

intactlab

design.product.engineering

a

Transformer notre pratique

27 septembre 2018

Qui nous sommes



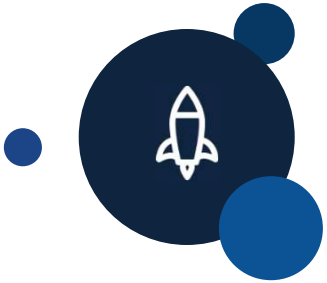
Expérience utilisateur

Chercheurs, designers, concepteurs-rédacteurs



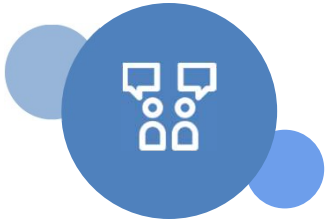
Analyse numérique

Spécialistes en analyse, scientifiques de données



Ingénierie logicielle

Ingénieurs, analystes d'affaires TI, assurance qualité



Gestion de produit

Propriétaires de produit, SCRUM Master, gestionnaires

intact lab
design.product.engineering

Les attentes du consommateur sont claires



Bien n’est plus assez bien
si je peux avoir excellent.

Pertinent n’est plus assez pertinent
si je peux avoir personnalisé.

Rapide n’est plus assez rapide
si je peux avoir maintenant.

Économique n’est plus assez économique
si je peux avoir gratuit.

intact lab
design.product.engineering

La mobilité, c’est le ~~futur~~ présent



La moitié des visiteurs et un tiers des revenus… et ça continue d’augmenter

Les consommateurs sont de plus en plus exigeants

Sondage de 100 Canadiens

Prêts à changer / payer pour

1. Rabais pour bonne conduite via appli
2. Comptant au lieu de location voiture/hôtel
3. Assistance routière

S'attendent à trouver en ligne

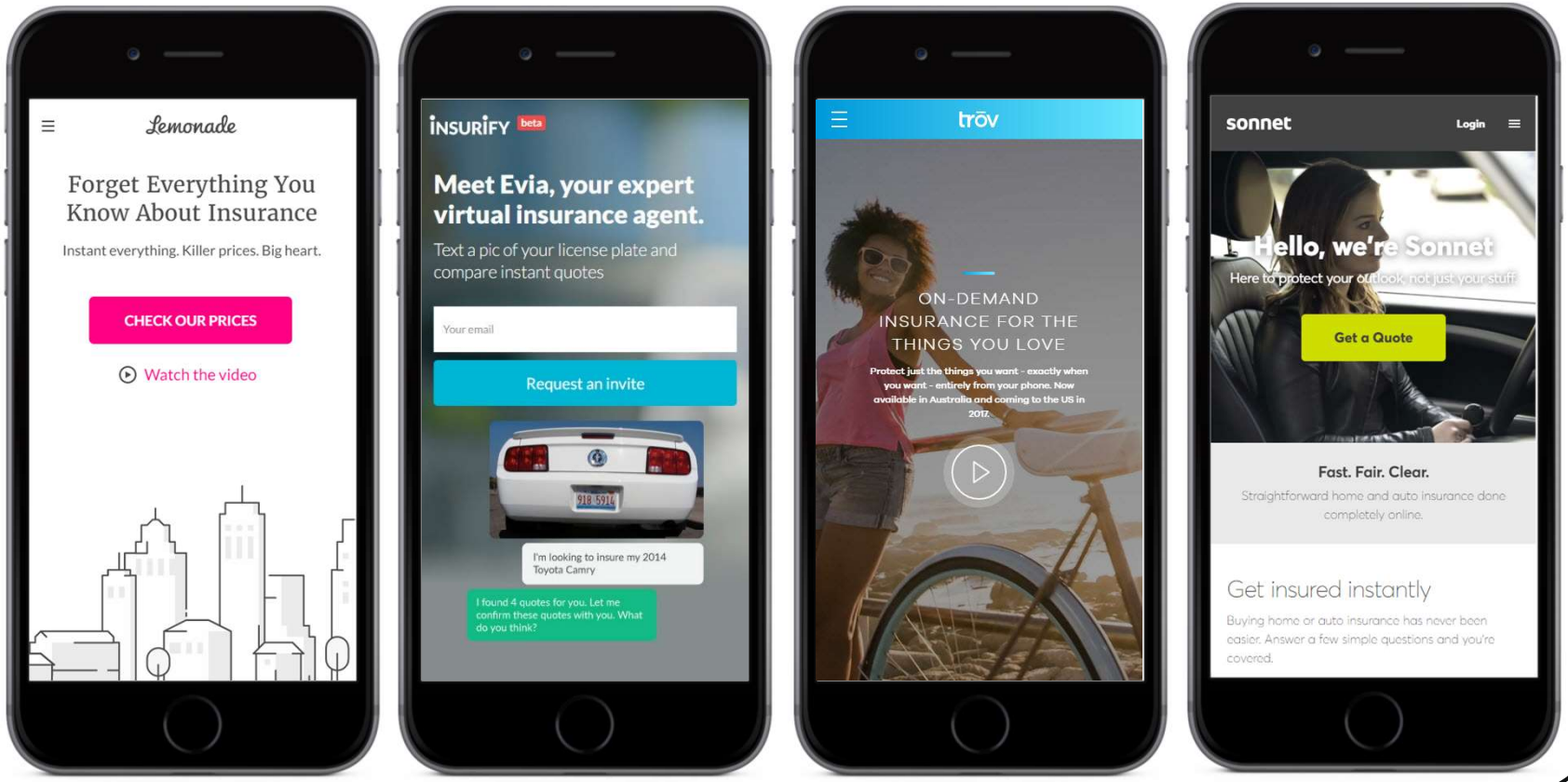
1. Sommaire de la protection habitation
2. Sommaire de la protection automobile
3. Effectuer un paiement

