

ZON ONLINE

Desenvolvimento de um novo serviço

ISEG
11 04 2012

ZON

Quem sou eu?



Augusto Reis

Senior Manager of ZON's product marketing

Professional experience at ZON:

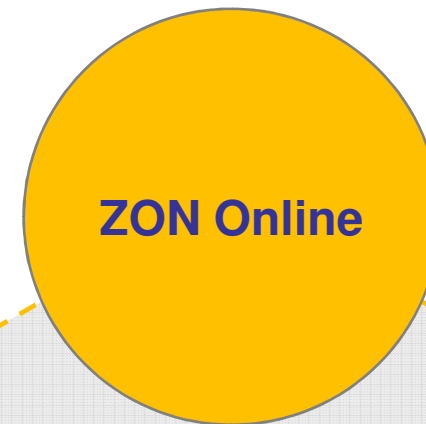
- Senior Manager of product marketing
January 2012 - Present
- Manager of the online business unit
March 2010 – December 2011
- Manager of customer care consulting business unit
January 2008 – March 2010

Professional experience at Arthur D. Little:

- Senior consultant (management strategy)
March 2006 – January 2008

Professional experience at Deloitte:

- Consultant (strategy & operations)
September 2003 – March 2006



ZON Online

Desenvolvimento e lançamento comercial da plataforma web de streaming TV e Videoclube

1. *Overview* do projeto

1.1. Contexto

1.2. Desenvolvimento e *go live*

2. O resultado

3. *Key success factors & lessons learned*

The logo for ZON, featuring the letters Z, O, and N in a stylized, glowing font. The 'Z' is blue, the 'O' is white with a pinkish glow, and the 'N' is orange with a yellow glow. A horizontal rainbow-colored line is positioned above the logo.

