LEARN FAST TO BUILD FAST

–

LE MONDE CASE STUDY

EUROPEAN LEAN IT SUMMIT - OCT. 2014

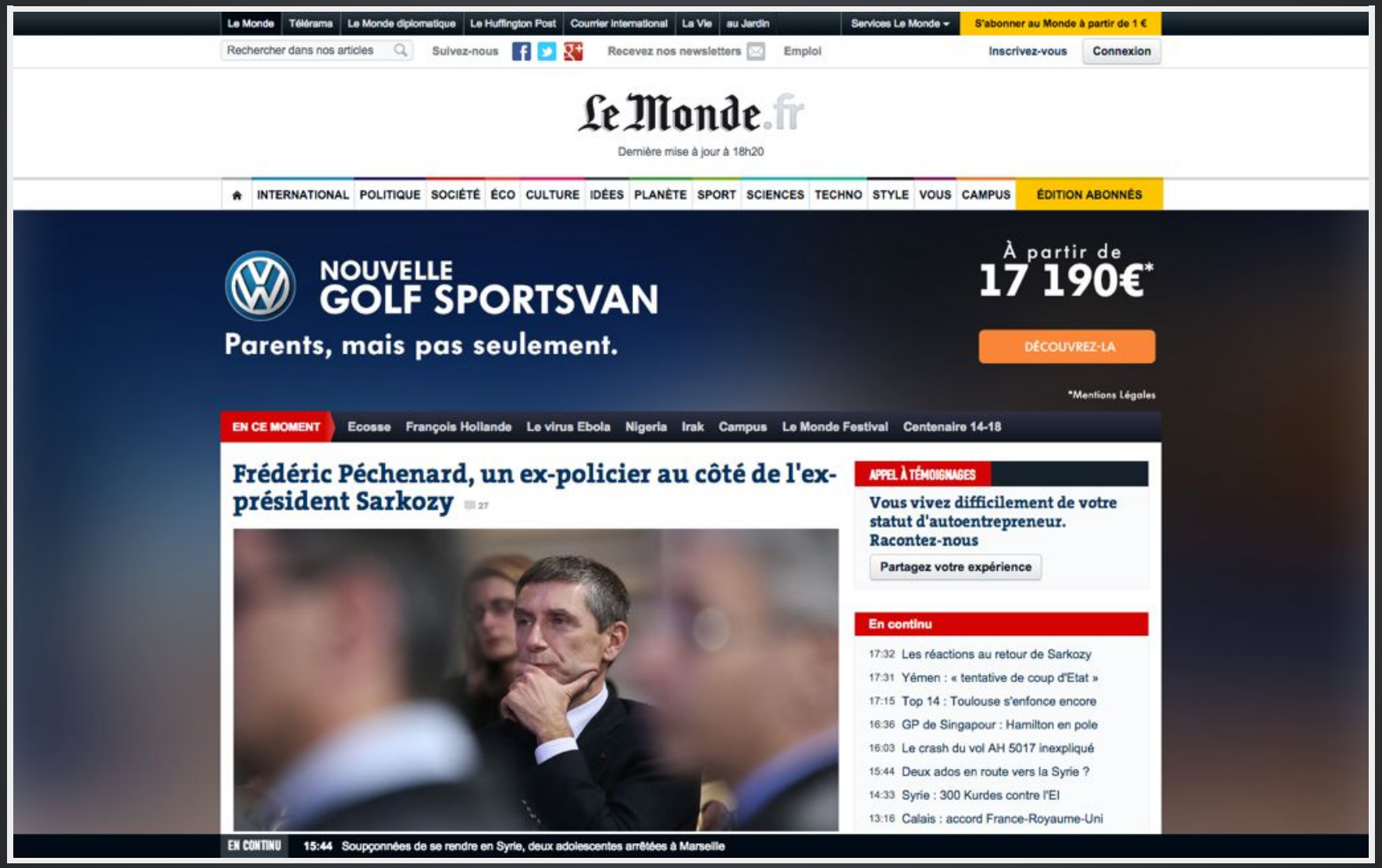
Ismaël Héry - Le Monde

ismael.hery@gmail.com – @Ismael_Hery

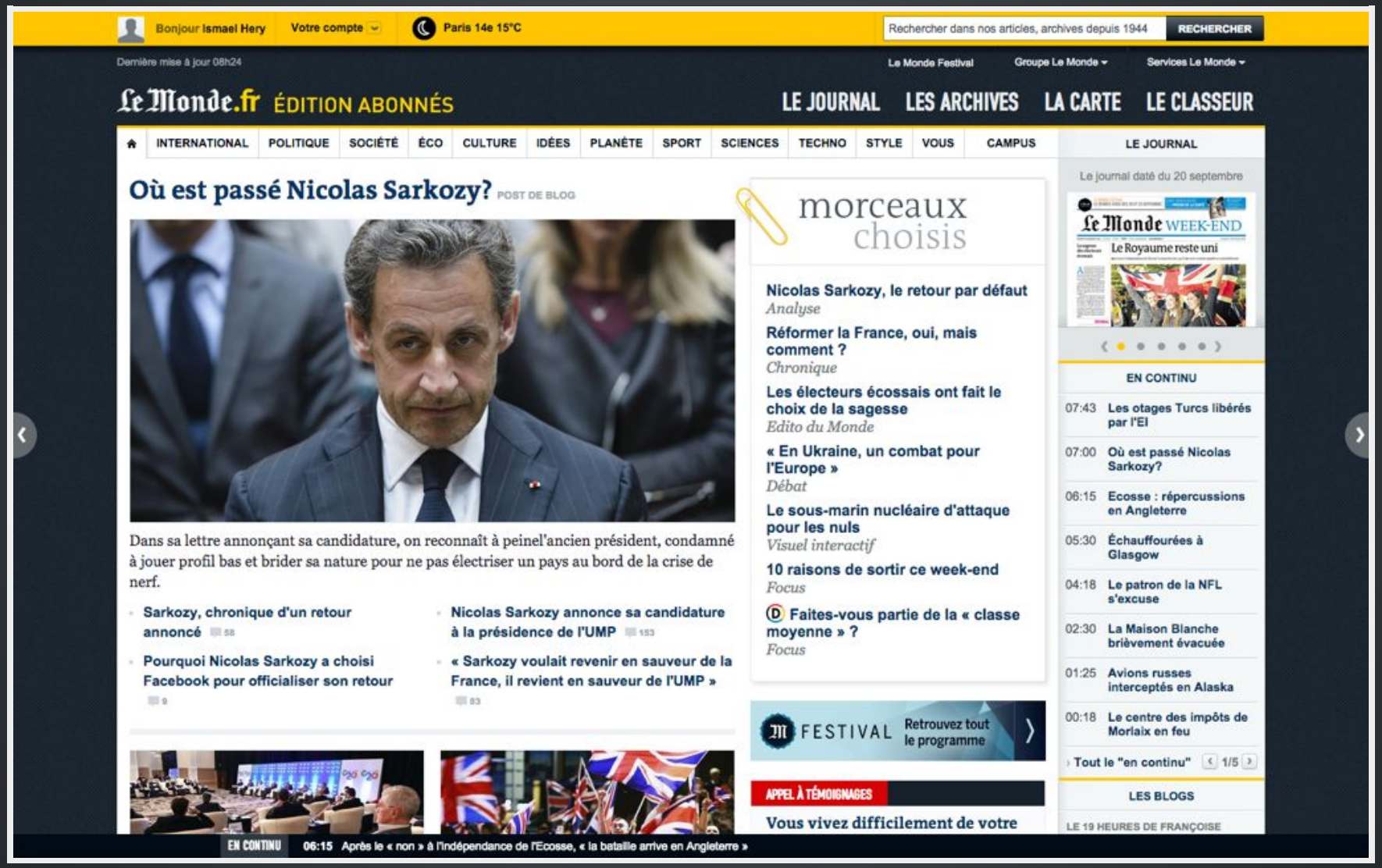
- Agile coach @OCTO until 2011
- Head of Software Development at le Monde.fr until 2013
- Delivery Manager for le Monde new print and digital content management plateform

