



Optimisation d'une application web en mode agile itératif impliquant client et technicien

#QUALITATIF #AGILE #COLLABORATIF #UX #CO-CONCEPTION



Philippe Bavière
philippe.baviere@bva-group.com

Les enjeux ?

Améliorer en continu et en parallèle l'expérience client et l'expérience collaborateur

Passé la souscription d'un nouvel abonnement Internet Fibre, comment accompagner efficacement le client jusqu'à son raccordement effectif ? Orange a développé une nouvelle application ayant pour vocation d'accompagner les clients et les techniciens dans le cadre des interventions chez les clients (installations, SAV...). Il souhaite la tester afin d'en maximiser l'usage et améliorer l'UX

La solution BVA ?

Une approche « test and learn » pour améliorer l'UX

Plutôt que de finaliser «en chambre» une web-application dédiée à l'installation Fibre au domicile et de la lancer pour l'évaluer ensuite et l'optimiser plus tard, les équipes Orange ont souhaité déployer avec les équipes BVA une approche «test and learn» sur 2 zones test, au Havre et à Nice.





Optimisation d'une application web en mode agile itératif impliquant client et technicien

#QUALITATIF #AGILE #COLLABORATIF #UX #CO-CONCEPTION

La démarche mise en place ?

Une approche agile et un dispositif pluggé sur le process de souscription pour saisir in vivo les expériences

- L'approche itérative a été structurée autour de plusieurs «sprints» permettant à chaque fois d'intégrer des optimisations «user centric», qu'elles soient côté clients ou côté techniciens.
- 80 entretiens UX auprès de clients utilisateurs de l'application. Et environ 40 entretiens UX auprès de techniciens
- 1 plateforme online dédiée aux clients et 1 plateforme online dédiée aux techniciens
- 4 journées d'observation participante auprès des clients et des techniciens

Les résultats obtenus ?

Performance UX optimisée du côté des clients Orange

- Mobilisation et implication large de l'interne
- Gain de temps, réactivité et agilité dans le développement de la web-application
- Capacité à corriger/tester/recorriger en continu

