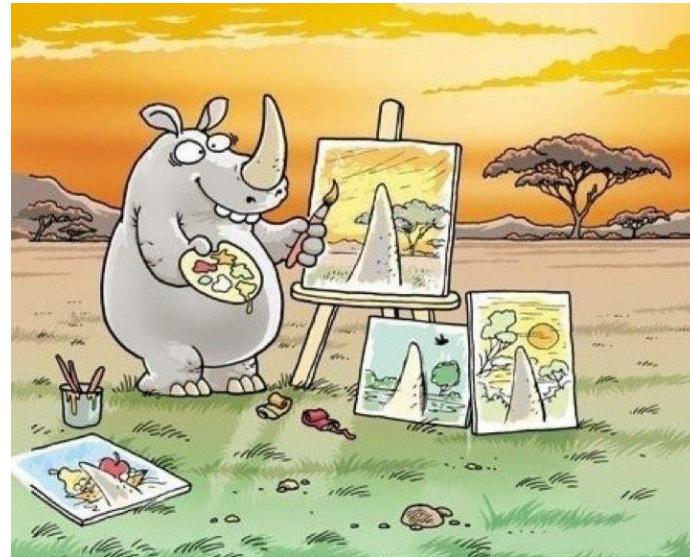
Force : j'ai peur d'avoir l'air stupide si je demande de l'aide

Idée : rappeler au client à quel point demander de l'aide est courant



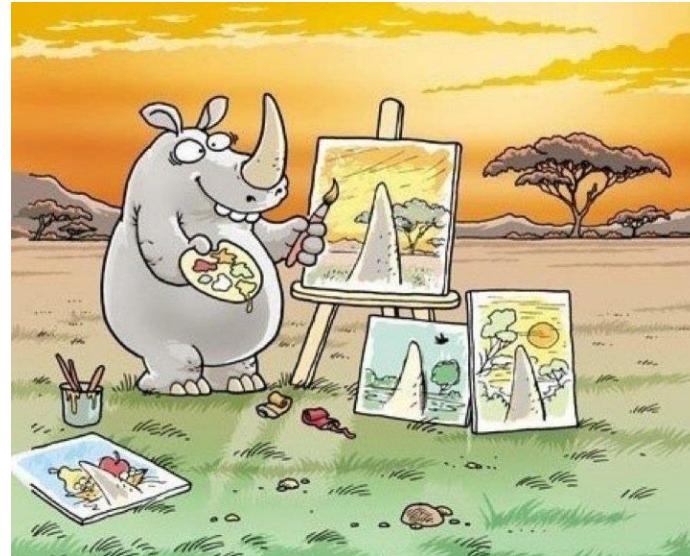
5 astuces pour écrire une bonne job story - Astuce n°5

Ne pas forcément rédiger la job story
du point de vue du client



5 astuces pour écrire une bonne job story - Astuce n°5

Ne pas forcément rédiger la job story
du point de vue du client



Il est parfaitement possible d'écrire une job
story à **la 3ème personne du singulier !**

Astuce n°5 - Job Story à la 3eme personne du singulier

Situation : quand quelqu'un prend rendez-vous dans une banque pour obtenir un prêt immobilier ...

Astuce n°5 - Job Story à la 3eme personne du singulier

Situation : quand quelqu'un prend rendez-vous dans une banque pour obtenir un prêt immobilier ...

Motivation :

Astuce n°5 - Job Story à la 3eme personne du singulier

Situation : quand quelqu'un prend rendez-vous dans une banque pour obtenir un prêt immobilier ...

Motivation :

- Le client potentiel veut avoir un retour rapide sur sa demande de prêt

Astuce n°5 - Job Story à la 3eme personne du singulier

Situation : quand quelqu'un prend rendez-vous dans une banque pour obtenir un prêt immobilier ...

Motivation :

- Le client potentiel veut avoir un retour rapide sur sa demande de prêt
- Le conseiller veut s'assurer que le dossier est correctement rempli

Astuce n°5 - Job Story à la 3eme personne du singulier

Situation : quand quelqu'un prend rendez-vous dans une banque pour obtenir un prêt immobilier ...

Motivation :

- Le client potentiel veut avoir un retour rapide sur sa demande de prêt
- Le conseiller veut s'assurer que le dossier est correctement rempli
- La banque souhaite vérifier la santé financière du client potentiel

Astuce n°5 - Job Story à la 3eme personne du singulier

Situation : quand quelqu'un prend rendez-vous dans une banque pour obtenir un prêt immobilier ...

Motivation :

- Le client potentiel veut avoir un retour rapide sur sa demande de prêt
- Le conseiller veut s'assurer que le dossier est correctement rempli
- La banque souhaite vérifier la santé financière du client potentiel

Bénéfice attendu : accorder rapidement un prêt à un client ayant un profil intéressant pour la banque

5 astuces pour écrire une bonne job story - “take away”

Astuce 1 : n'hésitez pas à ajouter des **éléments de contexte** à votre job story

Astuce 2 : Rédiger vos Job Stories à partir de **vraies interviews utilisateurs**, pas de personas

Astuce 3 : Concevez des Job Stories **modulaires**, sur lesquelles vous pourrez “plugger” des fonctionnalités (solutions)

Astuce 4 : Ajoutez des **forces** aux motivations de vos utilisateurs

Astuce 5 : Ne pas hésiter à utiliser la **3eme personne du singulier**



User Story vs Job Story



La fin des User Stories ?