1. *Overview* do projeto

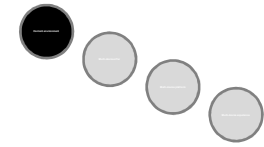
1.1. Contexto

**Content
environment**

**Multi-device
offer**

**Multi-device
platform**

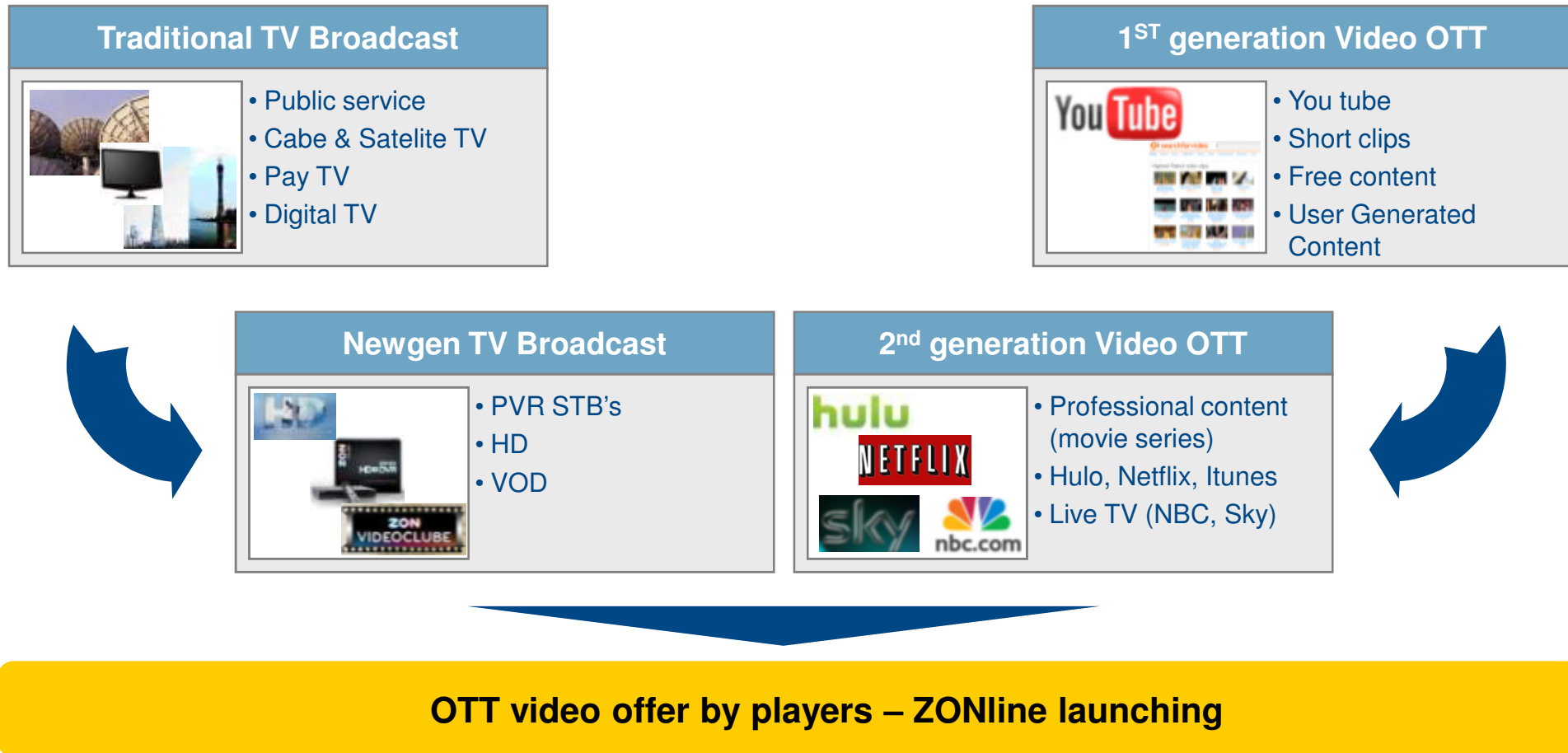
**Multi-device
experience**



1. Overview do projeto

1.1. Contexto – Evolução do modelo de negócio

ZON is building the basis for a next-gen TV offer, where the TV experience is detached from the traditional cable device, the Set-Top-Box.



1. Overview do projeto

1.1. Contexto – Alteração do modelo de acesso



The contents will be accessible from any of several connected devices in the home, such as TV sets, game consoles, blu-ray players, tablets, smartphones and personal computers.





1. Overview do projeto

1.1. Contexto – Evolução do modelo de arquitetura SI/TI

In order to maximize resources and allow customers to have a multi device service experience, ZON set-up an integrated platform architecture

Access devices

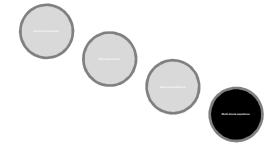
FE farm

Integration layer

Service platforms

Main key notes:





1. Overview do projeto

1.1. Contexto – Evolução da experiência do serviço

Advanced TV services like content smooth streaming, VoD store, remote bookings and many others will be launch across all platforms (cont.)

PC's access

Tablet's access

Smartphone's access



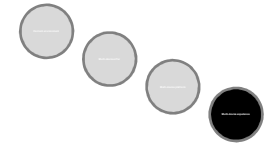
2 user interfaces:

- Portal mode – web oriented
- IRIS mode – Reproduction of STB IRIS interface

TV and Video On Demand smooth streaming

Multi device features:

- Remote booking
- TV Guide
- Now & next
- Search VoD and TV content
- VoD catalogue
- VoD purchase



1. Overview do projeto

1.1. Contexto – Evolução da experiência do serviço

Advanced TV services like content smooth streaming, VoD store, remote bookings and many others will be launch across all platforms (cont.)

PC's access

Tablet's access

Smartphone's access



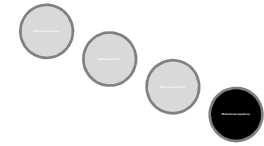
2 user interfaces:

- Portal mode – web oriented
- IRIS mode – Reproduction of STB IRIS interface

TV and Video On Demand smooth streaming

Multi device features:

- Remote booking
- TV Guide
- Now & next
- Search VoD and TV content
- VoD catalogue
- VoD purchase



