

# L'ÉCHELLE DE FIDÉLITÉ D'UN SERVICE

Une offre de service se prototype en la jouant, du plus pauvre au plus riche. Chaque barreau tranche une question précise, et on ne monte au suivant qu'une fois la question close.

AUSSI APPELÉ prototypage de service, échelle des prototypes PRINCIPE QU'IL APPLIQUE apprendre avant d'engager, fiche P-08

SE PRÉPARE EN une demi-journée pour écrire les questions à trancher SE FAIT EN 2 à 6 semaines, du premier jeu sur table au magicien d'Oz LEVIER PRINCIPAL Coût

D'APRÈS M. Stickdorn et al., This Is Service Design Doing, 2018 · E. Ries, The Lean Startup, 2011

## 1 Le problème auquel ça s'applique

Et ce qu'il vous coûte chaque année

### CE QUE VOUS VOYEZ DÉJÀ

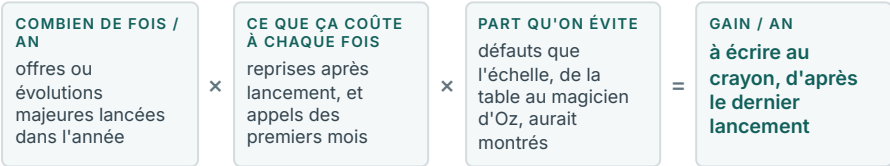
- L'offre sort après un an de projet, et les trois premiers mois servent à la corriger.
- Le premier client réel est aussi la première personne à voir le service en entier.
- Les conseillers découvrent le parcours en formation, et trouvent en une heure ce que le projet n'avait pas vu.

### OÙ PART L'ARGENT

Une erreur de conception trouvée sur table coûte une heure de discussion. Trouvée après le lancement, elle coûte un développement à refaire, une formation à reprendre, et les appels des clients qui l'ont subie.

### L'ORDRE DE GRANDEUR, À LA LOUCHE

Comptez-le sur vos chiffres. Un ordre de grandeur suffit pour décider d'essayer.



### QUAND ÇA NE SERT À RIEN

Pour un réglage qui se défait dans la journée : on l'essaie en vrai (fiche P-06).

## 2 Comment ça marche

La mécanique, en clair

### L'IDÉE EN UNE PHRASE

Chaque barreau coûte plus cher que le précédent et répond à une autre question. On prend le moins cher qui tranche la question du moment, jamais le plus présentable.

### LES GESTES, DANS L'ORDRE

- Écrire les trois ou quatre questions dont la réponse ferait abandonner ou changer l'offre (fiche O-43).
- Associer à chaque question le barreau le moins cher qui la tranche.
- Jouer le parcours sur table, guichet et arrière-guichet, avant toute maquette d'écran.
- Faire tenir le rôle du client par quelqu'un d'extérieur au projet, et celui du conseiller par un conseiller.
- Rendre le service à la main à quelques vrais clients, derrière une façade qui a l'air finie.
- Noter ce que chaque barreau a tranché, et ne monter qu'une fois la question close.

### CE QU'IL FAUT AVOIR SOUS LA MAIN

Une table, des cartes, deux heures et de vraies personnes dans les rôles. Pour le magicien d'Oz, quelqu'un de détaché qui fait à la main ce que le système fera plus tard.

### LE SIGNE QUE ÇA A MARCHÉ

Une étape à laquelle l'équipe tenait est retirée avant la première ligne de spécification.

## 3 Les pièges de l'implémentation

Ce qui fait rater, et ce qu'on fait à la place

### AU LANCEMENT Commencer par la maquette d'écran

L'écran est testé, le courrier, l'appel et le traitement derrière ne le sont jamais.

→ Jouer d'abord tout le parcours sur table, les écrans réduits à des cartes.

### AU LANCEMENT Prototyper pour convaincre

Le prototype sert à obtenir le budget. Il montre ce qui marche et cache ce qui fait douter.

→ Écrire la question avant de construire, et dire ce qui ferait abandonner.

### PENDANT Monter trop vite en fidélité

Un prototype soigné reçoit des remarques sur la forme, et il a coûté trop cher pour être jeté.

→ Rester au barreau le moins cher tant que la question n'est pas tranchée.

### PENDANT Jouer sans l'arrière-guichet

Le guichet est validé, et le traitement qu'il déclenche se découvre au lancement.

→ Un rôle pour chaque équipe qui touche le dossier, même celles que le client ne voit pas.

### DANS LA DURÉE Le magicien d'Oz qui devient le service

L'offre marche parce qu'une personne fait tout à la main, et personne n'a chiffré ce que ça coûte au volume réel.

→ Chronométrer le travail caché dès le premier client, et fixer d'avance la date d'arrêt (fiche O-53).

## 4 Un exemple

Cas type du tertiaire

### L'OBJET

L'indemnisation sous 72 h des petits sinistres habitation, avec expertise à distance.

### CE QUI CLOCHE

Onze mois et 1,4 M€ de développement demandés pour une offre que personne n'avait vue marcher.

### CE QU'ILS REGARDAIENT AVANT

L'avancement par rapport au planning. Il était à l'heure, et ne disait rien de l'offre.

### LES CHIFFRES DE DÉPART

À relever avant le premier barreau.

**21000** sinistres de moins de 3000 € par an  
**1,4 M€** de développement demandé  
**11 mois** avant le premier client servi  
**150 k€** de reprises après le lancement précédent

### CE QU'ILS ONT FAIT

Cinq semaines, trois barreaux, et aucune ligne de code avant d'avoir servi soixante vrais sinistrés à la main.