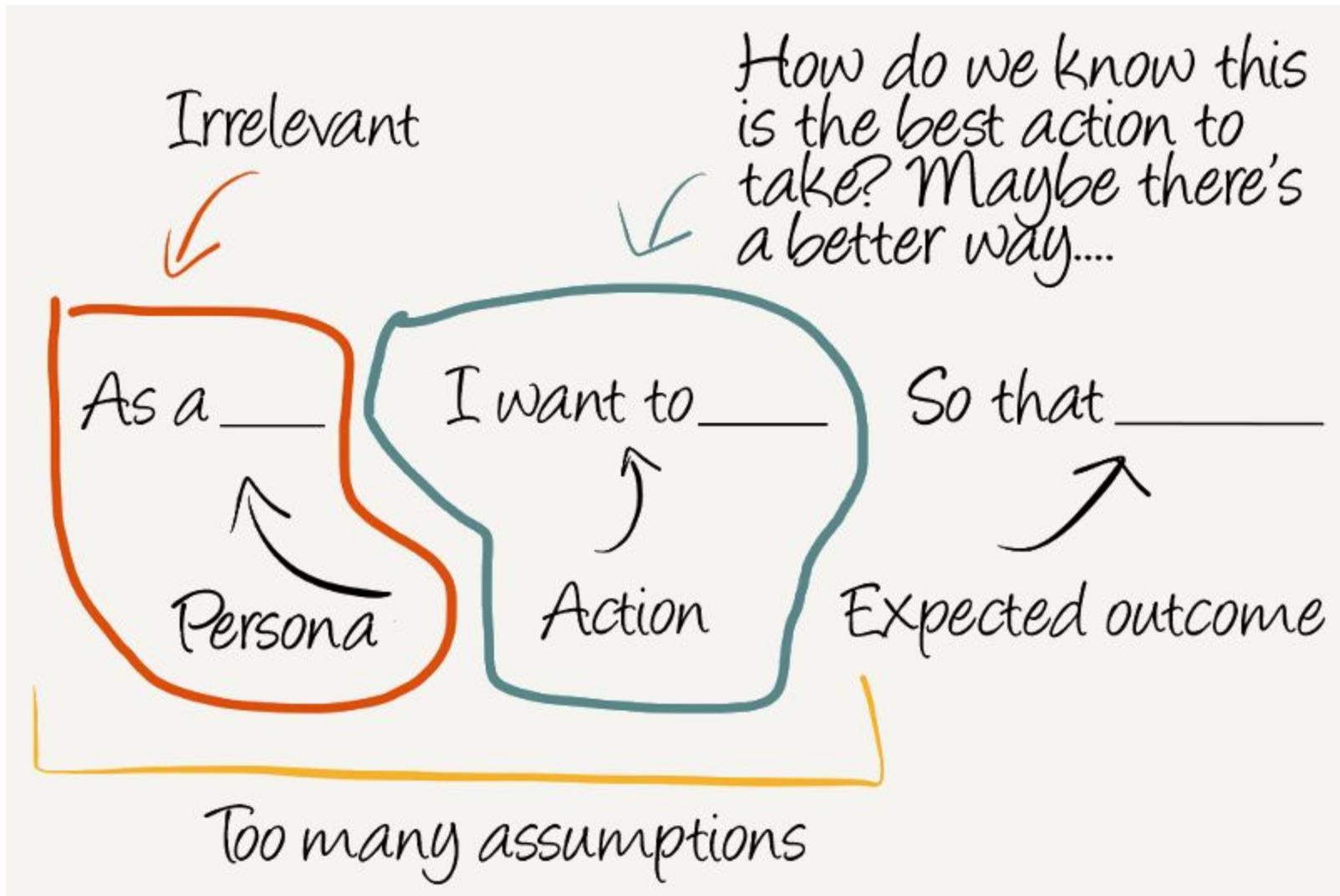
La Job Story doit elle remplacer la User Story ?

Faut-il jeter aux oubliettes les persona ?



La fin des User Stories ?

Selon **Alan Klement** :



Un outil complémentaire pour les PO !

Mon utilisation des Job Stories :

Un outil complémentaire pour les PO !

Mon utilisation des Job Stories :

- lors de la phase de compréhension du problème

Un outil complémentaire pour les PO !

Mon utilisation des Job Stories :

- lors de la phase de compréhension du problème
- afin d'alimenter mon brainstorming personnel

Un outil complémentaire pour les PO !

Mon utilisation des Job Stories :

- lors de la phase de compréhension du problème
- afin d'alimenter mon brainstorming personnel
- en vue d'identifier les User Stories qui me paraissent pertinentes

Un outil complémentaire pour les PO !

