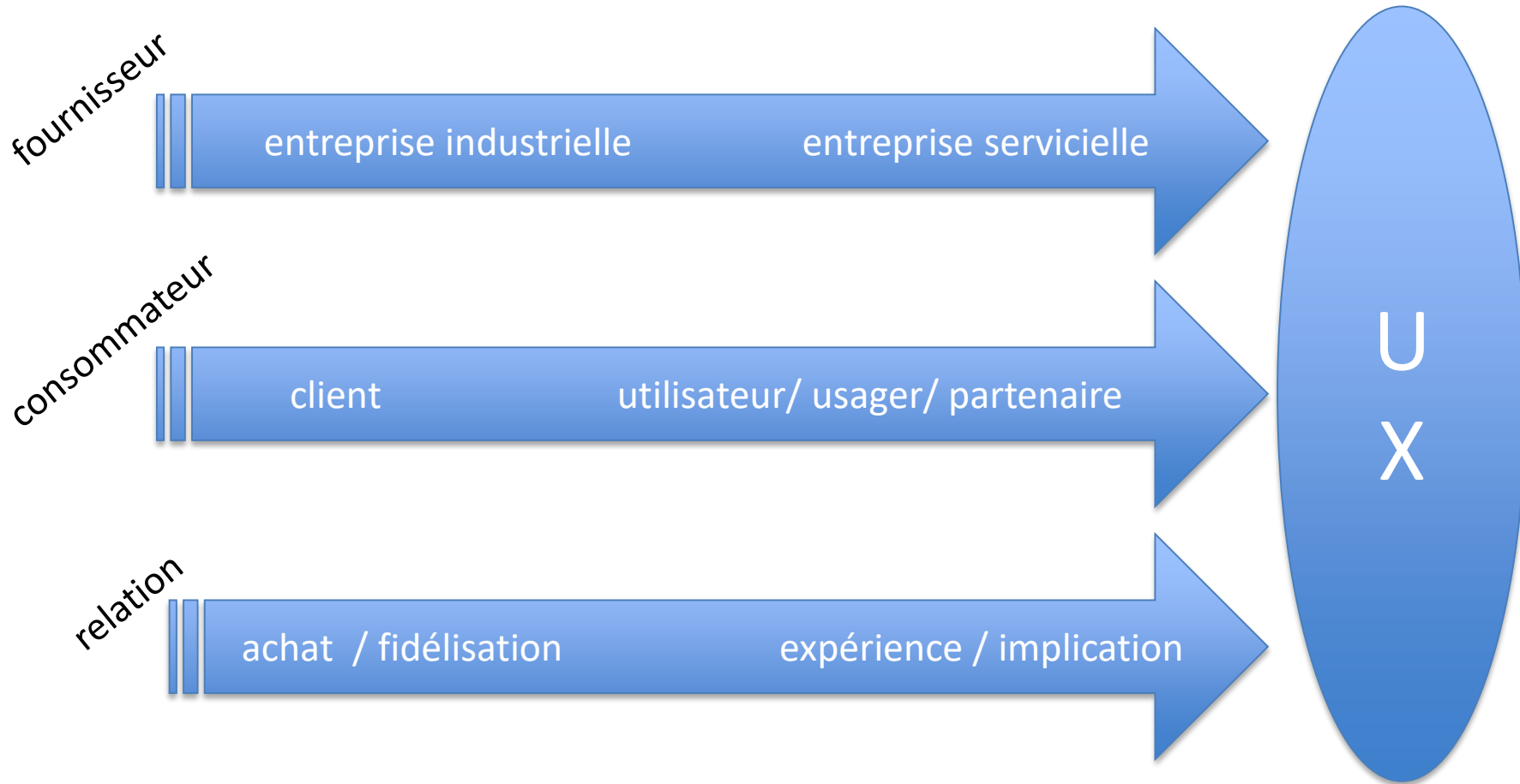


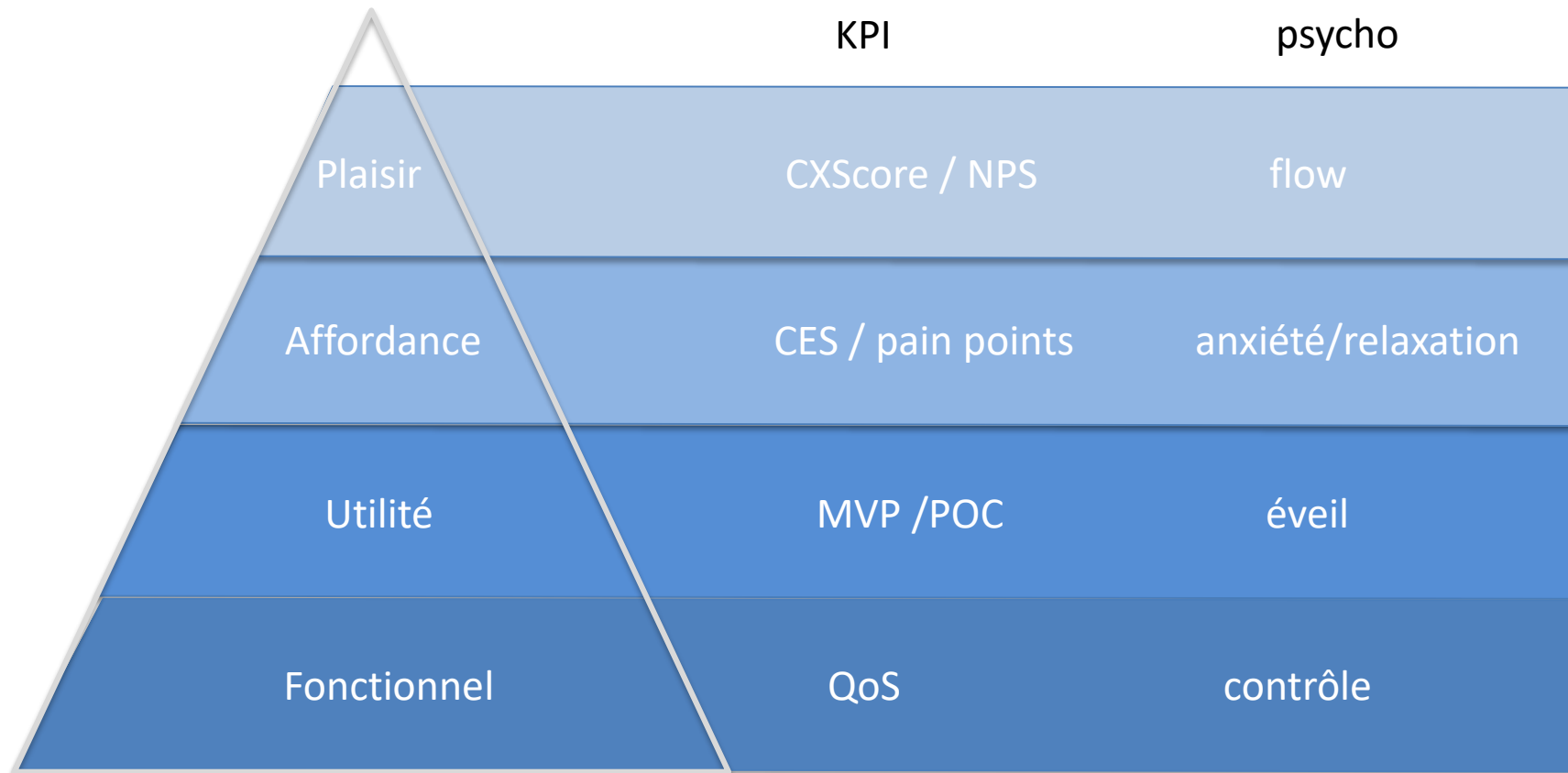
De la qualité de service  
à  
La qualité d'expérience

