

Dossier du mois de mai 2007

Les coulisses du nouveau portail orange.fr



Depuis le lundi 14 mai 2007, le portail orange.fr est convergent. Le portail unique est plus ergonomique, puisqu'il regroupe les univers Internet et mobile, en supprimant les deux onglets dédiés. Les utilisateurs Internet et mobile peuvent même choisir de fusionner leurs deux identités. Ils ont ainsi un accès simplifié à un ensemble de services convergents. Le nouveau portail convergent permet ainsi, en ne s'identifiant qu'une seule fois, d'accéder à l'ensemble des rubriques. Les ingénieurs

de France Télécom ont largement contribué au succès du lancement du nouveau portail orange.fr, en rationalisant ses infrastructures techniques et en développant des outils innovants convergents.

Un portail convergent

Lancé le 14 mai 2007, le nouveau portail orange.fr, dit NExT Portal V2, réussit le tour de force de réunir les univers mobile et Internet sur une même page d'accueil. Les deux onglets de navigation (mobile et Internet) disparaissent au profit du meilleur de deux portails pré-existants. Après identification, l'utilisateur se voit ainsi proposer des services adaptés à son statut (mobile, Internet, convergent ou utilisateur du site mais non client Orange) sur une home-page personnalisée qui s'adapte ainsi à ses besoins.

Des services unifiés

Si l'utilisateur est à la fois client mobile et Internet, il peut choisir de devenir "convergent" en souscrivant à l'option gratuite "mes services unifiés". Cela lui permet d'accéder à des services convergents indifféremment depuis son mobile ou depuis son ordinateur. Ses boîtes e-mail Orange mobile et Internet sont alors fusionnées en une seule. Pour accéder à l'ensemble des services disponibles sur orange.fr, l'utilisateur s'authentifie alors une seule fois, en utilisant son numéro de mobile Orange ou son adresse e-mail. Outre la fusion des boîtes mail et mobile, "mes services unifiés" donne accès à de nombreux avantages :

- en une identification, pouvoir accéder à tous les services Internet et mobile (mon mail, mon album photo, mes contacts, etc.) ;
- pouvoir consulter et gérer son album photo sur son ordinateur ou sur son mobile ;
- retrouver son portefeuille virtuel (option finances) sur son ordinateur et sur son mobile ;
- augmenter jusqu'à 1 Go la capacité de stockage de sa boîte aux lettres de messagerie (au lieu de 100 Mo) ;
- augmenter jusqu'à 1 Go la capacité de son album photo (au lieu de 400 Mo sur Internet et 100 Mo sur mobile), les organiser et les partager grâce à une liste de diffusion ;

- bénéficier de 50 alertes SMS gratuites pour être averti sur son mobile de la réception d'un e-mail important ;
- envoyer depuis orange.fr des SMS ou MMS, qui seront décomptés du forfait mobile (à hauteur de 50 SMS/mois ; au-delà, ils seront facturés 17 centimes d'euros sur la facture Internet).

Photo

Découvrez le service Photo Orange

1 Inviter Paul à consulter les photos de vacances >>

Simplifiez-vous la vie, partagez vos photos en ligne !

Avec le service photo Orange, je peux :

- ✓ Créer des albums en ligne,
- ✓ Les stocker gratuitement,
- ✓ Les partager en toute sécurité,
- ✓ Permettre à mes invités de commander des tirages.

Un service photo convergent

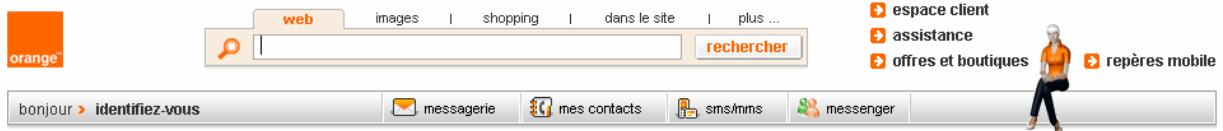
Techniquement, pour mettre en place l'offre photo convergente, la r&d de France Télécom a dû faire évoluer l'application logicielle pour pouvoir gérer les comptes clients mobile et Internet. La migration de l'ensemble des données des 500 000 clients Orange mobile vers la plate-forme Internet, qui accueille désormais l'ensemble des utilisateurs, a également été nécessaire.