Mon utilisation des Job Stories :

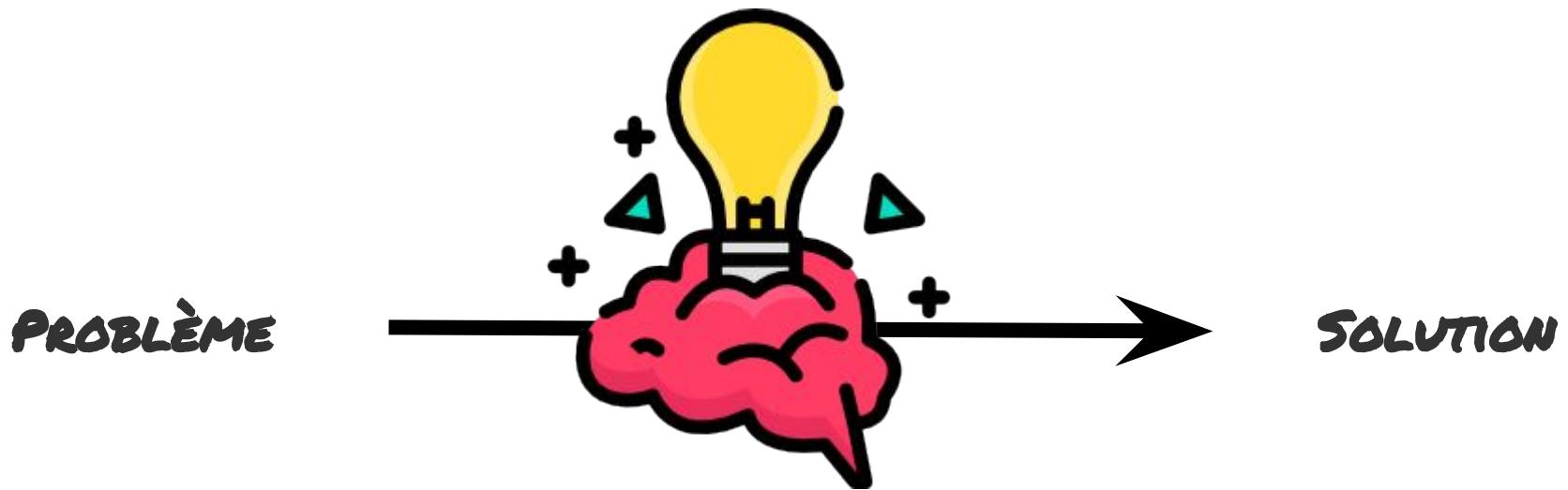
- ❑ lors de la phase de compréhension du problème
- ❑ afin d'alimenter mon brainstorming personnel
- ❑ en vue d'identifier les User Stories qui me paraissent pertinentes
- ❑ en début de projet mais pas uniquement !



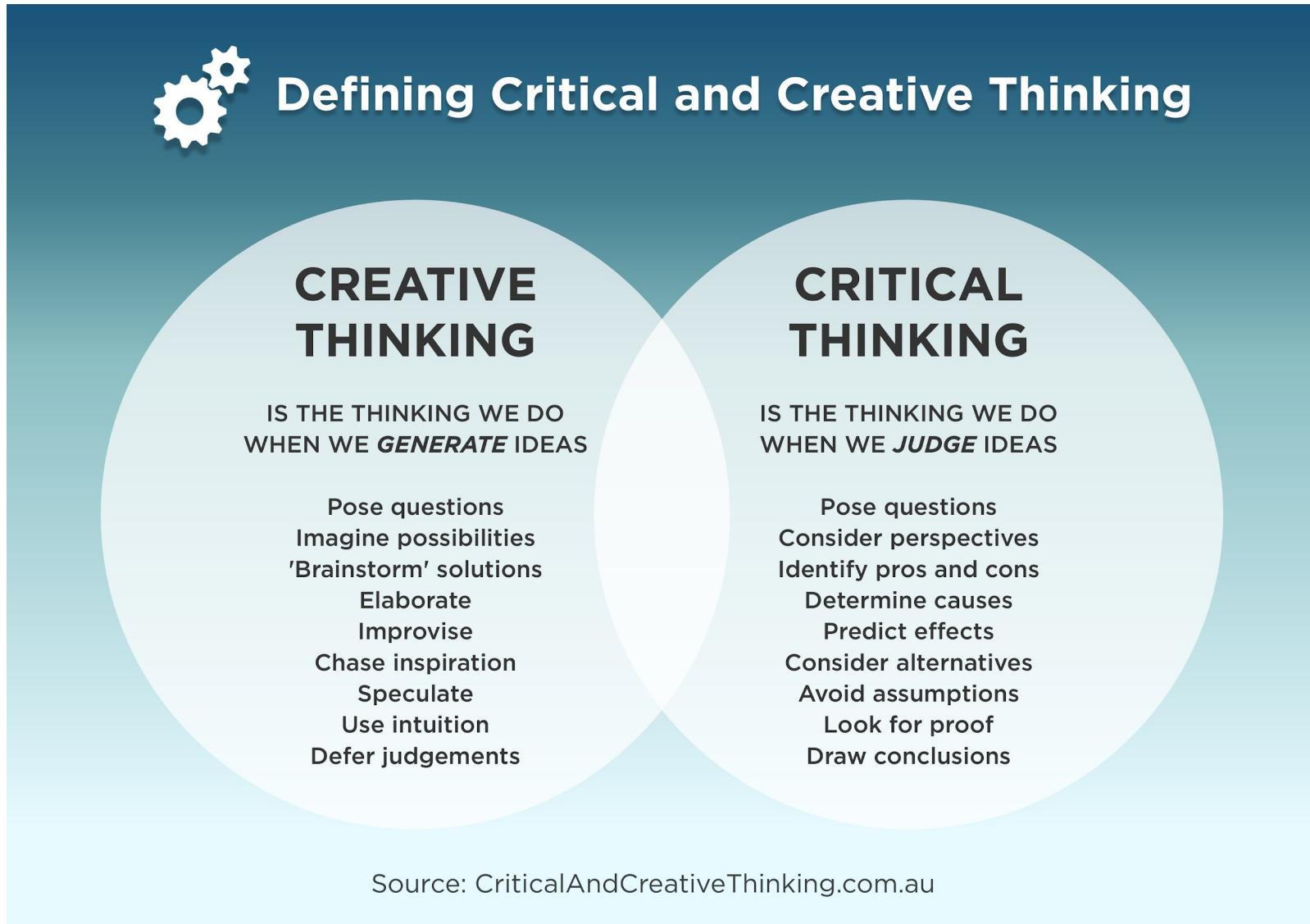
Résoudre le problème de nos utilisateurs