WHAT WE DO AT LE MONDE

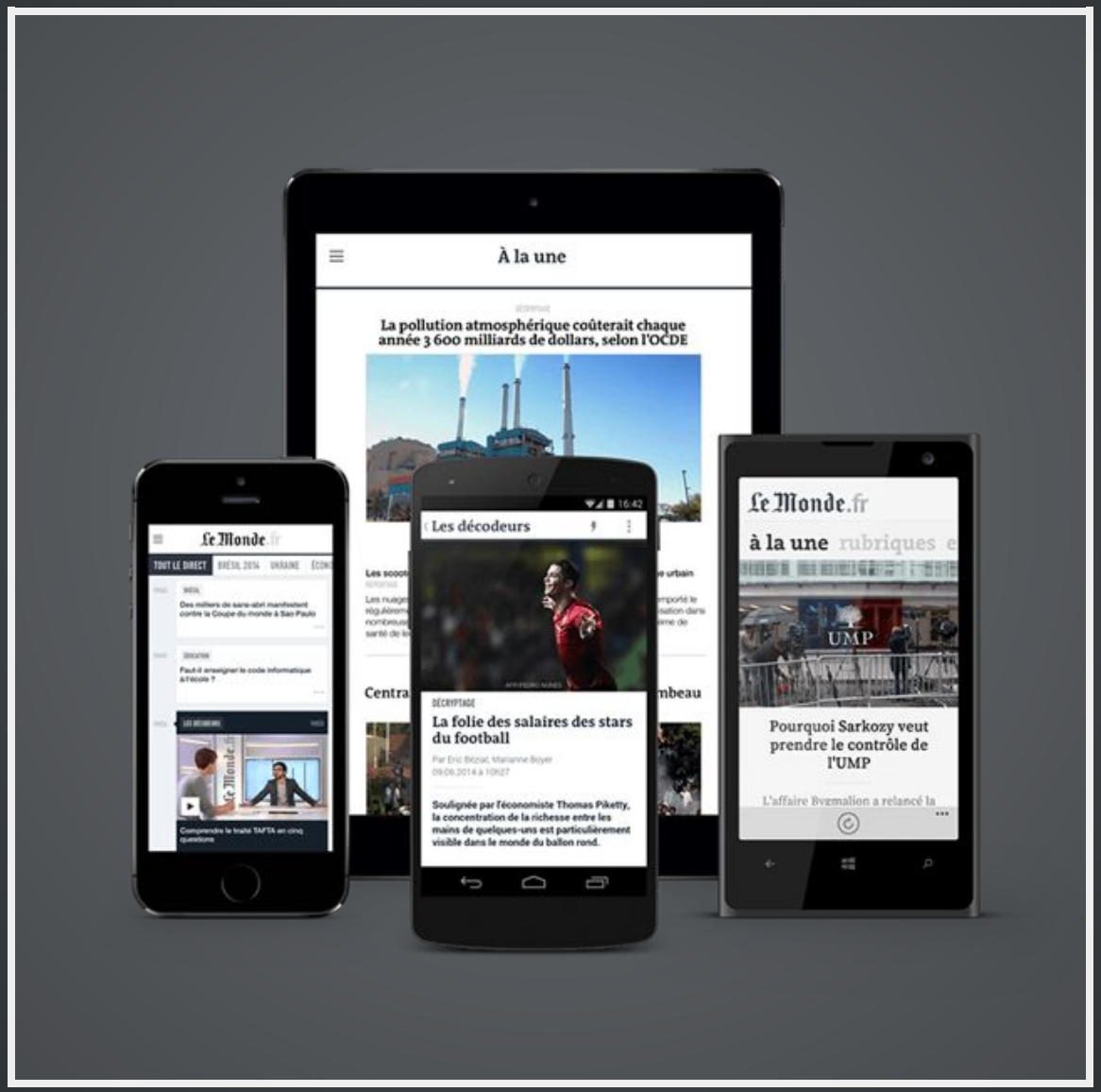
FREE WEB SITE (60 MILLIONS MONTHLY VISITORS)



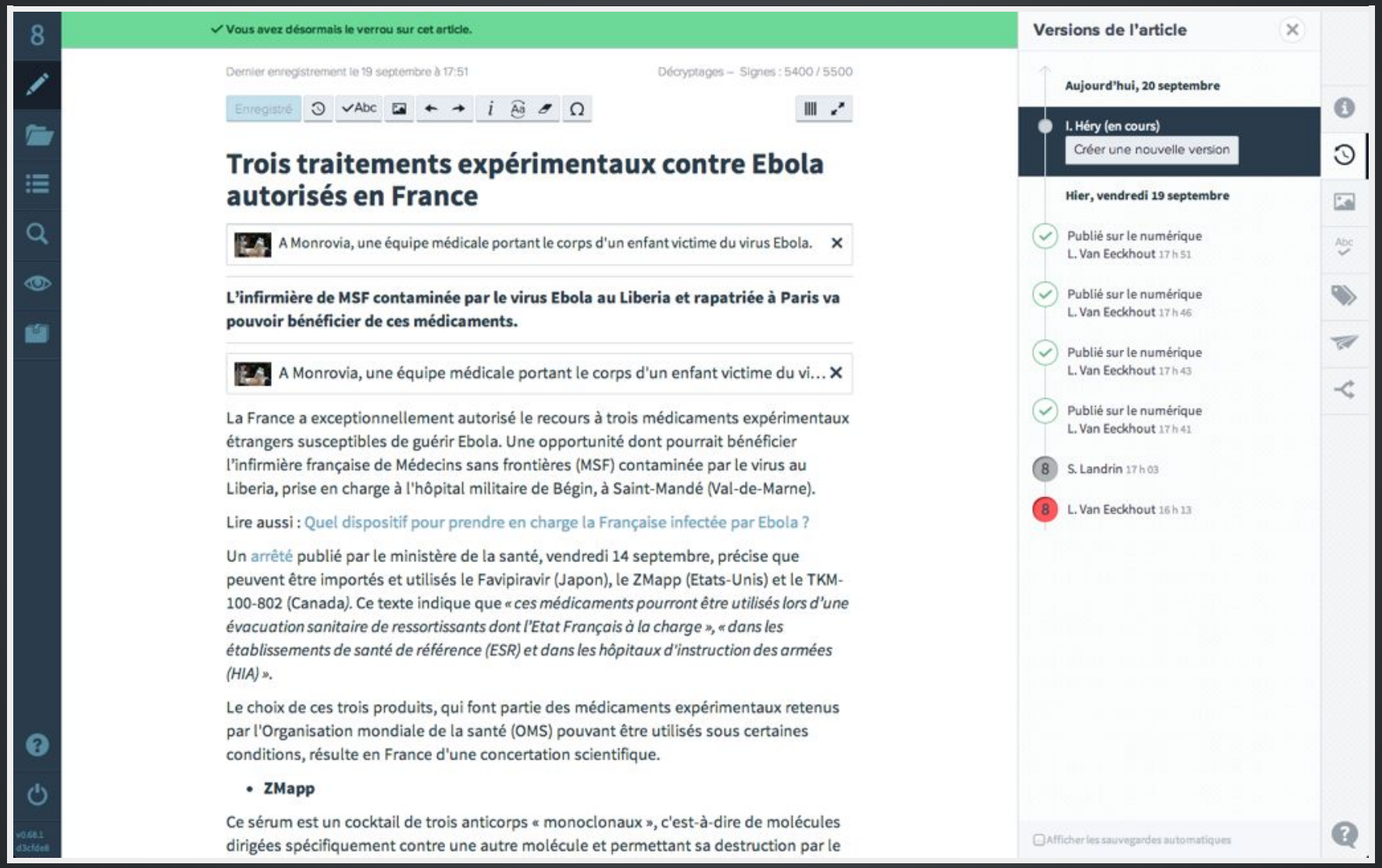
PREMIUM WEB & APPS (70 000 PAYING SUBSCRIBERS)