Par ailleurs, au-delà du rebranding des pages (pour s'adapter à la nouvelle charte graphique du portail) et de la gestion unique de l'identité, il a fallu intégrer une plate-forme spécifique permettant un affichage optimal quel que soit le canal utilisé. En effet, chaque terminal mobile a une taille d'écran spécifique, des claviers, des touches et des navigateurs différents. Il est donc très difficile de valider un affichage pour tous les téléphones existants, contrairement à Internet où il n'existe qu'une poignée de navigateurs (Internet Explorer, Firefox, Konqueror pour Linux, Safari pour Mac, etc.). La plate-forme spécifique va donc adapter la page en fonction du terminal, grâce à la description de la page dans un langage générique, l'OML (Orange Market Langage). Il a donc fallu remplacer la plate-forme de type LAN qui remplissait cette fonction pour la France mais qui ne correspondait pas à l'architecture cible telle qu'elle a été définie au niveau de NExT Portal. La plate-forme Groupe maintenant déployée présente l'avantage de permettre un déploiement du service dans d'autres pays.

Une relation client simplifiée

Trois espaces unifiés, accessibles en haut à droite de la home-page convergente, permettent aux utilisateurs de gérer leur relation avec Orange :

- **Offres et Boutiques** donne un accès rapide et unique aux produits Internet et mobile, favorisant la vente croisée ;
- **Espace Client** permet de gérer tous ses comptes et suivre ses programmes de fidélité : "mon compte utilisateur" pour ses identifiants pour l'accès au portail et consulter ses données utilisateur, "mon compte Internet" et "mon compte mobile" pour suivre ses consommations, consulter ses factures, souscrire à de nouvelles options, "mon mobile" pour mieux connaître et mieux utiliser son terminal et "davantage" pour gérer ses programmes de fidélité ;
- **Assistance** donne accès à un espace d'accompagnement (conseils, aide à l'usage, dépannage, etc.) pour le mobile, Internet, mais également le fixe.



Une barre d'outils dédiée aux services du portail

Lancée le 21 mai 2007, une barre d'outils, à installer sur son navigateur Internet, pointera vers les services les plus utilisés du portail : boîte e-mail (nombre de messages en attente), communication SMS / MMS, carnet d'adresses, etc.

Orange Messenger by Windows Live

en exclusivité pour les clients Orange...

...une version inédite de Windows Live Messenger

Découvrez Orange Messenger by Windows Live et retrouvez vos contacts Windows Live Messenger ou MSN Messenger

sur votre PC, accédez à des services exclusifs Orange depuis votre Messenger

avec votre mobile, retrouvez votre Messenger où que vous soyez

je suis client Orange

- mobile + internet, ou mobile uniquement
- internet uniquement

Le service de messagerie instantanée Orange Messenger by Windows Live, qui repose sur un partenariat avec Microsoft, permet d'accéder à des services du portail directement depuis la fenêtre de chat. Windows Live est également disponible depuis son mobile, avec la même liste de contacts.

La gestion unifiée de l'identité

L'identification unique sur le nouveau portail, une des principales innovations d'orange.fr, a représenté un véritable challenge technique pour la r&d et les équipes portail de France Télécom. Jusqu'à présent, il existait une famille de services mobile

et une famille de services Internet. De la réussite de l'implémentation de l'authentification unique dépendait l'objectif de France Télécom de fournir des services Orange convergents, accessibles via différents canaux.