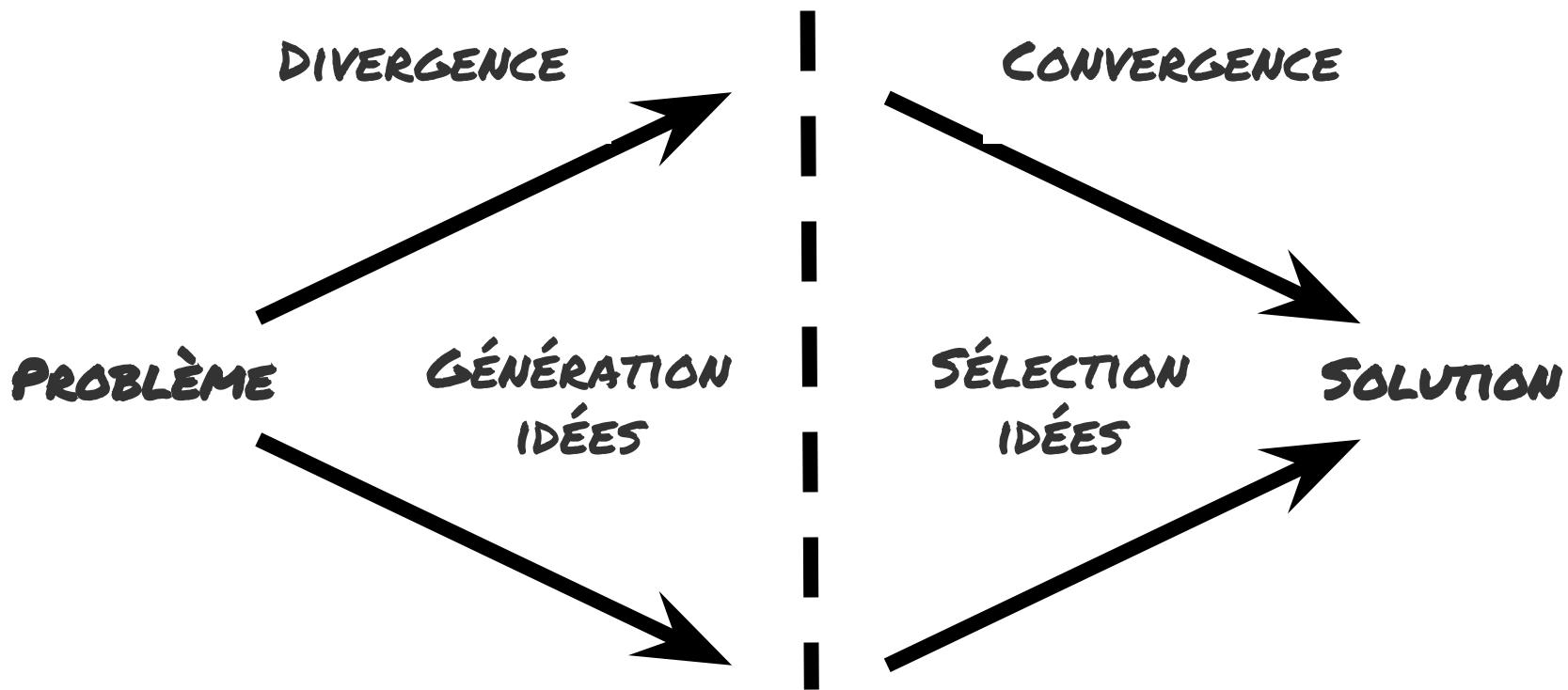
Résoudre le problème de nos utilisateurs