MOBILE APPS, IOS AND ANDROID

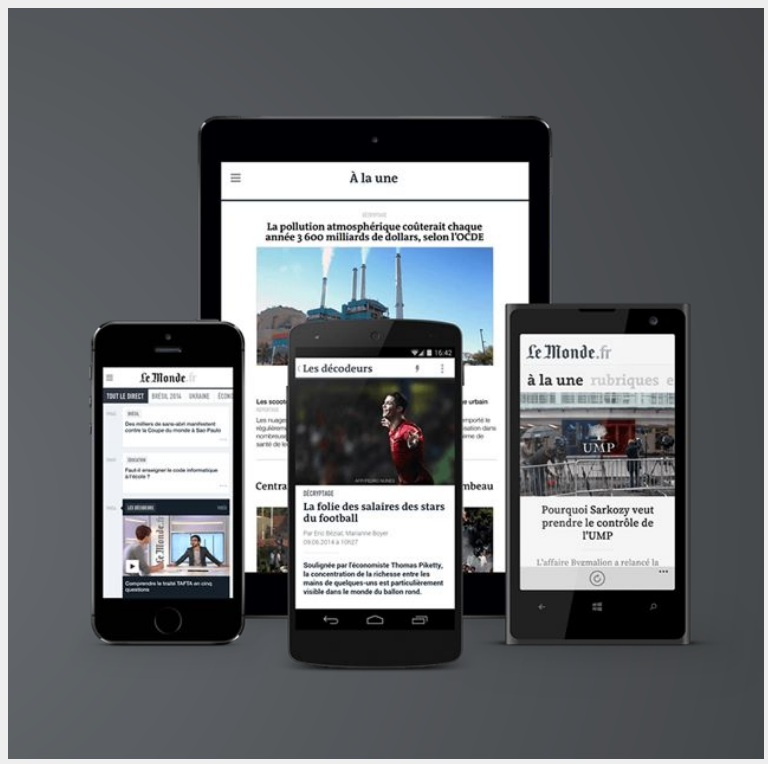


CMS FOR BOTH PRINT AND DIGITAL CONTENT

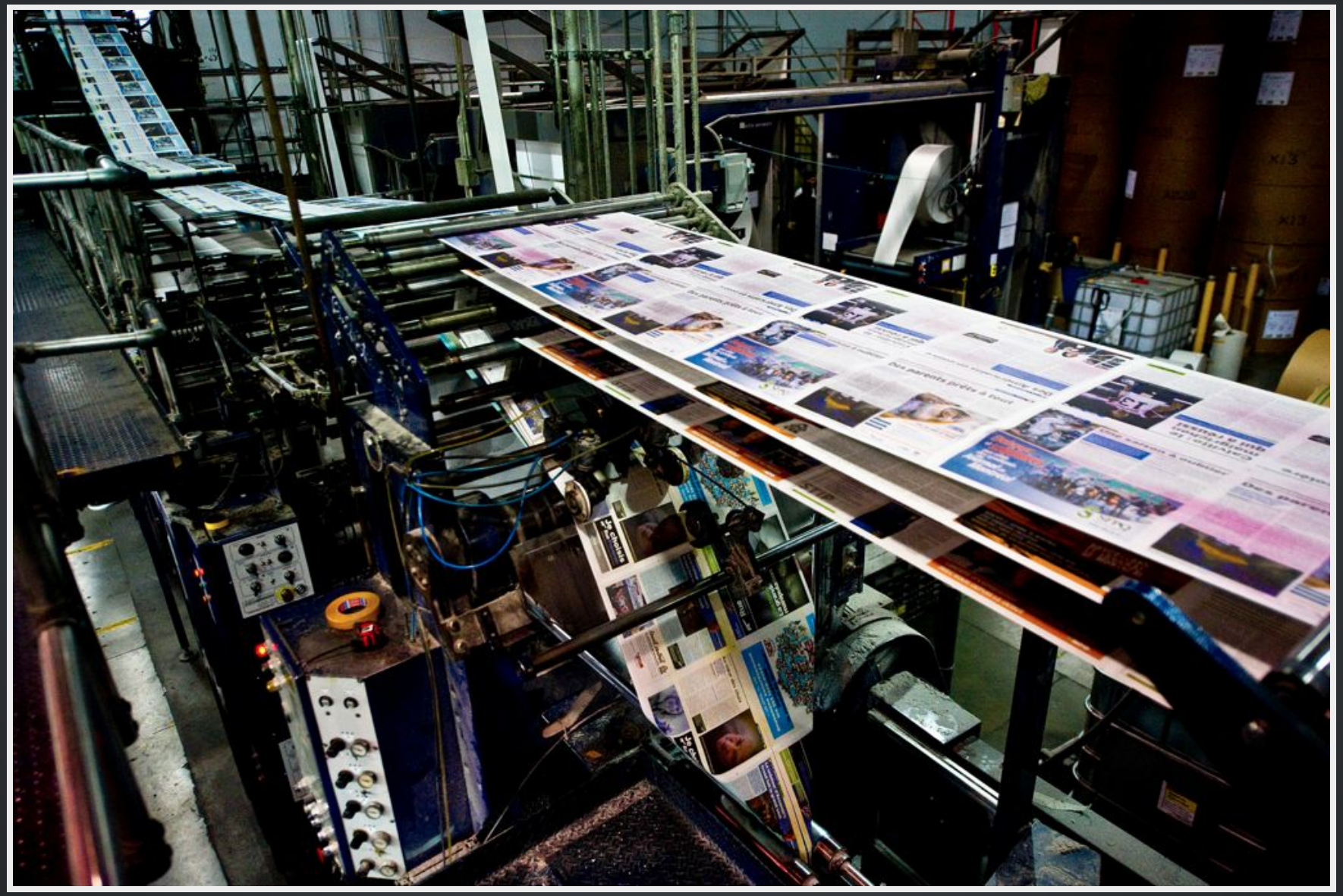


WHAT'S TYPICAL IN OUR CONTEXT

CLASH OF TWO CULTURES



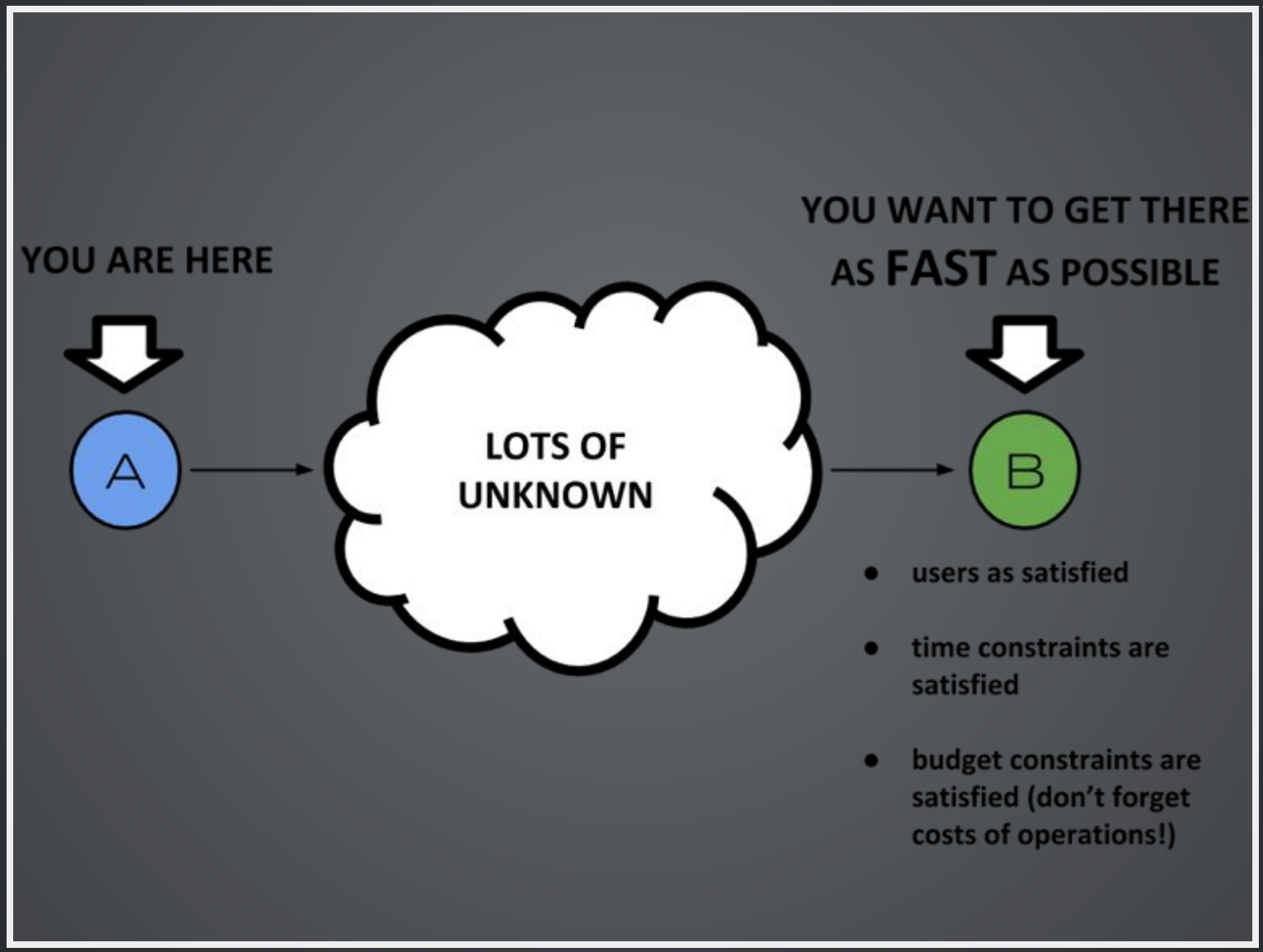
VERY HARD TIME ECONOMICALLY



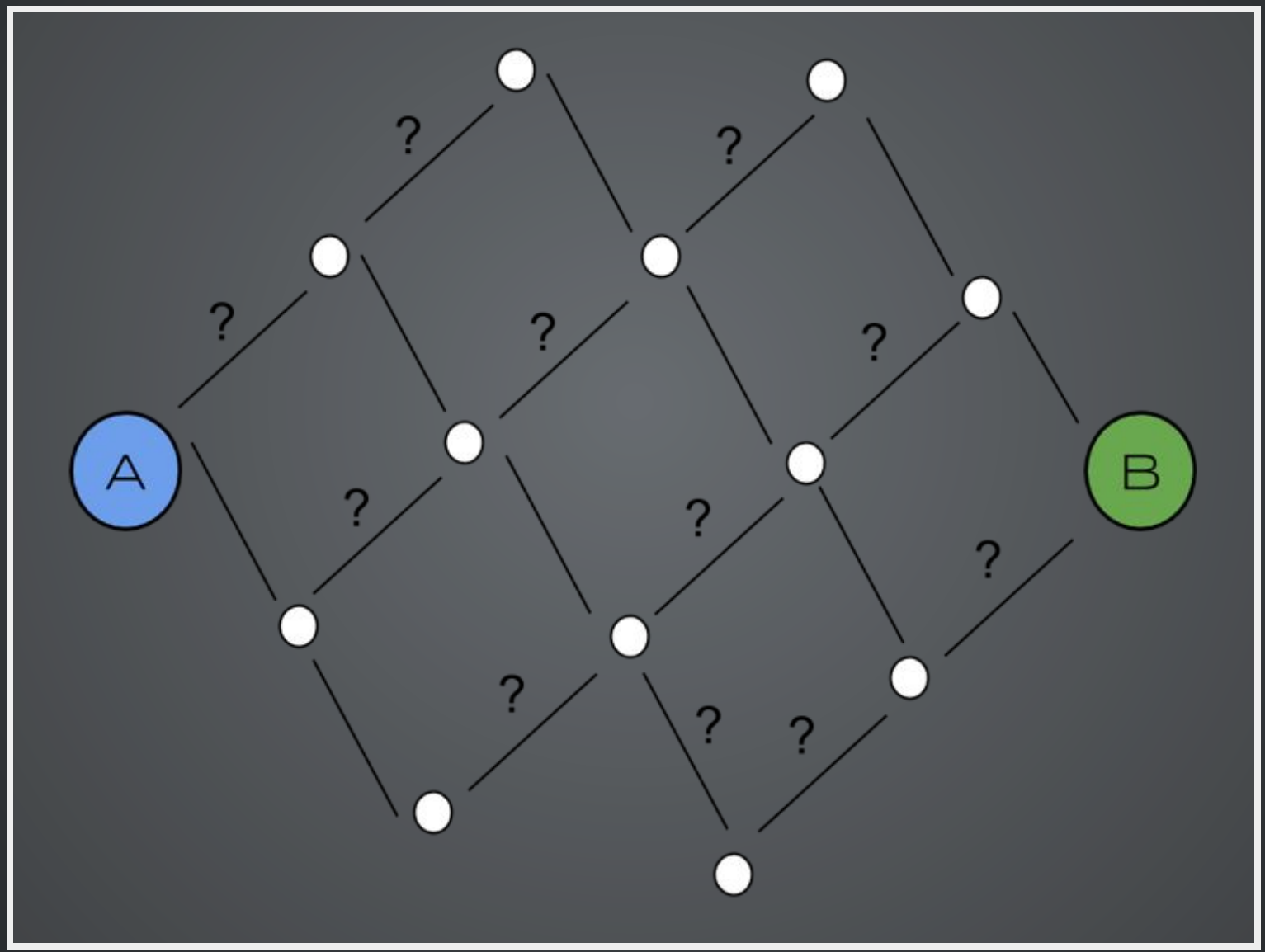
YOUNG (& UNMATURE) TECHNOLOGIES

PROJECTS END ON TIME

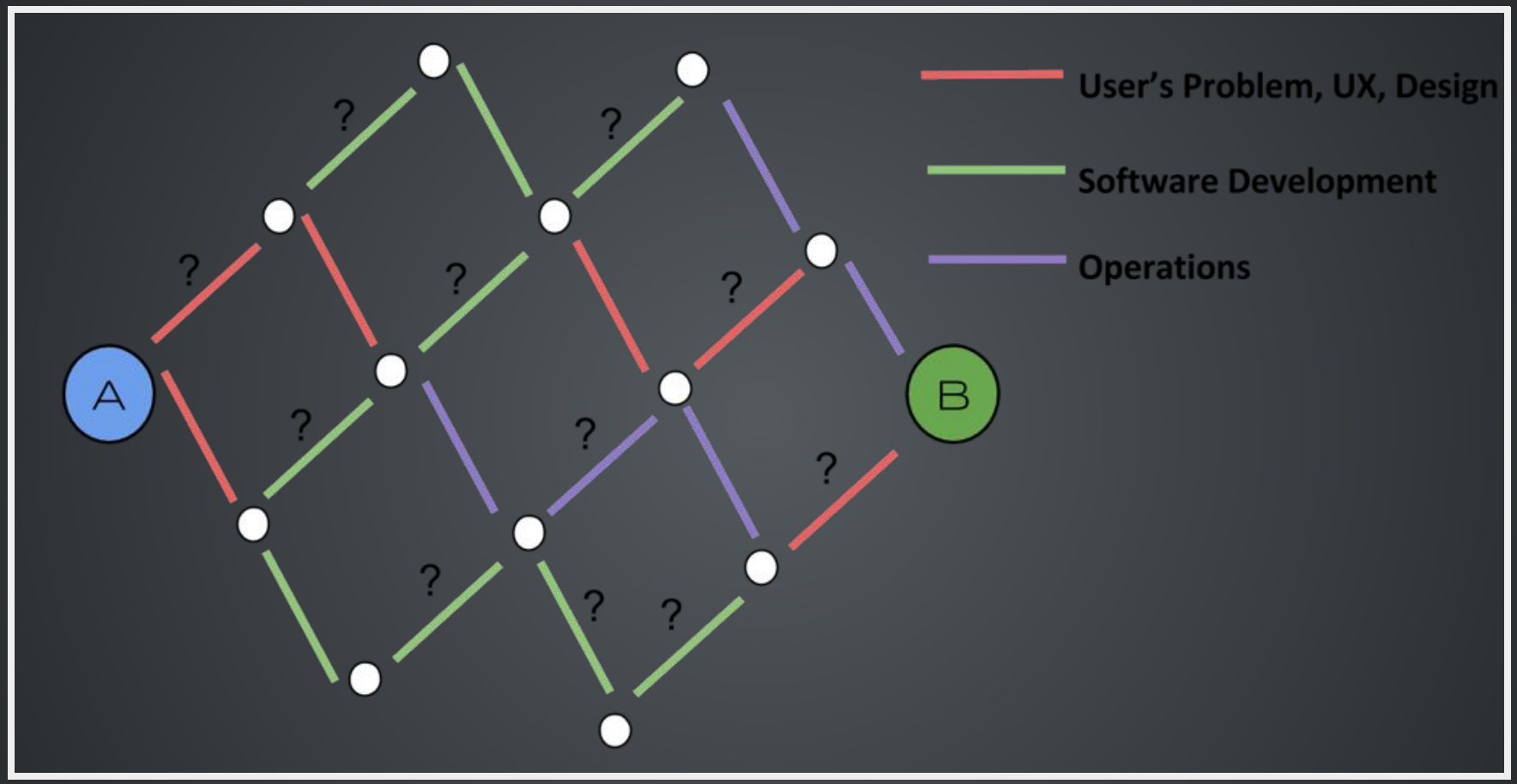
OUR PROBLEM


YOU ARE HERE
A
LOTS OF UNKNOWN
YOU WANT TO GET THERE AS FAST AS POSSIBLE
B
users as satisfied
time constraints are satisfied
budget constraints are satisfied (don't forget costs of operations!)