Conférence IREST – Juin 2017

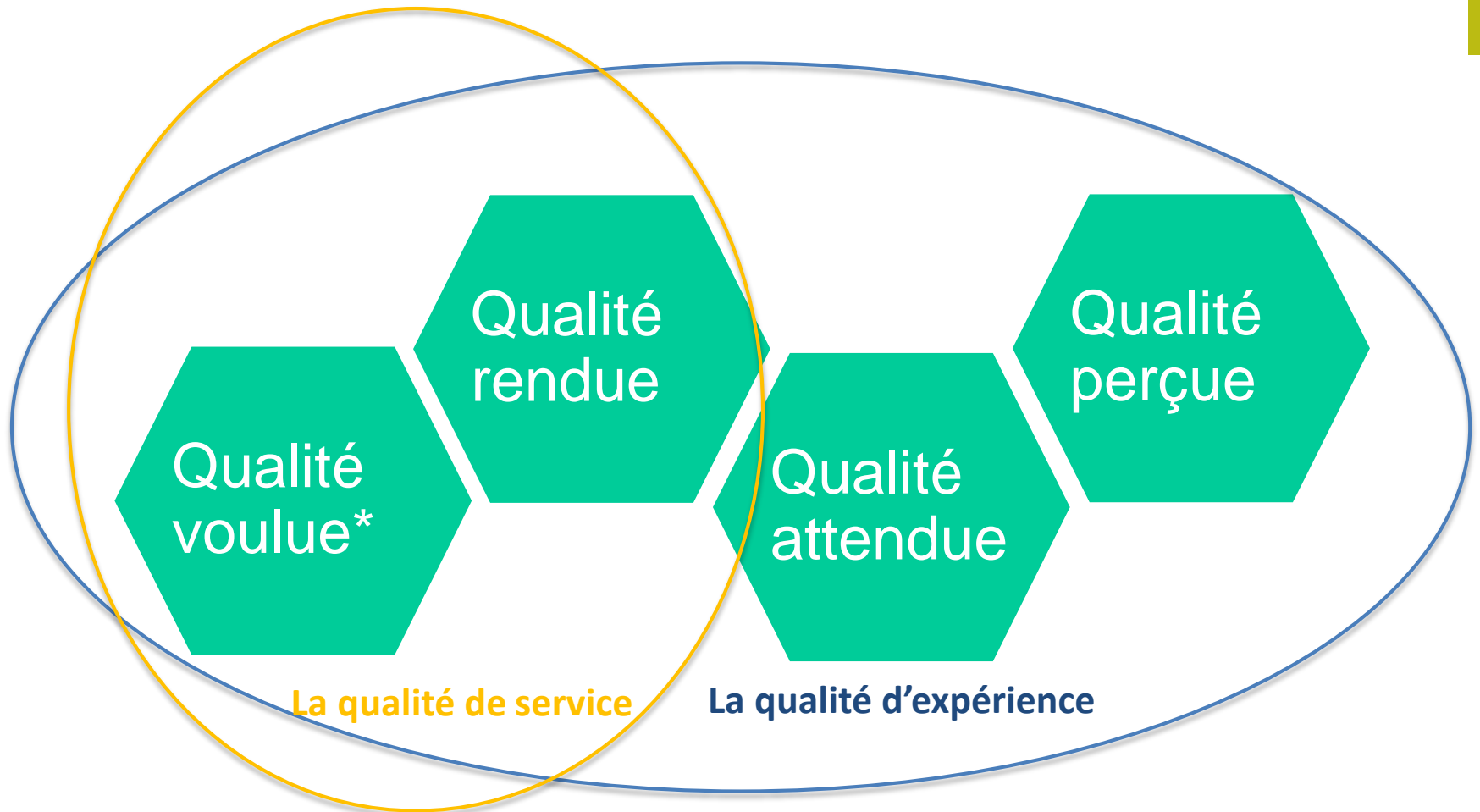
# La révolution UX / CX



# La pyramide UX

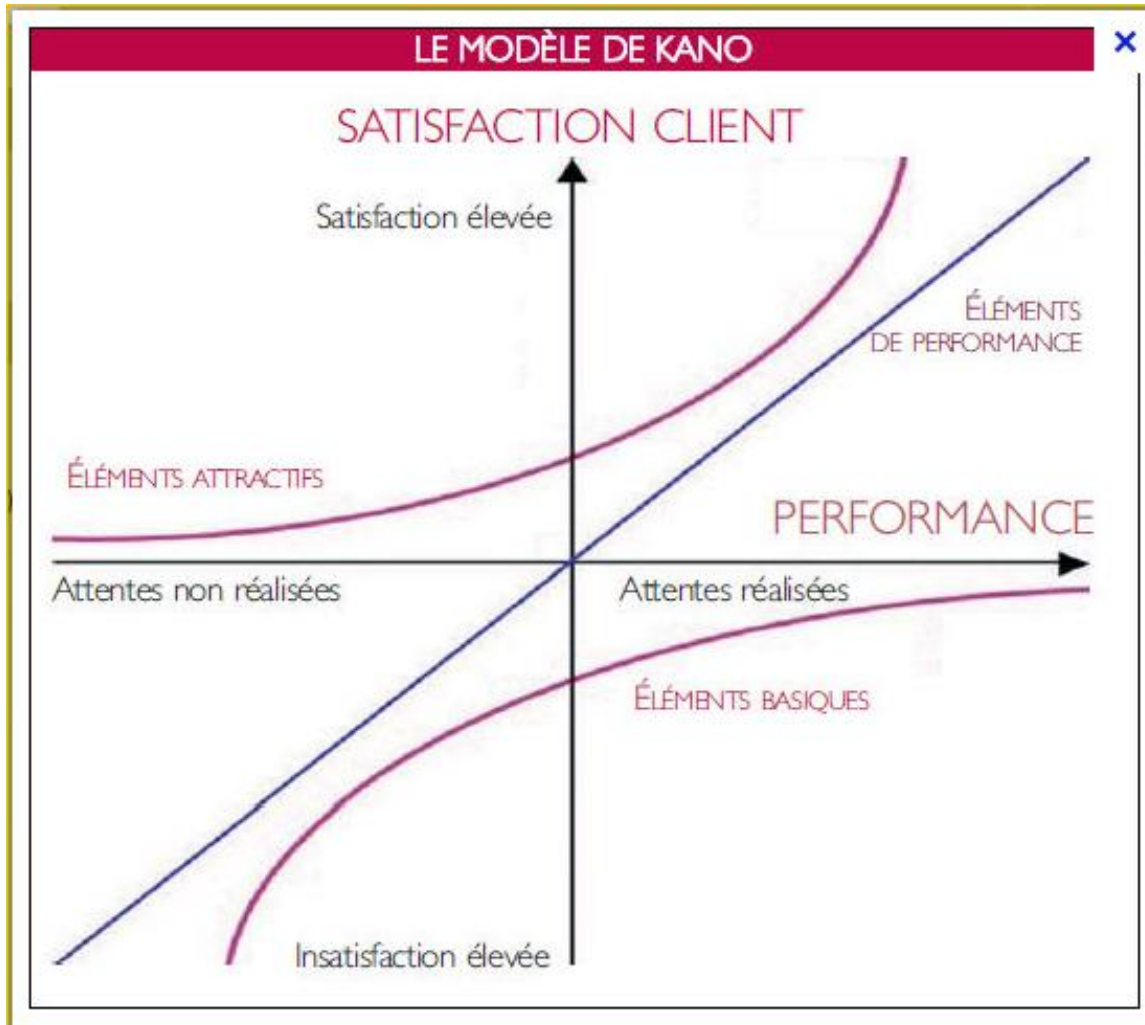


# Les ingrédients de la qualité



\* Voulue par le fournisseur / ou désirée par le client

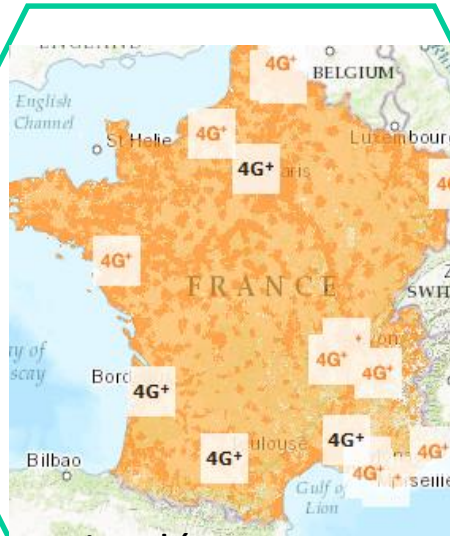
# Performances et satisfaction



Il faut satisfaire les  
basiques attendus par  
l'utilisateur...

