



Sector_ **Telecomunicaciones (Business)**
 Título_ **Orange - Oficina de servicios de Usabilidad**

Contexto del proyecto

Orange International Lab España (“I+D España”) es la entidad internacional con la que FTR&D cuenta en España. Está estructurada en tres áreas de Investigación y Desarrollo, llamadas URDs, una de las cuales es la Unidad de Ingeniería. A su vez, ésta se subdivide en tres poles, una de las cuales es la Actividad de “User Experience”.

Gestión de la actividad de User Experience:

- Definir la planificación de un centro de recursos (CTC), la búsqueda de recursos y la coordinación con las áreas implicadas.
- Monitorizar los Procesos de cualificación end-to-end y gestiona el catálogo de pruebas de experiencia de cliente a realizar: encuestas, focus-group, Expert test, User Test...
- Establecer los métodos de valoración de la Usabilidad y Satisfacción más adecuados para los productos y servicios seleccionados
- Mantener la visión global del planning de cualificación (roadmap multi-productos)
- Seguimiento de los proyectos a medio/largo plazo (plan de acción y de corrección de errores)
- Colaborar en la preparación de los planes de pruebas de experiencia de cliente en base a los requerimientos de Marketing y Operaciones.
- Generar los informes de seguimiento de los planes de cualificaciones con registro de incidencias y recomendaciones

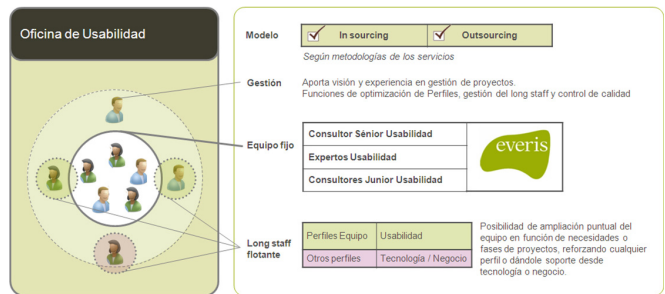
La carga de gestión con diferentes proveedores y el gran volumen de proyectos planificados para 2010, **hace que Orange se plantee la contratación de un único proveedor** que se encargue de la gestión del equipo y que aporte una experiencia y beneficios a corto plazo.

Desarrollo del proyecto

El objetivo final fue establecer un marco de trabajo definido y cerrado que aporte la flexibilidad requerida por el negocio y garantice los niveles de servicio demandados por el área de I+D España/Ingeniería.

El servicio de Usabilidad, está formado por un equipo fijo, apoyado por un long staff para dar soporte, supervisado por

una capa de gestión para optimizar recursos, prioridades y control de calidad:



Modelo de prestación de servicios

		1. Preparación	2. Realización	3. Análisis	4. Resultados
CTC	Expert test		everis	everis	everis
	User test	everis	orange	everis	everis
	Focus groups	everis	orange	everis	everis
	Encuesta cualitativa	everis	orange	everis	everis
	Journeys	everis	orange	everis	everis
Especialista: Design & Dev	Informe global		everis		
	Informe detallado		orange	(según si se realiza un usertest o un experttest)	
Customer Journey Qualification Plan	Análisis de riesgos		orange	(según necesidad)	
	Customer Journey Qualification Plan		orange	(según necesidad)	
	Informes mensuales de TRAP		orange	(según necesidad)	
	Revisiones post-lanzamiento		orange	(según necesidad)	

Durante el transcurso del proyecto han sido clave:

- Liderazgo por parte de R&D de Orange.
- La Oficina de Proyecto de Usabilidad para la coordinación de todos los sistemas y departamentos implicados, la gestión de planificaciones y riesgos, así como la gestión del cambio.

Beneficios

En la actualidad, el modelo se encuentra completamente integrado en la compañía, se ha incrementado la satisfacción de los gestores de clientes y como consecuencia la satisfacción del cliente final gracias a:

- Costes adaptados a la demanda Vs. Costes fijos



Sector_ **Telecomunicaciones (Business)**
Título_ **Orange - Oficina de servicios de Usabilidad**

- Eficiencia y calidad del trabajo realizado según metodologías **everis**.
- Posibilidad de petición de cualquiera de los servicios prestados por **everis**.
- Paralelización de servicios en casos de mayor demanda, gracias a la utilización de perfiles del equipo de usabilidad de **everis**.

Debido al éxito en la implantación del servicio de Usabilidad, en la actualidad se encuentra en una evolución constante, incrementando la funcionalidad y su integración con otras áreas de la compañía a petición directa de las áreas de negocio.

everis es una compañía multinacional que colabora con las principales empresas de todos los sectores de actividad desarrollando alianzas a largo plazo para ayudarles a alcanzar sus retos de negocio mediante el conocimiento, el talento y las tecnologías de la información.