Résoudre le problème de nos utilisateurs



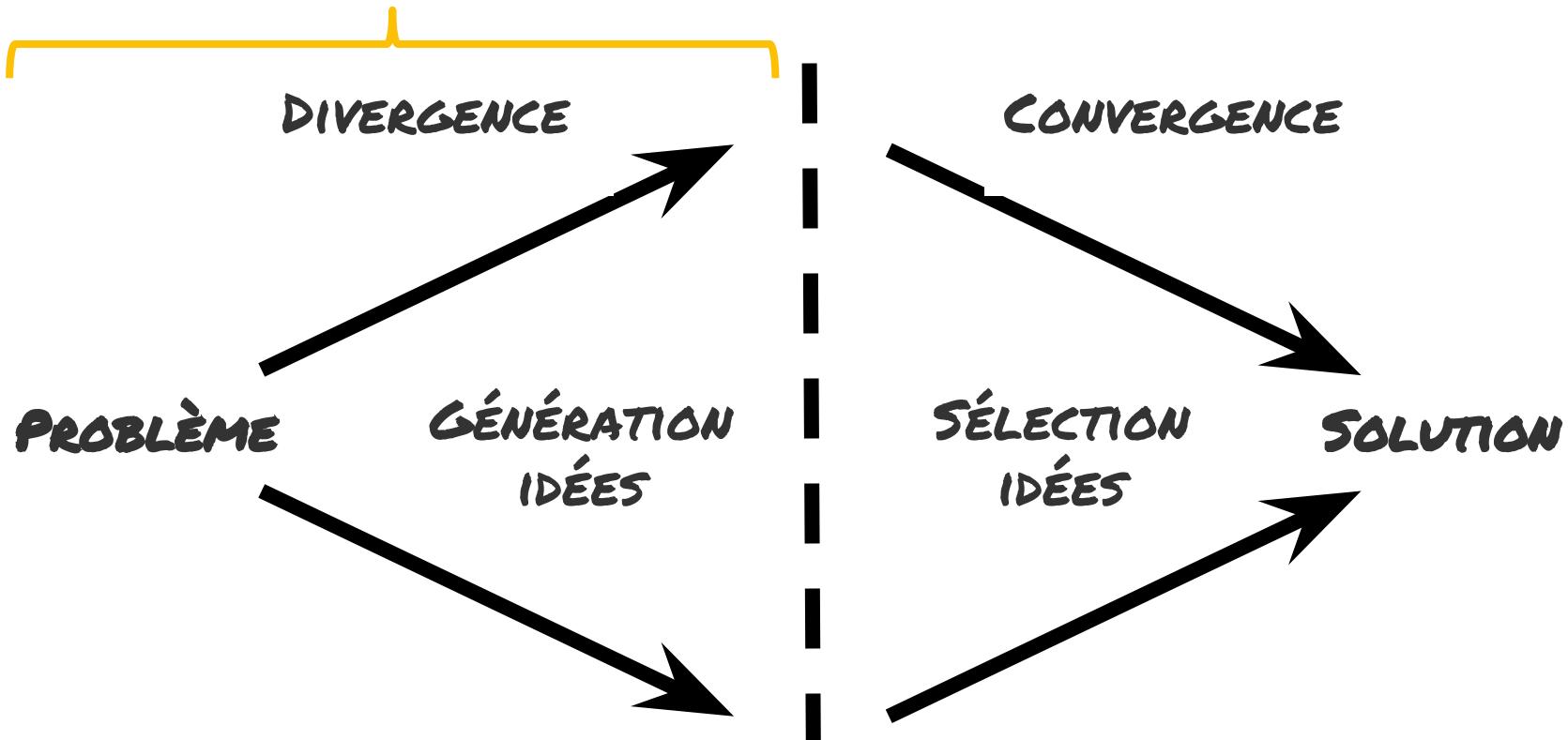
Résoudre le problème de nos utilisateurs