Le choix stratégique de la plate-forme de gestion de l'identité

Dès 2004, la r&d a réalisé des études comparatives sur les différentes solutions existantes au sein du Groupe pour la gestion de l'identité. En février 2005, des recommandations stratégiques et techniques sur le choix des plates-formes à privilégier pour les différents types de clients – grand public ou entreprise – ont été formulées par un comité technique transverse au niveau du groupe. Coexistaient alors trois solutions de gestion de l'identité dans le Groupe : une pour le fixe, une pour Orange mobile et une autre pour Wanadoo. La solution choisie pour NExT Portal V2 reprend l'essentiel de celle utilisée jusqu'alors pour Wanadoo, appelée IDMP (Identity Management Platform), développée en collaboration par les équipes de France Télécom r&d et de Wanadoo et gagnante du Prix de l'Innovation 2006. Pour répondre aux critères du cahier des charges du nouveau portail, cette solution a été complétée, au niveau des fonctions de provisioning, par des briques techniques utilisées jusqu'alors par Orange mobile. Le meilleur des solutions Internet et mobile a donc été réutilisé, rationalisant ainsi les plates-formes de gestion de l'identité, tout en mettant en avant les éléments les plus innovants dans ce domaine.

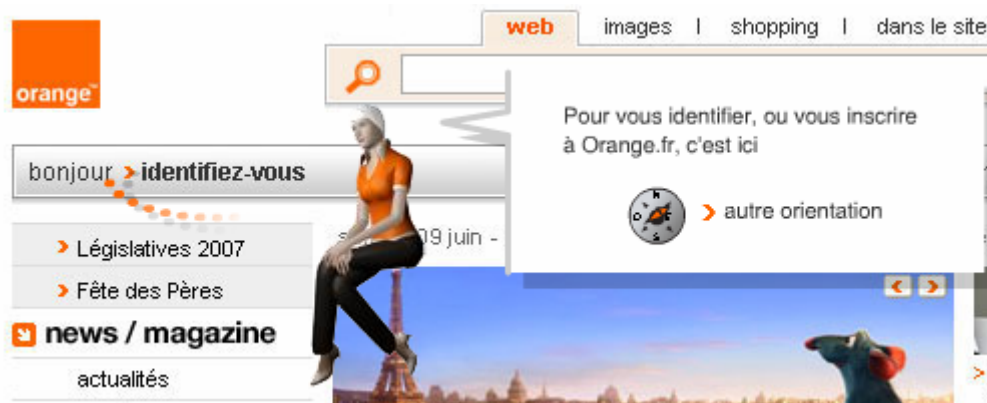
De nombreux défis relevés

La première difficulté rencontrée a été la suivante : un même client Orange peut utiliser plusieurs comptes utilisateur, suivant qu'il utilise des services Internet ou des services mobiles. Il s'agissait donc de permettre à tous les "utilisateurs Orange" d'accéder à leurs services en toute simplicité. Les plates-formes de services se devaient donc de fonctionner de manière identique, quel que soit l'accès (mobile ou Internet), afin que l'utilisateur ne soit pas perdu et que les plates-formes de services soient optimisées. Cela a donc été l'occasion d'appliquer les résultats de travaux menés sur la gestion de l'identité depuis de nombreuses années par l'équipe de la r&d et des portails de France Télécom et ce, au bénéfice des services du Groupe, dans une vision convergente.

L'un des défis a également été d'offrir aux utilisateurs une certaine liberté, afin que leur choix de fusion de leurs deux identités, mobile et Internet, soit réversible. Pendant un mois, ils peuvent en effet retrouver leurs deux comptes tels qu'ils les avaient laissés. Au-delà de cette durée, si l'utilisateur choisit de séparer ses identités mobile et Internet, deux services sont recréés, sans tenir compte des paramètres personnels initiaux. Des solutions techniques ont donc dû être développées afin de pallier cette difficulté. Par ailleurs, il existait précédemment dans l'offre Orange une option de services unifiés (mobile et Internet), payante, appelée "Mes services perso". Il a donc fallu prendre en compte les utilisateurs de cette offre et faire en sorte qu'ils ne soient pas lésés par cette généralisation des services unifiés, en leur offrant des bonus (plus de SMS, de MMS, etc.).