Avant d'espérer l'effet  
whaou !

# Qualité de service télécoms



simulée



Reçu < 10s



chargé < 10s

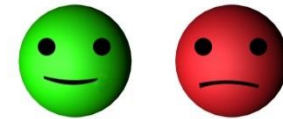


Correcte > 2mn

attendue

audio/video sur Internet  
73% de satisfaction  
Source Credoc 2016

perçue

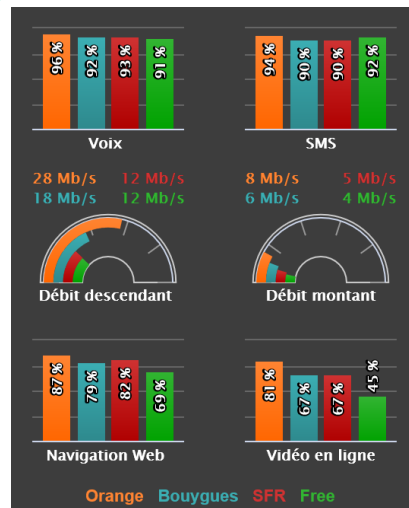


Surf sur Internet  
88% de satisfaction  
Source opinionway/Ariase

Débit  
Gigue  
Latence  
Disponibilité  
....



technique



rendue

# paramètres techniques et usages

Type d'application	Disponibilité	Débit garanti	Temps de réponse
Transactionnel	+++	++	+++
Client/serveur	+++	++	++
Messagerie	++	+++	+
Groupware	+++	+++	++
Transferts de fichiers	++	++	+
Extranet	+++	++	++
Intranet	++	++	++
Internet	+	+	+
Multimedia non temps réel	++	++	++ Stable
Voix, téléconférence, visioconférence	++	+++	+++ Très stable

# Qualité globale – parcours clients télécoms

## Parcours client



## Plaintes et insatisfactions

Pub, informations précontractuelles, tarification

Vente forcée ou dissimulée

Délais, conformité, portabilité

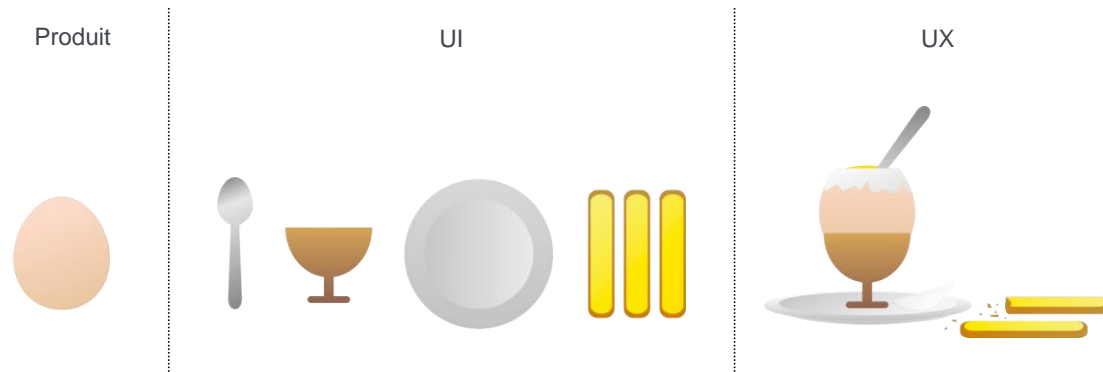
Qualité de service, Panne / SAV / hot line

Facture, paiement, recouvrement, contentieux

Loi chatel, motifs légitimes



# Misez sur l'Expérience !



*Merci de votre attention*

[www.afutt.org](http://www.afutt.org)



[@afutt\\_fr](https://twitter.com/afutt_fr)



[Groupe LinkedIn AFUTT](#)



<https://leclientroi.wordpress.com/>

## Quatre missions principales :

- Éclairer les pouvoirs publics et les acteurs du domaine sur les besoins et attentes des utilisateurs,
- Informer et aider au bon usage des usages des numériques par la production d'outils (guides, fiches conseils, rencontres,...)
- Favoriser les échanges entre acteurs de l'éco système
- Promouvoir des services numériques performants et de qualité.