FASTEST PATH?



MAIN DOMAINS OF UNKNOWN



PRODUCT DEFINITION UNKNOWNS – EXAMPLES

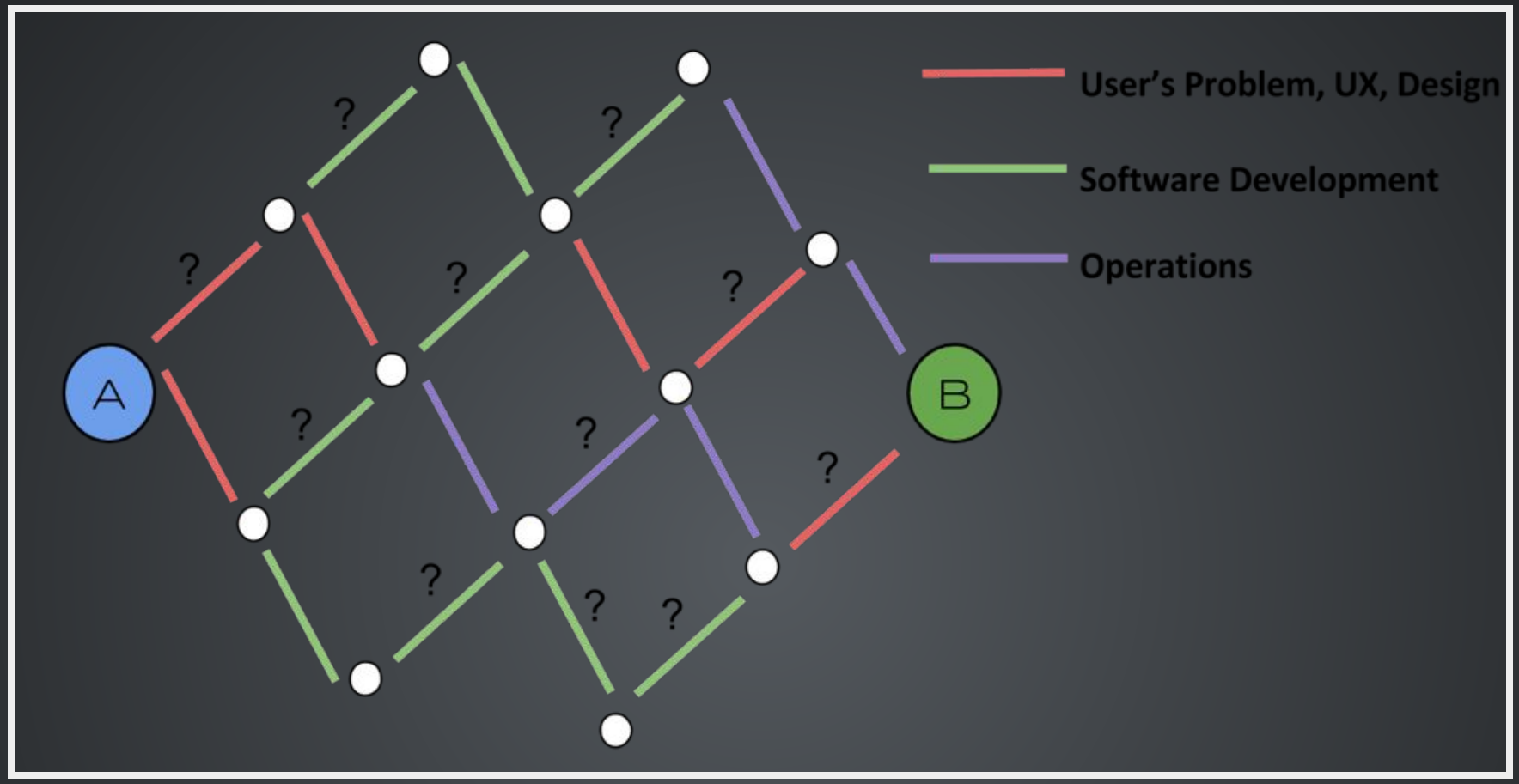
- Is this user problem a real issue or is it something *I* see as an issue?
- Will it work as expected once in the user's hands?
- How much should we invest in this feature compared to that one?

SOFTWARE DEVELOPMENT UNKNOWNS – EXAMPLES

- Should we use that framework or that one?
- How long does it take to develop that kind of feature?
- Is it possible to have automated tests with this new technology?
- Where will the next bottleneck appear when we get 10x more users?

OPERATIONS UNKNOWNS – EXAMPLES

- How long and how much effort will it take to deploy a new release after QA?
- What will be the main weaknesses of this new system once in production?
- What are most vital dashboards and alerts for this new system?
- How many more servers do we need to support the expected load?


User's Problem, UX, Design
Software Development
Operations
A
B
?
?
?
?
?
?
?
?
?
?
?
?

OUR PROBLEM

TO KNOW IS TO KNOW THAT WE KNOW NOTHING

IF WE WANT TO BUILD FAST, WE NEED TO SOLVE A LOT OF UNKNOWNS FAST

HOW CAN WE AMPLIFY AND SPEED UP TEAM'S LEARNING?

