

TOUS UX DESIGNERS

WEBCAMPDAY - 25/05/2017



Sébastien Charrier

 scharrier

bump.sh

Nous sommes
tous des
UX designers.



Europe 1

Europe 1

Europe 1

Europe 1

Avertissement

L'exemple de mauvaises pratiques qui va suivre est fictif. Toute ressemblance avec des applications existantes ou ayant existé est purement fortuite.



1:26

Trainline.com Limited



trainline



Réservez vos billets de train. En France et en Europe.

de : Gare de départ

à : Gare d'arrivée



Aller

Retour

 1 Adulte

+ Utiliser un code de réduction

Rechercher un billet

Distributeur agréé

1:27



Trainline.com Limited



trainline

Choix de l'aller

Angers → Budapest

Recherche...



1:27



Trainline.com Limited



trainline

Choix de l'aller

Angers → Budapest

Toujours en train de chercher...

Blue bar	Grey bar	Grey bar
Blue bar	Grey bar	Grey bar
Blue bar	Grey bar	Grey bar
Blue bar	Grey bar	Grey bar

1:28



Trainline.com Limited



trainline



Choix de l'aller

Angers → Budapest

€ EUR

Modifier ▶

Éco Trains et bus



^ Trajets précédents

26 mai

2^{nde}

1^{ère}

14:40
12:15
45h35

eur^olines

108,00 €

indisp.

14:48
11:19
20h31

SNCF

299,00 €

466,50 €

15:25
18:50

FLIXBUS

94,98 €

indisp.

1:28



Trainline.com Limited



Grève SNCF : certains trains ne circulent pas.

trainline

Choix de l'aller

Angers → Budapest

€ EUR

Modifier

Éco Trains et bus

Trajets précédents

26 mai

2^{nde}

1^{ère}

14:40
12:15
45h35

108,00 €

indisp.

14:48
11:19
20h31

299,00 €

466,50 €

1:28



Trainline.com Limited



Télécharger l'app

Grève SNCF : certains trains ne circulent pas. ⓘ

trainline



Choix de l'aller

Angers → Budapest

€ EUR

Modifier ▶

Éco Trains et bus



^ Trajets précédents

26 mai

2^{nde}

1^{ère}

14:40
12:15
45h35

eurólines

108,00 €

indisp.

14:48



1:28



Trainline.com Limited



Télécharger l'app

Grève SNCF : certains trains ne circulent pas.



trainline



Choix de l'aller

Angers → Budapest

€ EUR

Modifier ▶

Éco Trains et bus



^ Trajets précédents

26 mai

2^{nde}

1^{ère}

Nous utilisons les cookies et d'autres technologies de suivi pour améliorer votre expérience sur notre site, vous proposer du contenu personnalisé, analyser notre trafic, comprendre qui est notre audience. Pour en savoir plus, lisez notre [Charte de cookies](#).

J'accepte

1:28

Trainline.com Limited



Télécharger l'app

Grève SNCF : certains trains ne circulent pas.

trainline

Choix de l'aller

Angers → Budapest

€ EUR

Modifier

Éco Trains et bus

Nous utilisons les cookies et d'autres technologies de suivi pour améliorer votre expérience sur notre site, vous proposer du contenu personnalisé, analyser notre trafic, comprendre qui est notre audience. Pour en savoir plus, lisez notre [Charte de cookies](#).

J'accepte

De plus, veuillez lire et accepter notre [Charte de la vie privée](#), qui a été mise à jour le 25 mai 2018 parce que tout le monde flippe à cause du RGPD.

J'accepte

1:28



Trainline.com Limited



  (1384) Télécharger l'app

Grève SNCF : certains trains ne circulent pas. 

Recevez nos promotions !

Laissez-nous votre adresse email, et nous vous enverrons nos offres les plus intéressantes.

J'aime le spam

J'accepte

De plus, veuillez lire et accepter notre [Charte de la vie privée](#), qui a été mise à jour le 25 mai 2018 parce que tout le monde flippe à cause du GDPR.