Trouveraient intéressant

1. Appréciation du service après une réclamation
2. Connexion pour utilisateurs multiples
3. Fixer un rendez-vous au garage lors de la réclamation

intact lab
design.product.engineering

De nouveaux joueurs comblent le vide



intact lab



Design Thinking : Un pas de plus vers la CX

Découvrez ce qui s'en vient pour Intact

Les principes fondamentaux du Design Thinking :

1. Nous ne sommes pas l'utilisateur.

2. Comprendre.

3. Diverger et Définir.

4. Prototyper et Valider.

intact lab
design.product.engineering

Qu’est-ce qu’une carte de parcours client

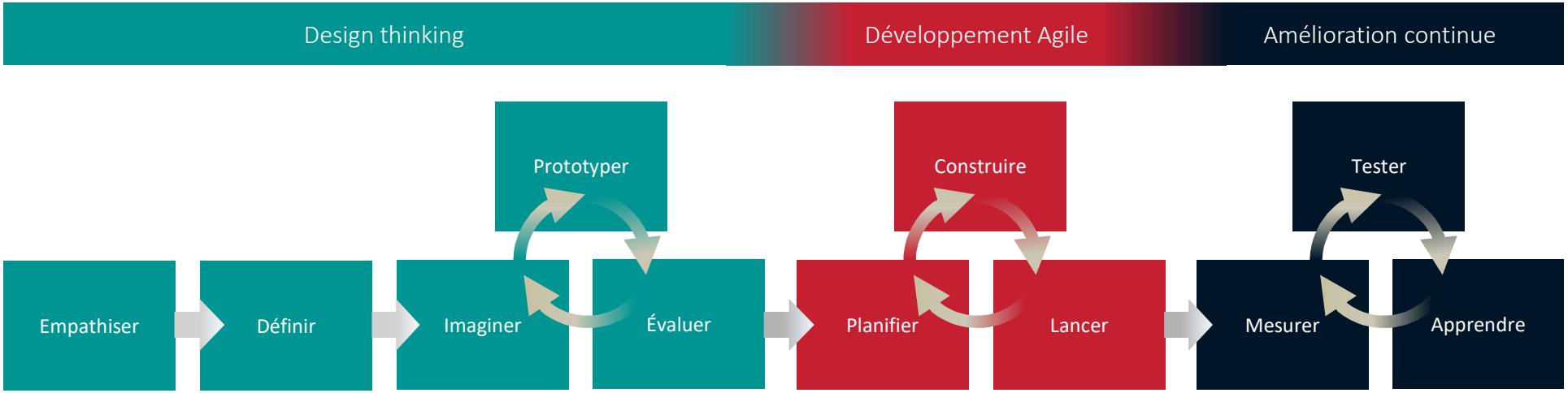




Des efforts concertés grâce à une compréhension commune


Construire une centrale numérique : pourquoi nous devons nous transformer

L’innovation sans l’exécution n’est qu’une idéation

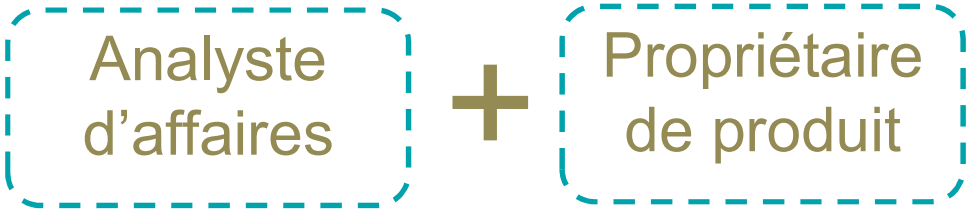


Intact Lab comble le fossé entre l’idéation et l’exécution