Enfin, en termes de volumétrie, il a fallu anticiper le basculement de l'ensemble des utilisateurs vers une même solution de gestion de l'identité. En effet, si tous les utilisateurs mobile se créaient une identité sur le nouveau portail, avec une boîte aux lettres associée, la plate-forme risquait de ne pas être dimensionnée pour supporter

cette nouvelle charge. Il a donc fallu définir et adapter les mécanismes pour éviter tout engorgement.



L'unification de la gestion de l'identité a permis de répondre aux besoins techniques issus de l'unification des plates-formes de services.

Cette solution offre également à l'opérateur la possibilité de connaître les usages de ses utilisateurs, par catégorie. Une personnalisation fine des services, des boutiques en ligne, des self-services et des self-care proposés sur le portail peut alors être facilitée, répondant ainsi au mieux aux attentes des utilisateurs.

Diane, l'avatar d'accompagnement



Diane, un avatar présent dans une quinzaine de séquences, accompagne les internautes dans leur navigation et leur explique quelques subtilités de fonctionnement du nouveau portail. Ce personnage en 3D est issu d'un laboratoire de la r&d de France Télécom spécialisé dans les

technologies de l'image (codage, indexation, 3D, rich media) et qui possède un vrai savoir-faire dans le domaine de l'animation et de la création d'assistants virtuels. Cette entité mène des recherches dans ce domaine depuis de nombreuses années, ses travaux ayant notamment abouti à un outil de "scénarisation" de vidéos avatar, utilisé pour générer les vidéos de Diane.

L'idée d'utiliser les avatars pour améliorer la relation client, et aider au développement des usages des services du groupe a germé au sein des équipes en charge du marketing et du développement des usages de France Telecom. Cette idée s'est concrétisée en 2006 avec des premières réalisations utilisant les avatars de la R&D : une borne de présentation des offres France Telecom, et deux mises en ligne sur l'intranet à travers le challenge multimédia et un calendrier de l'avent. Le succès de ces tests a confirmé le choix de Diane pour présenter le nouveau portail, et de l'outil de scénarisation de la R&D pour réaliser les vidéos.



L'outil de scénarisation a dû subir quelques adaptations pour répondre au mieux aux besoins du nouveau portail orange.fr : look de l'avatar, nouvelle bibliothèque de gestes, gestion de la transparence pour mixer le personnage avec des vidéos ou des images, création de différents plans de présentation, etc. Grâce à la très bonne entente et à la collaboration entre les équipes de r&d, de marketing et de développement des usages, l'ensemble des vidéos de présentation du portail orange.fr a pu être produit dès le mois d'avril 2007.

Diane : méthode de production



Aucun acteur n'a été utilisé pour générer les images de l'avatar. L'outil de scénarisation permet en effet de produire un scénario de mise en scène de l'avatar en sélectionnant les gestes de l'avatar et le plan de présentation recherché (rapproché, américain, de pied, etc.) en fonction du rythme du texte et du rendu souhaité. Puis à partir du scénario, les moteurs d'animation et les moteurs de rendu 3D (calcul des images de Diane) intégrés dans l'outil, réalisent les vidéos. C'est un moteur d'animation faciale développé par R&D qui assure la synchronisation des mouvements de la bouche de Diane et de la bande son. La vidéo finale est générée à partir du moteur 3D 3DSMax ou d'un moteur propriétaire R&D. Les vidéos peuvent être générées dans différents formats : flash et Windows Media pour le monde Internet, 3GP pour les mobiles et même des formats spécifiques adaptés à la télévision (pour de futures évolutions du portail Orange TV par exemple).

En revanche, côté son, une comédienne a enregistré l'ensemble des interventions de Diane pour cette première mise en ligne.

Evolutions à venir

Dans un futur proche, les fichiers de voix d'actrice enregistrées pour la première version de Diane seront utilisés pour la génération d'une voix de synthèse (méthode dite de "Synthèse Par Opérateur") Cette voix viendra s'ajouter aux voix de synthèses déjà disponibles dans l'outil de scénarisation pour la génération de la bande son.

Ceci permettra de générer de manière dynamique l'audio de nouvelles séquences de Diane, à partir d'un simple fichier texte.