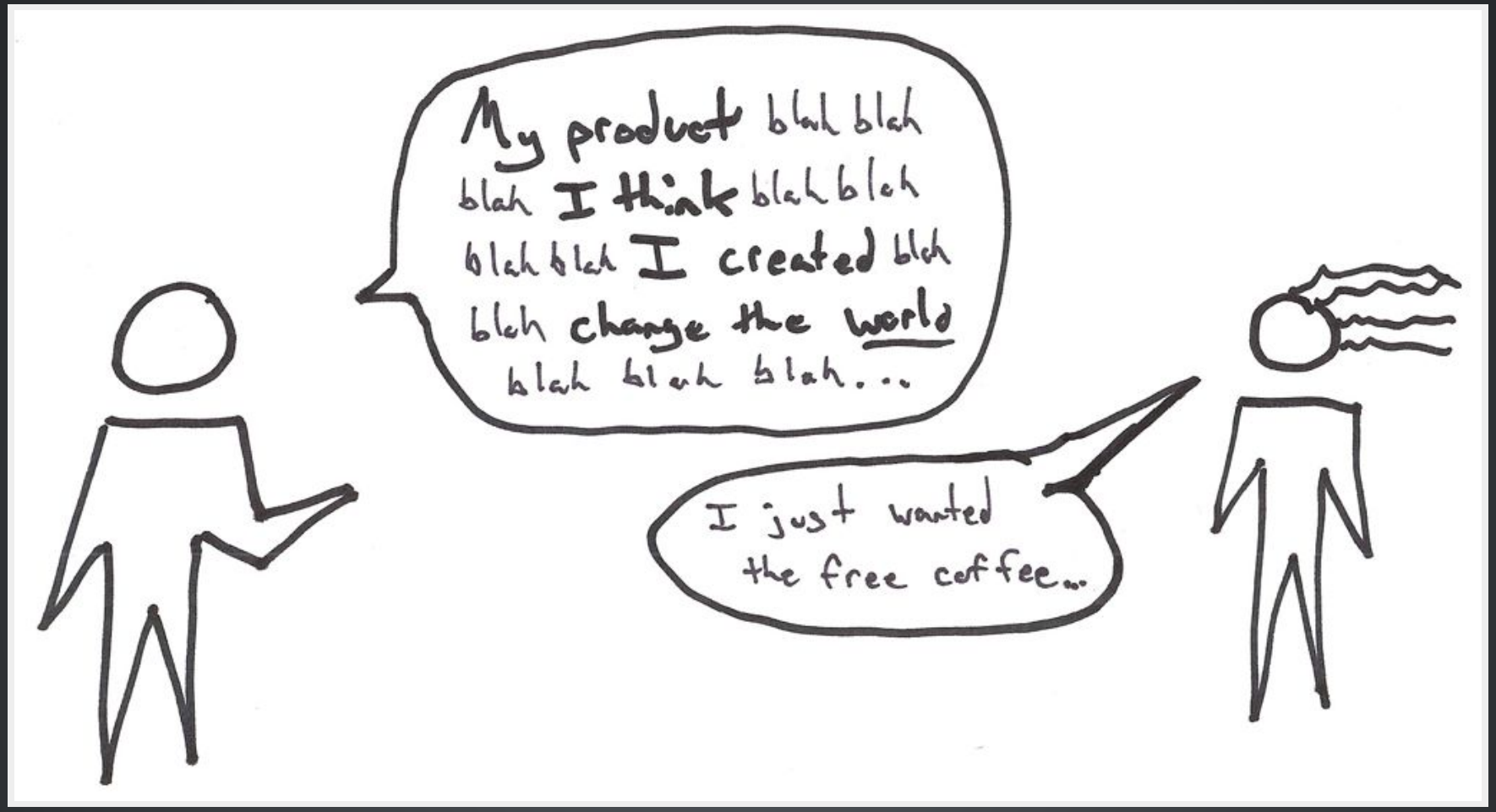
OUR HYPOTHESIS

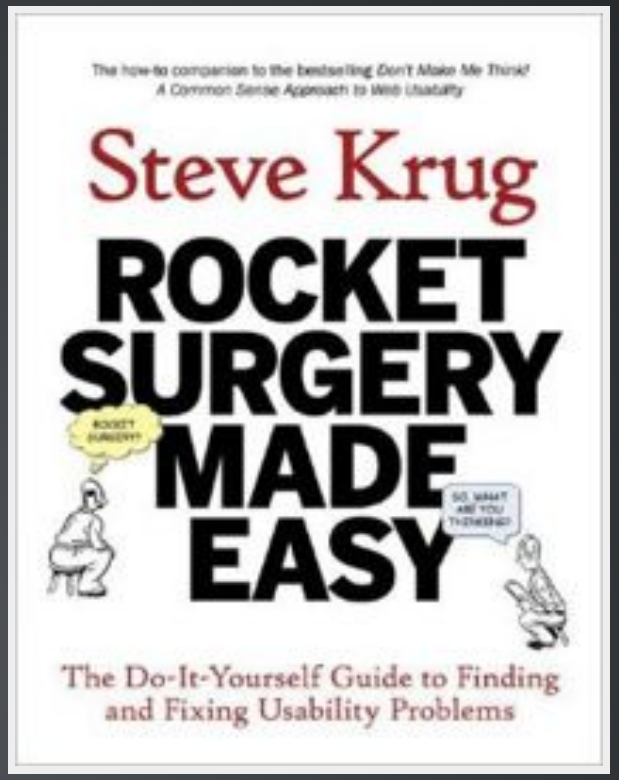
LEARN IN ALL CRITICAL DOMAINS, DON'T EXCEL AT ONE AT THE EXPENSE OF OTHERS

DON'T WAIT TO LEARN

PRACTICES WE USE TO SPEED UP LEARNING

USER TESTING, ASAP AND OFTEN


My product blah blah
blah I think blah blah
blah blah I created blah
blah change the world
blah blah blah...
I just wanted
the free coffee...


The how-to companion to the bestselling Don't Make Me Think!
A Common Sense Approach to Web Usability
Steve Krug
ROCKET SURGERY MADE EASY
The Do-It-Yourself Guide to Finding and Fixing Usability Problems

1. Nous t'avons commandé un article sur "Le design des chaises". A toi de jouer :)
S'il est trop en attente, lui demander de créer un nouvel article.

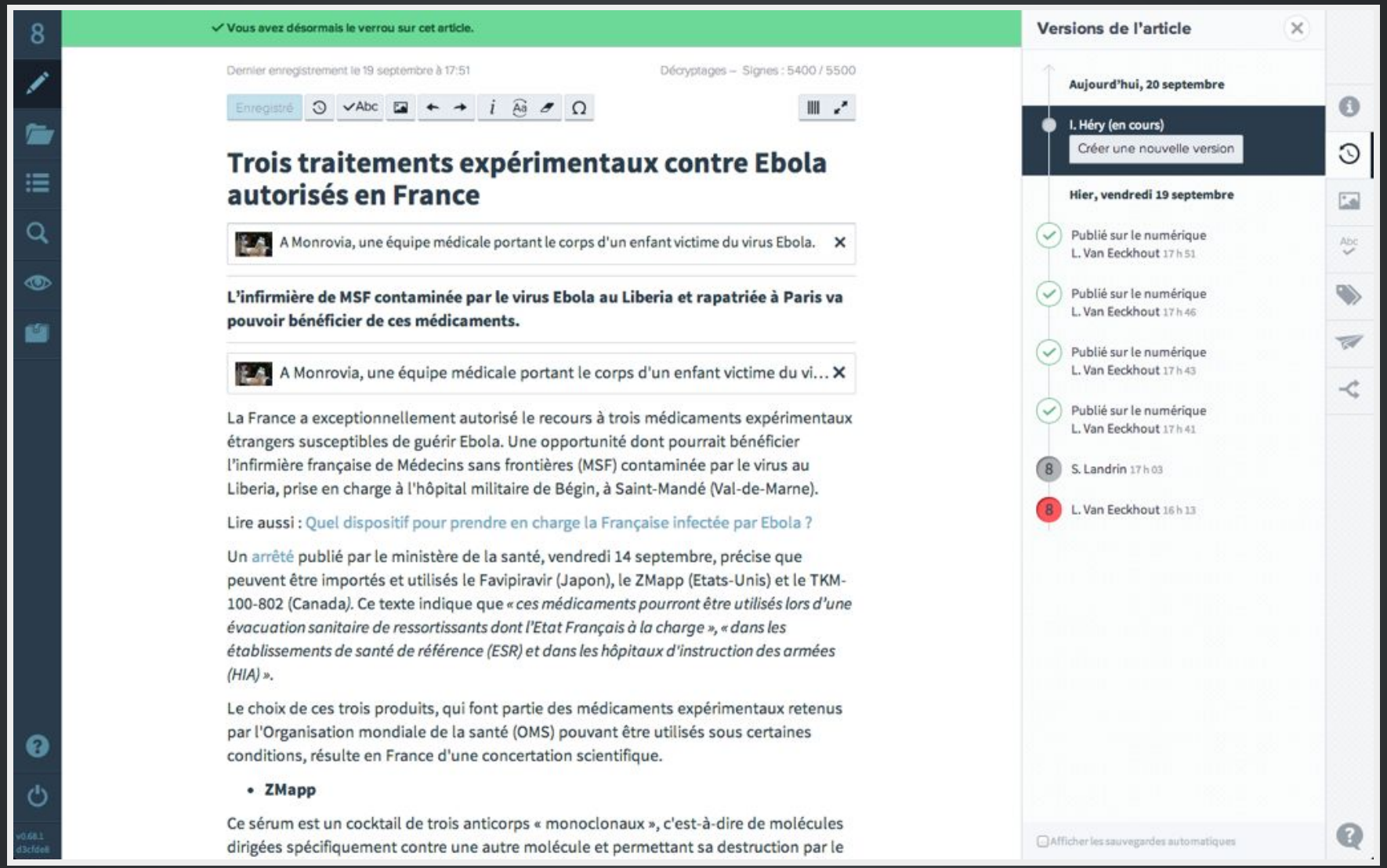
Hypothèse à vérifier : L'utilisateur trouve immédiatement comment créer un article.