1. Overview do projeto

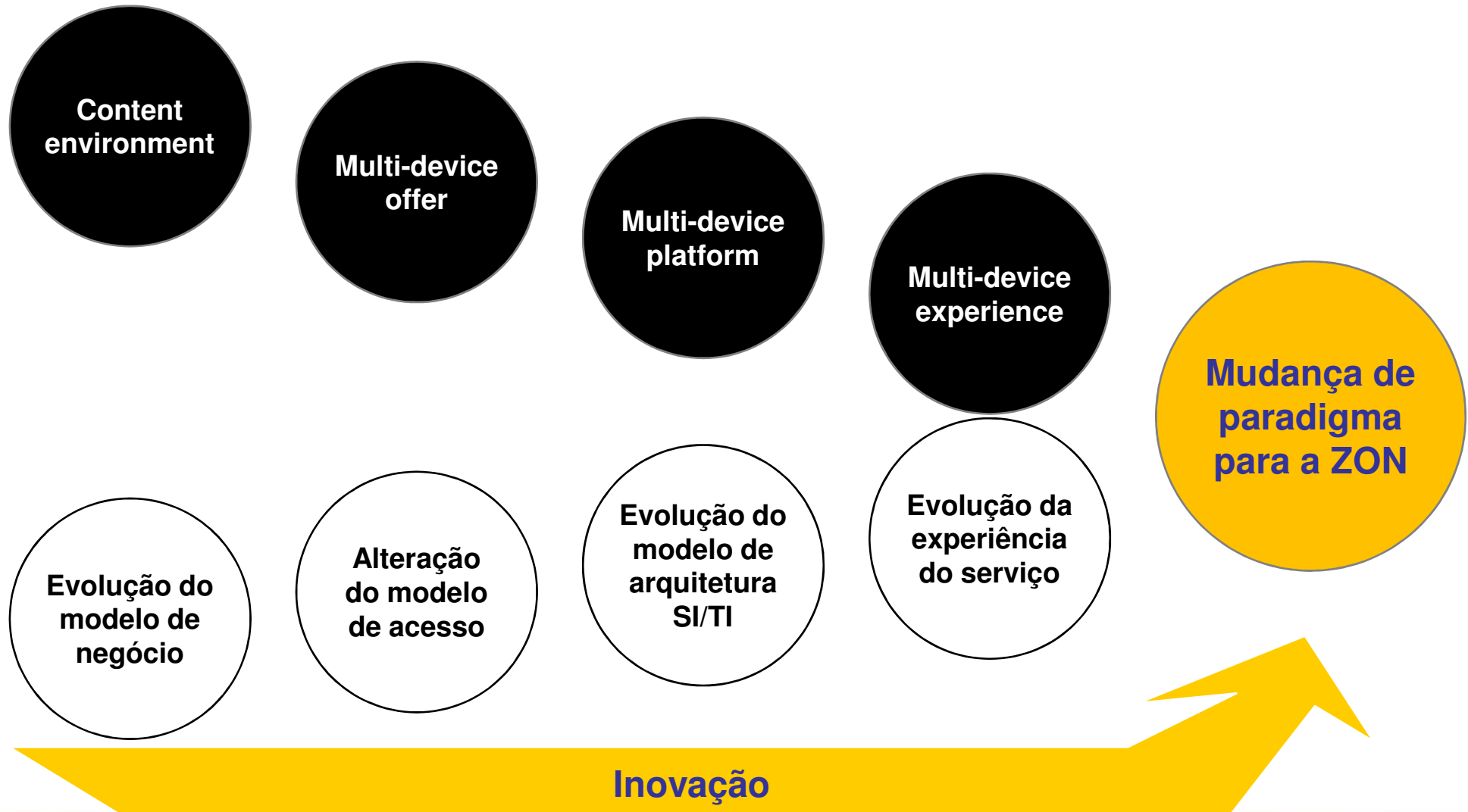
1.1. Contexto – Evolução da experiência do serviço

Advanced TV services like content smooth streaming, VoD store, remote bookings and many others will be launch across all platforms