Résoudre le problème de nos utilisateurs

Compréhension du besoin

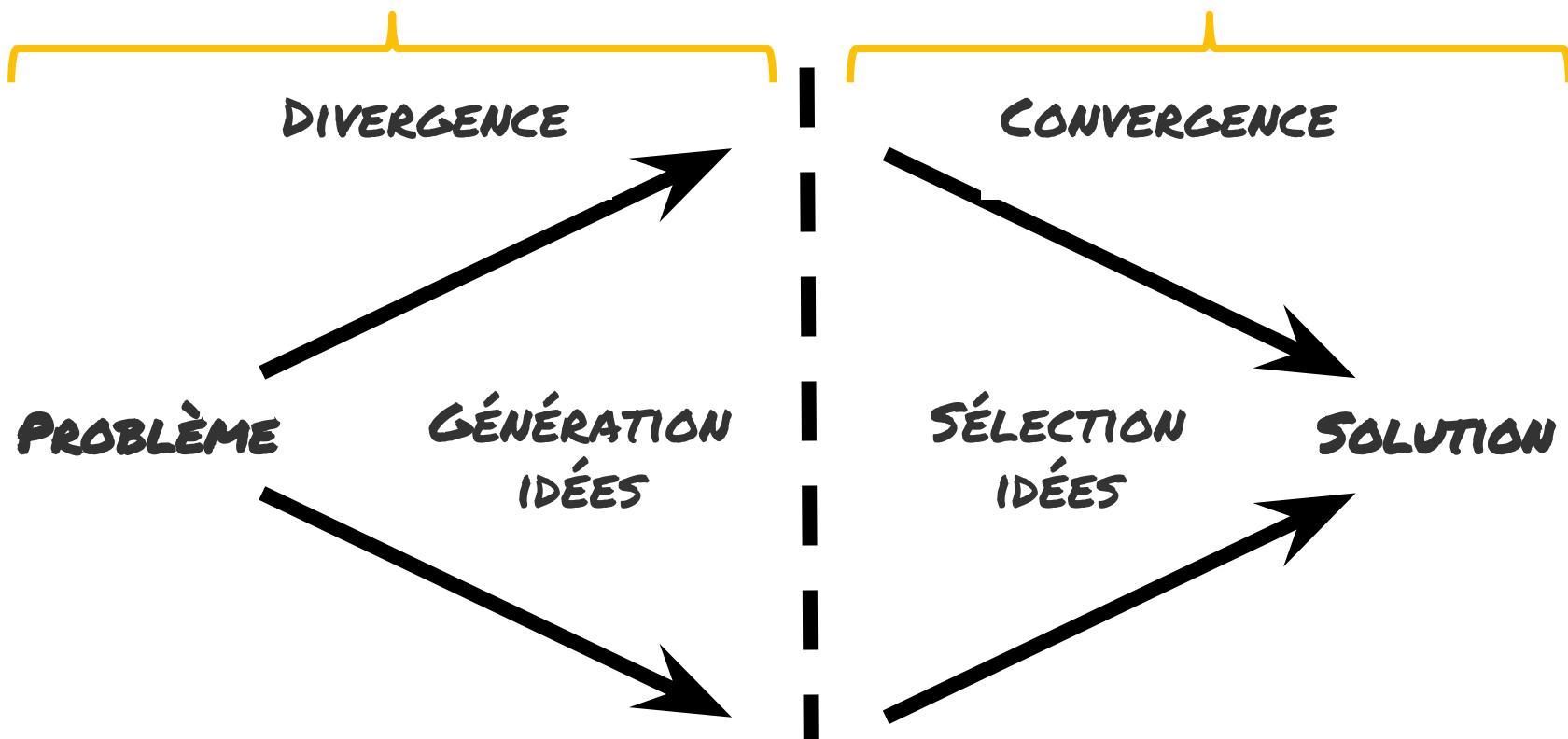
Phase d'idéation



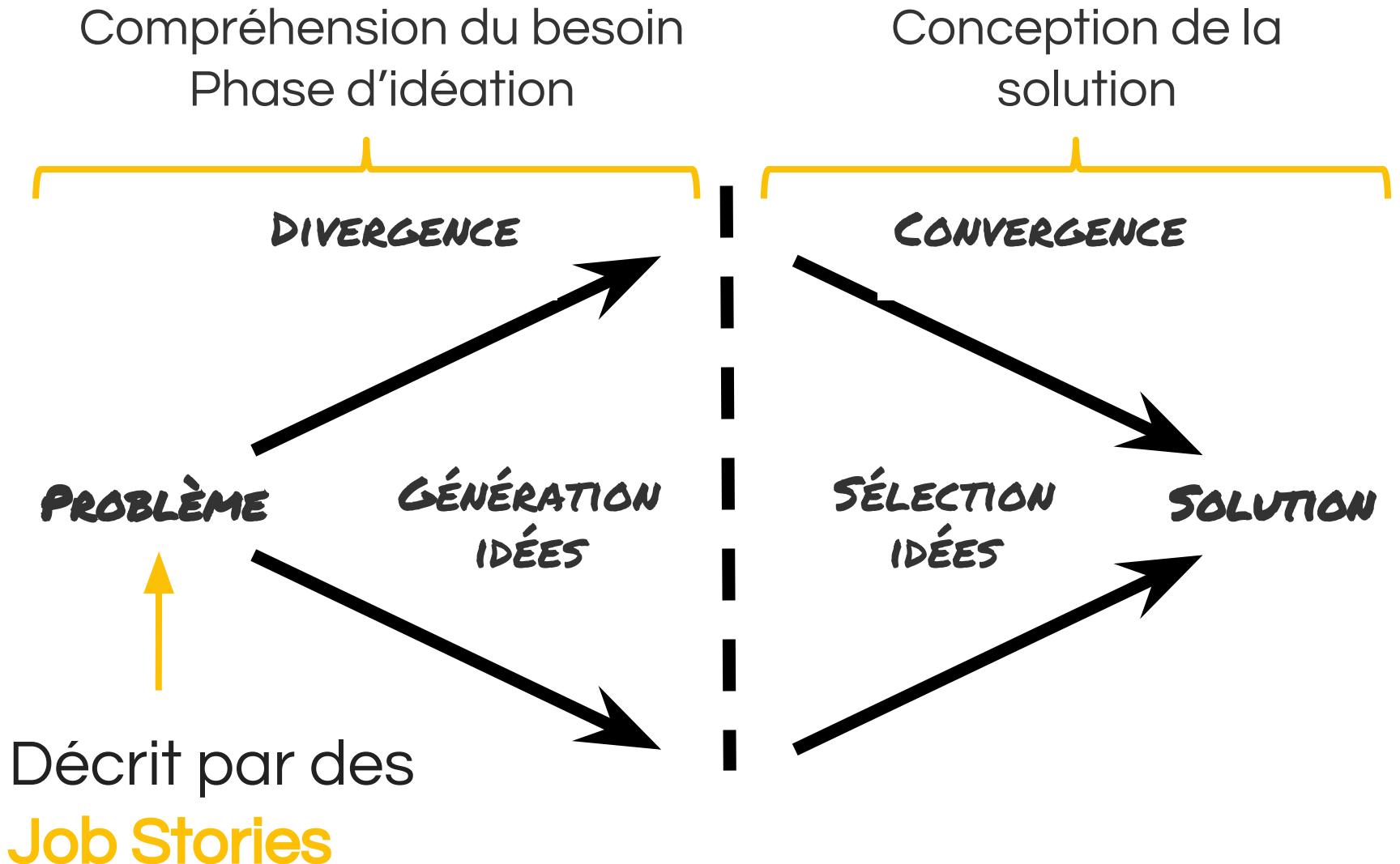
Résoudre le problème de nos utilisateurs