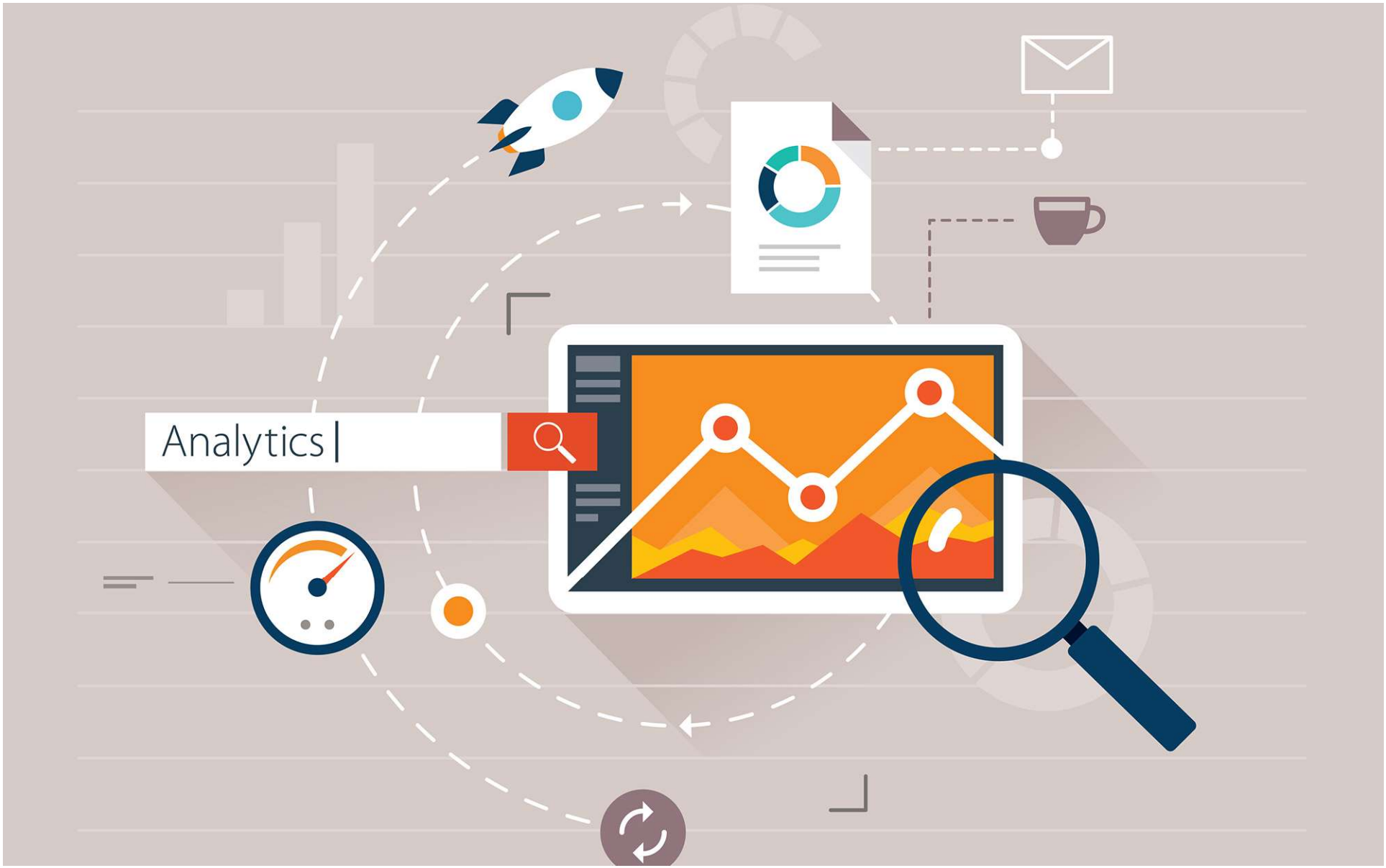
- Les designers facilitent le Design Thinking avec les unités d’affaires pour générer des idées et établir les besoins
- Les propriétaires de produit priorisent les histoires pour assurer une valeur maximale
- Les équipes d’Ingénierie logicielle développent et lancent le produit
- L’analyse de données mesure, teste et apprend puis identifie les améliorations

intact lab
design.product.engineering

Analystes d’affaires au cœur d’une équipe de produit



Font équipe pour représenter la voix du client
« voice of the customer »


Analytics

Transformer le comportement des consommateurs en histoires



Créer des histoires convaincantes sur le comportement des clients permet de prédire avec plus de précision leurs besoins et décisions futurs et ainsi de mieux réussir à leur offrir de la valeur.



Questions – Discussion