Objectif atteint ?	☐ Oui	☐ Oui, avec mon aide	☐ Non
Nombre de clics	☐ 1	☐ entre 2 et 3	☐ + de 3
Temps passé *Indiquer éventuellement le temps passé ici :*	☐ rapide & intuitif	☐ raisonnable mais pas intuitif *(l'utilisateur a un peu cherché avant de trouver)*	☐ trop long
Nbre d'erreurs commises	☐ aucune	☐ 1	☐ + de 2
Rapidité de correction des erreurs	☐ Il corrige très facilement son erreur	☐ Il corrige difficilement son erreur	☐ Il corrige son erreur avec mon aide
(Signes extérieurs de) satisfaction de l'utilisateur	☐ L'utilisateur semble satisfait	☐ L'utilisateur ne semble pas satisfait	☐ Difficile à dire ;-)

Remarques, commentaires & éventuelles suggestions de l'utilisateur :

USER TESTING STORIES FROM LE MONDE

24 HEURES
7 JOURS
30 JOURS
Oslo
Saint-Pétersbourg
Estonie
Lettonie
Lituanie
Danemark
Irlande
Royaume-Uni
Paris
France
Kiev
Moldavie
Croatie
Serbie
Monténégro
Albanie
Portugal
Alger
Tunisie
Tripoli
Algérie
Libye
Sahara Occidental
Tehran
Koweit
Arabie saoudite
Riyad
Turkménista
BENJAMIN BARTHE
Correspondant(e)
Le Qatar revoit à la baisse ses ambitions diplomatiques - 19/09/2014
67
14
29
21
©Le Monde | ©OpenStreetMap


Vous avez désormais le verrou sur cet article.
Dernier enregistrement le 19 septembre à 17:51
Décryptages – Signes : 5400 / 5500
Enregistré
Trois traitements expérimentaux contre Ebola autorisés en France
A Monrovia, une équipe médicale portant le corps d'un enfant victime du virus Ebola.
L'infirmière de MSF contaminée par le virus Ebola au Liberia et rapatriée à Paris va pouvoir bénéficier de ces médicaments.
A Monrovia, une équipe médicale portant le corps d'un enfant victime du vi…
La France a exceptionnellement autorisé le recours à trois médicaments expérimentaux étrangers susceptibles de guérir Ebola. Une opportunité dont pourrait bénéficier l'infirmière française de Médecins sans frontières (MSF) contaminée par le virus au Liberia, prise en charge à l'hôpital militaire de Bégin, à Saint-Mandé (Val-de-Marne).
Lire aussi : Quel dispositif pour prendre en charge la Française infectée par Ebola ?
Un arrêté publié par le ministère de la santé, vendredi 14 septembre, précise que peuvent être importés et utilisés le Favipiravir (Japon), le ZMapp (Etats-Unis) et le TKM-100-802 (Canada). Ce texte indique que « ces médicaments pourront être utilisés lors d'une évacuation sanitaire de ressortissants dont l'Etat Français à la charge », « dans les établissements de santé de référence (ESR) et dans les hôpitaux d'instruction des armées (HIA) ».
Le choix de ces trois produits, qui font partie des médicaments expérimentaux retenus par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) pouvant être utilisés sous certaines conditions, résulte en France d'une concertation scientifique.
ZMapp
Ce sérum est un cocktail de trois anticorps « monoclonaux », c'est-à-dire de molécules dirigées spécifiquement contre une autre molécule et permettant sa destruction par le
Versions de l'article
Aujourd'hui, 20 septembre
I. Héry (en cours)
Créer une nouvelle version
Hier, vendredi 19 septembre
Publié sur le numérique
L. Van Eeckhout 17 h 51
Publié sur le numérique
L. Van Eeckhout 17 h 46
Publié sur le numérique
L. Van Eeckhout 17 h 43
Publié sur le numérique
L. Van Eeckhout 17 h 41
S. Landrin 17 h 03
L. Van Eeckhout 16 h 13
Afficher les sauvegardes automatiques

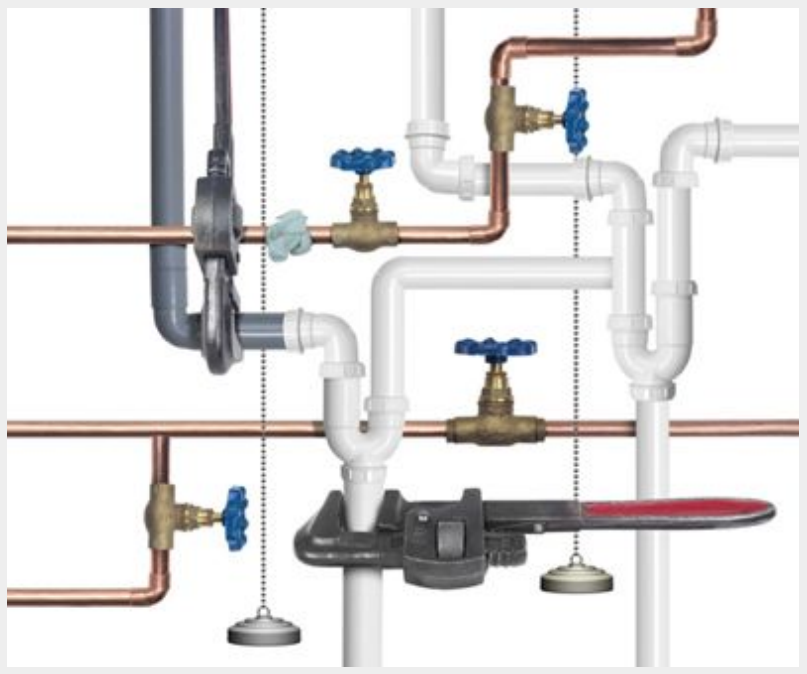
DEPLOY (TOO) EARLY

FAKE A LOT

SUPPORT YOUR EARLY USERS

DEPLOY INVISIBLE STUFF IF YOU CAN'T DEPLOY VISIBLE STUFF

FAKE A LOT



TAKE GREAT CARE OF YOUR BETA TESTERS

- Recruit them wisely
- Encourage them
- Give them something back regularly

IF YOU CAN'T DEPLOY FOR YOUR USERS, AT LEAST DEPLOY FOR YOUR DEVS AND OPS

- Deploy sub parts technically testable in production
- Deploy early and progressively