J'accepte



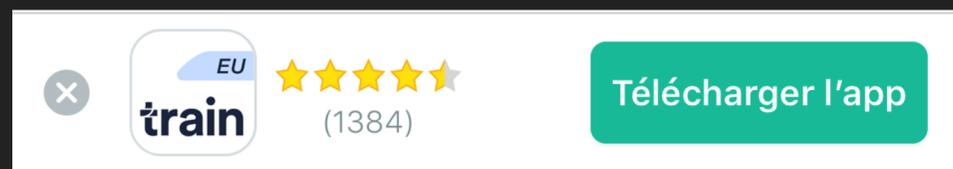
Qui est

responsable ?

Les développeurs

Chercher

Les équipes mobiles



L'équipe juridique

Nous utilisons les cookies et d'autres technologies de suivi pour améliorer votre expérience sur notre site, vous proposer du contenu personnalisé, analyser notre trafic, comprendre qui est notre audience. Pour en savoir plus, lisez notre [Charte de cookies](#).

J'accepte

Le service client

Grève SNCF : certains trains ne circulent pas. 

L'équipe communication

Recevez nos promotions !

Laissez-nous votre adresse email, et nous vous enverrons nos offres les plus intéressantes.

Tout le monde

est un peu responsable.

Tout le monde

est UX designer.

**I HAVE NO IDEA
WHAT I'M DOING**



*« Design is rendering
of an intent »*

Jared Spool



trainline

L'équipe 25KV



MONITORING

MAINTENANCE

EVOLUTIONS

ARCHITECTURE

Quelles étaient nos

intentions ?

Que nos utilisateurs passent
le moins de temps possible
sur nos apps,





tout en les rendant
heureux de
les utiliser.

```
if !order.items.all?(&:can_be_paid?)  
  raise "Some items cannot be paid"  
end
```



```
if !order.items.all?(&:can_be_paid?)  
  raise "Some items cannot be paid"  
end
```

```
if !order.items.all?(&:can_be_paid?)  
  error "Oups, il semblerait que certains des  
    éléments de votre panier ne puissent  
    pas être payés. Votre compte n'a pas  
    été débité."  
end
```

```
if !order.items.all?(&:can_be_paid?)
  if order.items.any?(&:expired?)
    error "Certains billets on expiré. Relancez
    une recherche et sélectionnez à
    nouveau les trajets que vous
    souhaitez."
  else
    error "Oups, il semblerait que certains des
    éléments de votre panier ne puissent
    pas être payés. Votre compte n'a pas
    été débité."
  end
end
```

```
if !order.items.all?(&:can_be_paid?)
  if order.items.any?(&:expired)
    error "Certains billets on expiré. Relancez
          une recherche et sélectionnez à
          nouveau les trajets que vous
          souhaitez."
  elsif order.items.any?(&:already_paid?)
    error "Vous avez déjà payé une partie des
          billets. Rafraichissez la page avant
          de ré-essayer de payer."
  else
    error "Oups, il semblerait que certains des
          éléments de votre panier ne puissent
          pas être payés. Rafraichissez la page
          pour que tout rentre dans l'ordre."
  end
end
```

```
if !order.can_be_paid?  
  error PaymentError  
    .new(items: order.items)  
    .error_message  
end
```

8

MINUTES

8

HEURES

Comment c'est

possible ?