Outre les ajouts sur la synthèse vocale un autre axe de travail consiste à rendre l'avatar toujours plus réaliste et crédible (par son apparence, et son animation, ses comportements).

La r&d travaille également à combiner dialogue naturel, synthèse vocale, et animation d'avatars pour permettre de répondre directement aux demandes des utilisateurs, les guider, développer l'assistance, orienter l'utilisateur dans sa navigation, etc. Une première expérimentation dans ce sens sera menée autour d'Orange Messenger by Windows Live, avec un petit avatar 2D qui sera utilisé pour l'assistance client auprès d'un panel restreint d'utilisateurs.

A plus long terme, la r&d effectue également des recherches pour que l'avatar intègre la langue des signes et devienne une interface simple, générée dynamiquement, à destination des malentendants.

Une utilisation test

Au-delà de l'accompagnement des nouveaux utilisateurs du portail, l'utilisation de Diane sur orange.fr va permettre de mieux appréhender le rôle des avatars en termes d'expérience utilisateur : sont-ils vraiment utiles dans la relation client ? Vont-ils simplifier la vie des utilisateurs ? Ne vont-ils pas au contraire les agacer ? L'analyse des comportements des utilisateurs permettra de déterminer s'ils correspondent à un besoin ou au contraire s'ils ne présentent qu'une utilité limitée. Ce premier déploiement sur NEXt Portal sera donc très instructif, et nous permettra de définir les futures actions pour l'utilisation de personnages virtuels comme Diane pour le Groupe.

Un portail évolutif

Avec orange.fr, Orange concrétise sa promesse d'opérateur intégré annoncée lors du rebranding de la marque Wanadoo en Orange le 1^{er} juin 2006. Ce nouveau portail favorise en effet l'utilisation des services de mise en relation en permettant d'y accéder quel que soit le terminal et grâce à une identification unique. Plusieurs évolutions seront apportées au cours du temps pour améliorer les services existants et en offrir de nouveaux.

Pour la photo, il sera prochainement ainsi proposé aux utilisateurs mobiles d'uploader leurs clichés vers l'album en ligne, non plus via MMS, mais via une application installée sur leurs terminaux, afin d'éviter toute perte de qualité et compression drastique durant le transfert. La synchronisation des clichés entre PC, mobile et album en ligne pourra même bientôt s'effectuer automatiquement. Les utilisateurs non clients Orange pourront bientôt utiliser le service photo. L'espace photo permettra également de gérer les mini-vidéos de moins de 5 Mo, prises avec un appareil photo ou un téléphone mobile.

Le panel de services convergents intégrera bientôt les blogs et de nouveaux services communautaires, ainsi qu'un service de stockage de données. Le portail sera également plus personnalisable et permettra de tester de nouveaux services en mode bêta, de type Web 2.0, qui pourront par la suite, avec les retours d'expérience, être intégré à orange.fr.

Liens

[Le portail orange.fr](#)

[Communiqué de presse du 7 mai 2007 intitulé "L'élection présidentielle bat des records sur orange.fr"](#)

[Communiqué de presse du 30 avril 2007 intitulé "Suivez le 2 mai prochain, en direct et en intégralité, le débat entre Ségolène Royal et Nicolas Sarkozy sur le portail orange.fr"](#)

[Communiqué de presse du 26 avril 2007 intitulé "Le groupe Le Monde et Orange annoncent la signature d'un partenariat"](#)

[Communiqué de presse du 1^{er} décembre 2006 intitulé "Orange lance « net et mobile », première offre convergente d'accès mobile et Internet sans abonnement à la ligne téléphonique classique"](#)

[Communiqué de presse du 16 octobre 2006 intitulé "Europe 1 et Orange : parler au plus grand nombre"](#)

[Communiqué de presse du 31 mai 2006 intitulé "orange.fr : le portail unique pour accéder aux univers Internet et mobile de la marque Orange"](#)

[Le dossier du mois de mars 2007 intitulé "La convergence des réseaux fixes et mobiles"](#)

[Le dossier du mois d'octobre 2004 intitulé "Focus sur Liberty Alliance"](#)