Compréhension du besoin
Phase d'idéation

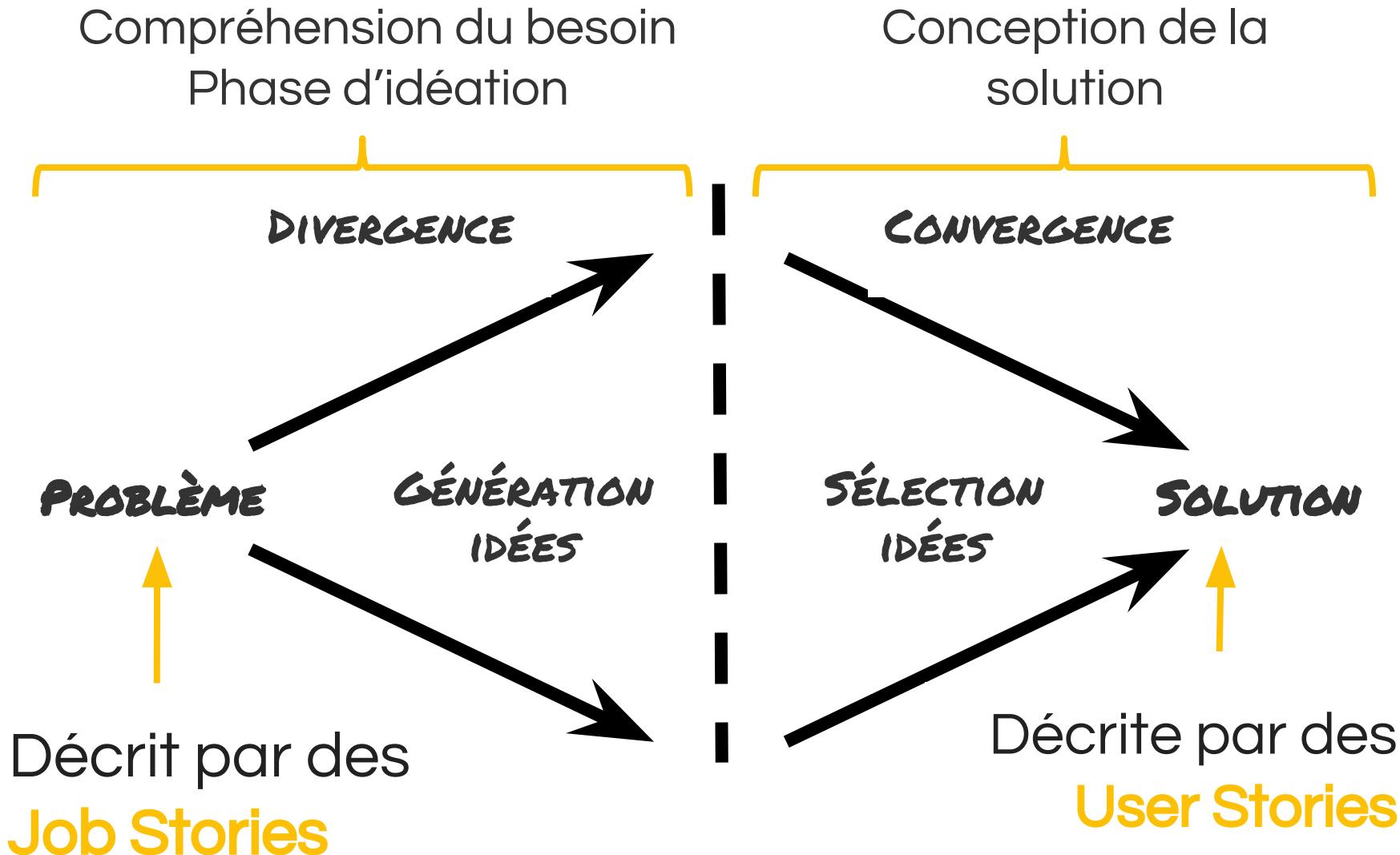
Conception de la
solution



Résoudre le problème de nos utilisateurs



Résoudre le problème de nos utilisateurs



Job Story vs User Story ?