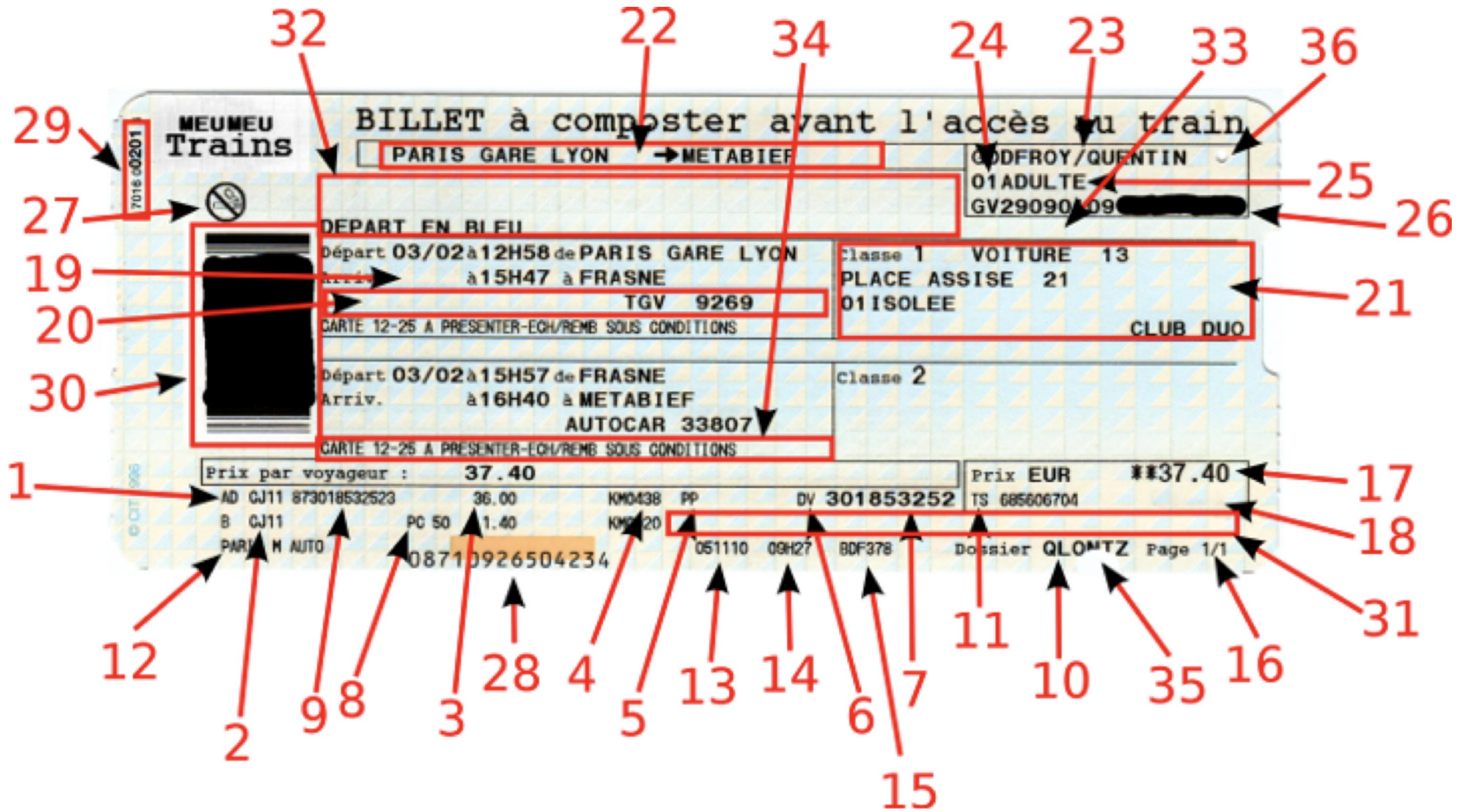
IL FAUT PARTAGER LA
MÊME CULTURE DU
DESIGN

Tout le monde doit être

IMPLIQUÉ

dans l'ux.

Une compréhension
forte du métier



MEUMEU
Trains

BILLET à composer avant l'accès au train

PARIS GARE LYON → METABIEF

GDFROY/QUENTIN
01 ADULTE
GV2909009

DEPART EN RLEU

départ 03/02 à 12H58 de PARIS GARE LYON
à 15H47 à FRASNE
TGV 9269

Classe 1 VOITURE 13
PLACE ASSISE 21
01 ISOLEE

CARTE 12-25 A PRESENTER-ECH/REMB SOUS CONDITIONS

CLUB DUO

départ 03/02 à 15H57 de FRASNE
Arriv. à 16H40 à METABIEF
AUTOCAR 33807

Classe 2

CARTE 12-25 A PRESENTER-ECH/REMB SOUS CONDITIONS

Prix par voyageur : 37.40

Prix EUR 37.40

AD CJ11 873018532523 36.00 KMD38 PP DV 301853252 TS 685606704

B CJ11 PC 50 1.40 KMD20 051110 09H27 BDF378 Dossier QLOMTZ Page 1/1

PARI M AUTO 08710926504234



**Tomber amoureux des
problèmes de nos utilisateurs**

Un dialogue permanent
entre tous

Designers,
Développeurs,
Support,
Marketing,

...