WHAT WE GET FROM DEPLOYING VERY EARLY

- Focuses product people on improvements really needed by your users
- Focuses ops on real production problems (not the one they wish they have)
- Improves system robustness very early
- Fuels continuous improvement based on concrete problems
- Creates a sense of urgency and gets more engagement

EARLY DEPLOYMENT STORIES FROM LE MONDE

Chrome Fichier Édition Afficher Historique Favoris Fenêtre Aide (0:22) mer. 20:40 Ismael Hery

Heijunka, nouveaux produ × | Le Monde.fr – Actualité à × | abonnes.lemonde.fr

Applications CMS Github Perso Planning 2014 LMI Intern Apps A/B Testing OJD WPO Web Semantique CMS ML Autres favoris

Bonjour Ismael Hery Votre compte Paris 14e 4°C Rechercher dans nos articles, archives depuis 1944 RECHERCHER

Dernière mise à jour 20h38 Groupe Le Monde Services Le Monde

Le Monde.fr ÉDITION ABONNÉS LE JOURNAL LES ARCHIVES LA CARTE LE CLASSEUR

INTERNATIONAL POLITIQUE SOCIÉTÉ ÉCO CULTURE IDÉES PLANÈTE SPORT SCIENCES TECHNO STYLE VOUS ÉDUCATION

Notion de « détresse » dans l'IVG : pour ou contre, quels arguments ?

DÉCRYPTAGE

La suppression de la loi la notion de « détresse » pour une femme souhaitant avorter divise les députés et les partis, à droite plus qu'à gauche.

- « IVG : mon corps, mon droit » : après le débat, la réaction virale POST DE BLOG
- Quelles conséquences aura la réforme des congés parentaux ? VIDÉO
- L'Assemblée vote l'article controversé sur l'IVG 54
- Le « bon père de famille » rayé du droit français 129

morceaux choisis

Les îles Vierges, la destination favorite des capitaux chinois
Reportage

L'histoire de la Shoah est-elle trop enseignée en France ?
Point de vue

Les opacités des primes au mérite des policiers
Enquête

Tacita Dean : la « langue disparue » du film argentique
Critique

Genève 2 : le pessimisme lucide du prince Hassan de Jordanie
Récit

« L'interdiction des spectacles de l'humoriste est une faute »
Point de vue

La baisse des impôts dès 2015 laisse perplexe
Récit

OFFRES SPÉCIALES FÊTES

LE JOURNAL

Le journal daté du 23 janvier

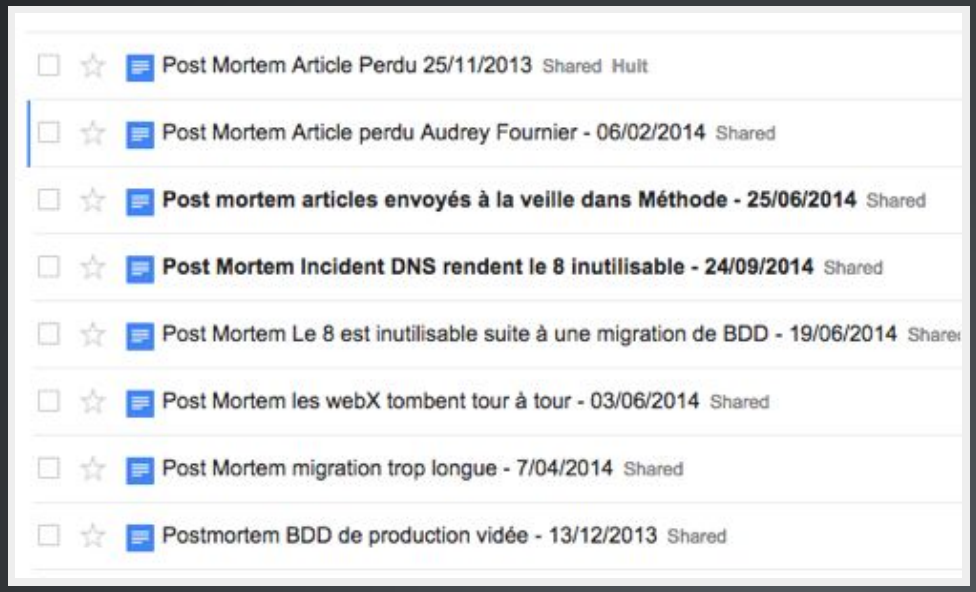
EN CONTINU

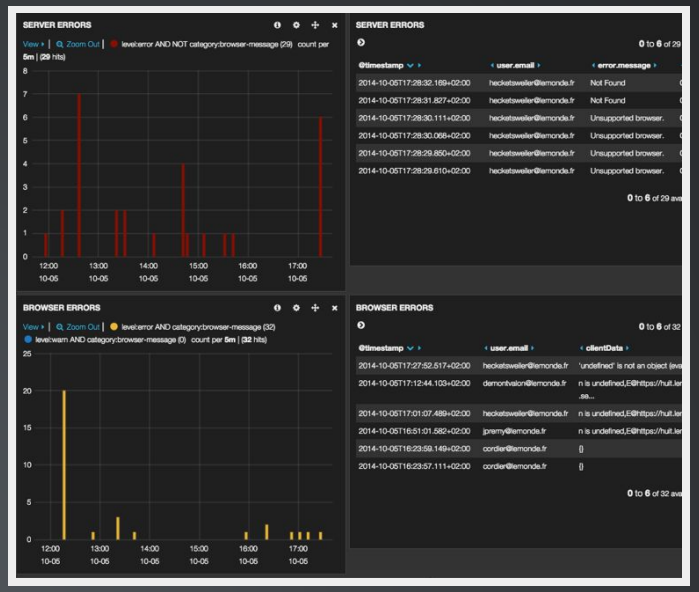
20:29 Kremlin-Bicêtre : aveux de complicité
20:16 Pacte de responsabilité : date du vote
20:14 « Détresse » IVG : pour ou contre ?
18:53 FagorBrandt : un repreneur algérien
18:49 La tirelire d'Apple
18:27 Ouverture du procès de Xu Zhiyong
18:08 L'oreille-terrier de Nelson Mandela
18:07 Davos s'inquiète pour l'Europe

Tout le "en continu" 1/5

EN CONTINU 20:14 Notion de « détresse » dans l'IVG : pour ou contre, quels arguments ?

choice.jpg instable.jpg tests-utilisateur.jpg diy.jpg diy.jpg heijunka.png Tout afficher


Post Mortem Article Perdu 25/11/2013 Shared Hult
Post Mortem Article perdu Audrey Fournier - 06/02/2014 Shared
Post mortem articles envoyés à la veille dans Méthode - 25/06/2014 Shared
Post Mortem Incident DNS rendent le 8 inutilisable - 24/09/2014 Shared
Post Mortem Le 8 est inutilisable suite à une migration de BDD - 19/06/2014 Share
Post Mortem les webX tombent tour à tour - 03/06/2014 Shared
Post Mortem migration trop longue - 7/04/2014 Shared
Postmortem BDD de production vidée - 13/12/2013 Shared


SERVER ERRORS
SERVER ERRORS
BROWSER ERRORS
BROWSER ERRORS

WHEN IN DOUBT, CHOOSE THE PATH OF MÁXIMIZED LEARNING

WHEN FACING A CHOICE BETWEEN TWO SOLUTIONS WITH GROSSLY THE SAME ROI, PREFER THE ONE THAT TEACHES YOU THE MOST!

WHAT WE HAVE LEARNED

- It rarely works as expected, even when we do our homework correctly (design studio, UX tests etc).
- Deployment and use in production generates the biggest amount of knowledge (by an order of magnitude).
- Still lots of improvements ahead at doing user testing.

CONCLUSION

- Don't excel at learning in one domain at the expense of the others (Theory of Constraints applied to learning?).
- Favor tools and practices that amplify both execution AND learning.

THANK YOU!

Q & R

@Ismael_Hery