La Job Story améliore **la compréhension du problème** de l'utilisateur par le PO

Job Story vs User Story ?

La Job Story améliore **la compréhension du problème** de l'utilisateur par le PO

La User Story correspond à **une décision de design produit** : elle décrit ce que le PO a choisi de faire implémenter

Job Story vs User Story ?

La Job Story améliore **la compréhension du problème** de l'utilisateur par le PO

La User Story correspond à **une décision de design produit** : elle décrit ce que le PO a choisi de faire implémenter

Ces deux outils sont complémentaires !

Job Stories et documentation produit

Que faire des job stories rédigées ?

Job Stories et documentation produit

Que faire des job stories rédigées ?

- ❑ documents “de travail” pas forcément partagés avec l’équipe de réalisation

Job Stories et documentation produit

Que faire des job stories rédigées ?

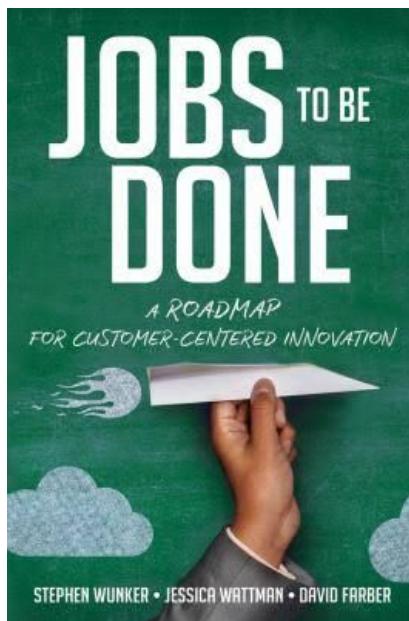
- ❑ documents “de travail” pas forcément partagés avec l’équipe de réalisation
- ❑ gestion peu formelle :
 - ❑ JS listées dans un fichier type Excel (ou Wiki), avec chacune un identifiant unique
 - ❑ fonctionnel “cartographié” sous forme de mind map, comportant les références des JS liées

Job Stories et documentation produit

Que faire des job stories rédigées ?

- ❑ documents “de travail” pas forcément partagés avec l’équipe de réalisation
- ❑ gestion peu formelle :
 - ❑ JS listées dans un fichier type Excel (ou Wiki), avec chacune un identifiant unique
 - ❑ fonctionnel “cartographié” sous forme de mind map, comportant les références des JS liées
- ❑ matière qui évolue dans le temps

Pour aller plus loin



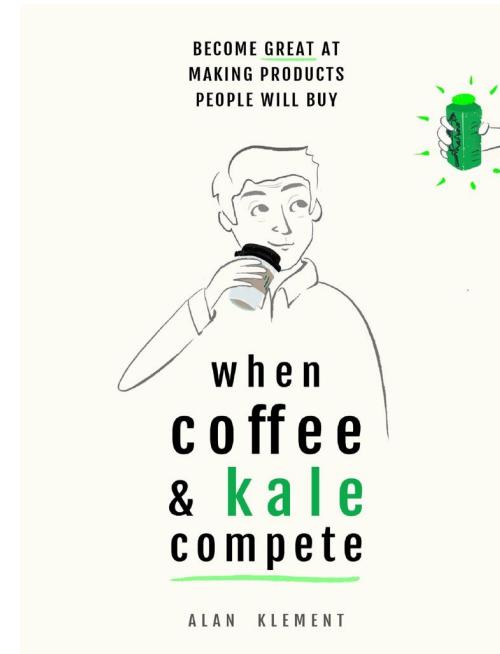
JOBS TO BE DONE

THEORY TO PRACTICE

ANTHONY W. ULWICK

FOREWORD BY ALEX OSTERWALDER

"I call him the *Deming of Innovation* because, more than anyone else, Tony has turned innovation into a science." ~ PHILIP KOTLER



Jobs-to-be-Done

Put Jobs-to-be-Done Theory into practice with Outcome-Driven Innovation.



CHRISTENSEN
INSTITUTE



A vous de jouer !



Questions ?



Merci à tous !



PARIS
BORDEAUX
NANTES
LYON
MARRAKECH
WASHINGTON DC
NEW-YORK
RICHMOND
MELBOURNE

contact@ippon.fr
www.ippon.fr - www.ippon-hosting.com - [@ippontech](http://www.ippon-digital.fr)

01 46 12 48 48