Une participation aux
interviews et tests
utilisateurs





Everybody on support™

Grève SNCF : trafic encore perturbé ce jeudi malgré une mobilisation en baisse

Le Figaro • aujourd'hui

- **Grève à la SNCF : le trafic reste perturbé**

Franceinfo • il y a 5 heures

Afficher plus ▼

Grève SNCF : le taux de participation en légère hausse

Le Figaro • il y a 2 heures

- **Grève à la SNCF : quel dédommagement pour les usagers des transports ? - LCI**

LCI • aujourd'hui

Afficher plus ▼

Grève SNCF : 94,97 % des votants contre la réforme ferroviaire

Les Échos • hier



Grève SNCF: 3 TGV sur 5 et 1 TER sur 2 jeudi





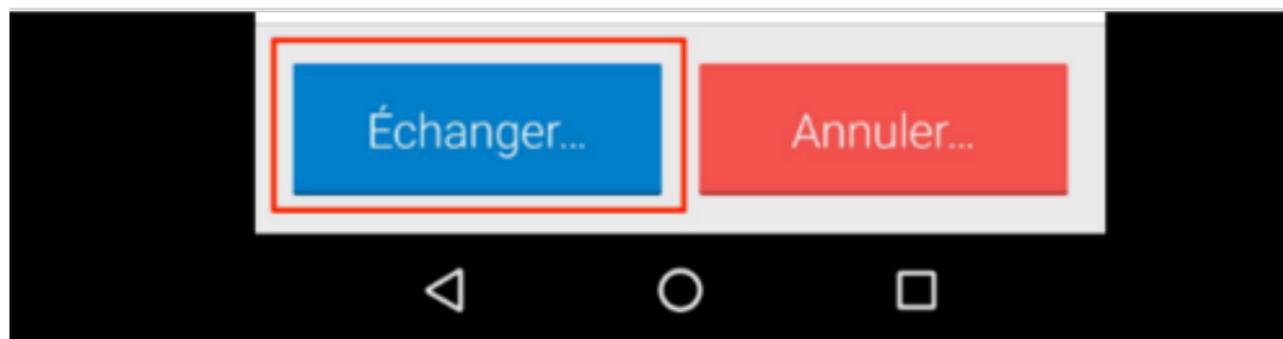
Claire V.
@Leneurone_eu



Suivre

[@captaintrain](#) une fonction "échange" qui permette de faire en une fois annulation et nouvelle resa dans l'appli Android serait pratique

20:53 - 11 mai 2015



← En réponse à Claire V.



Captain Train @captaintrain · 11 min
[@Leneurone_eu](#) Tout vient à point qui sait attendre.



Claire V.
@Leneurone_eu



Suivre

[@captaintrain](#) waouh, vous avez pensé à me répondre un an après ! C'est top, et merci pour la fonctionnalité !

Attention au système de récompense

En général, on récompense

tout sauf le design.

On récompense

LE RESPECT DES DÉLAIS

On récompense

LA CONVERSION

On récompense

LA RÉDUCTION DES COÛTS

On récompense

L'AVANTAGE COMPÉTITIF

On récompense

L'INDIVIDU. PAS L'ENSEMBLE.

Lagerboda



Lagerboda



Ça ne

MARCHE PAS.

Soyez conscients que
tout le monde participe
au design de votre
produit,

Et à l'expérience de
vos utilisateurs.



Rendez vos
utilisateurs
heureux.

(Et gagnez plus d'argent. Sisi.)

This is what you've been working for.

AMC HD

Merci.

<http://bump.sh>

Pssst!