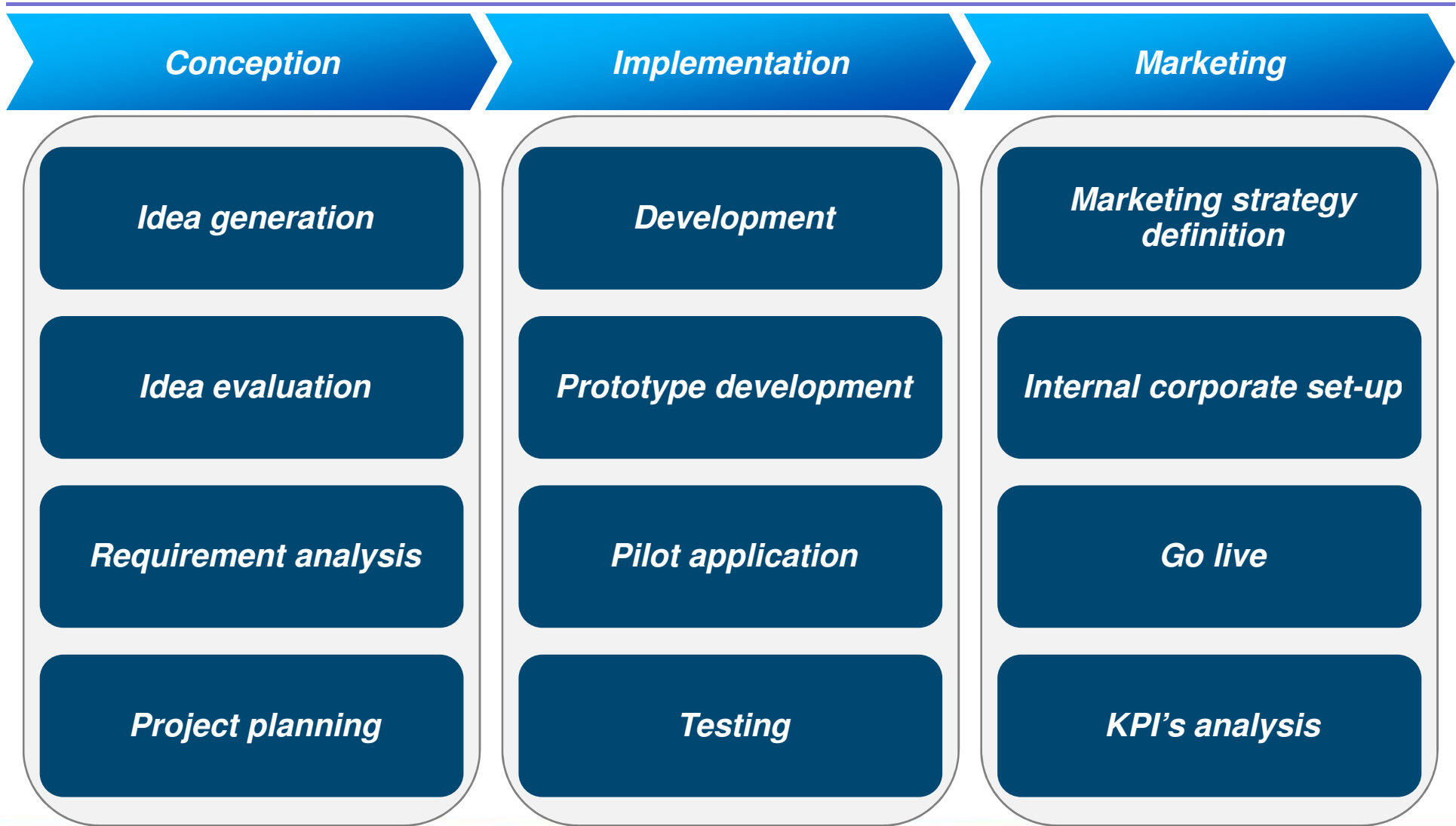
1. Overview do projeto

1.1. Contexto



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



Definir os objetivos:

- **Criar uma plataforma fácil de usar e que promova a vontade de voltar ao site**
 - Essa **qualidade de experiência** deverá traduzir-se:
 - numa **vontade contínua do utilizador** em explorar e adquirir novos conteúdos
 - na **fidelidade** ao ZONLINE
 - na recomendação / **promoção do serviço a outros**
- **Objetivos quantificáveis:**
 - X clientes únicos
 - X visitas por dia/mês/ano
 - X visitas por user
 - X VOD's vendidos por user
 - X% taxa de adoção do serviço

1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



Definir o *target* e *personas*:

- Todos os clientes ZON TV: cabo satélite
- Jovens com idade inferior a 35 anos

	Persona
▪ Lar com 1 pessoa	João (homem solteiro na casa dos 30)
▪ Lar com 2 pessoas	Pedro e Cláudia (casal jovem entre os 25 e 30 anos)
▪ Lar com 3 pessoas (1)	Família Antunes (Casal jovem entre 25 e 30 anos e filho com cerca de 1 ano)
▪ Lar com 3 pessoas (2)	Família Sousa (Casal entre 30 e 35 anos e filho com cerca de 6 anos)
▪ Lar com mais de 3 pessoas	Família Silva (Casal entre 35 e 45 anos e dois filhos com 13 e 16)

1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*

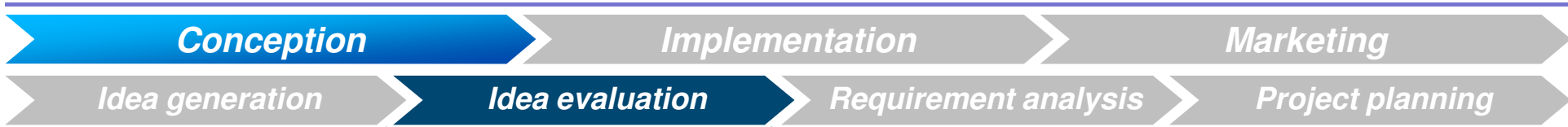


Benchmarking:



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



Sistematizar resultados e análise SWOT das soluções:

	SERVIÇOS COM SÓCIEDADES CANAIS DE TV			CANAL DE TV ONLINE			SERVIÇOS COM SÓCIEDADES CANAIS DE TV			
	BBC iPlayer	Fancast	ABC News	Current TV	NBC Sports	Boxee	Cert TV	Joost	Vancouver 2010	Youtube XL
Pesquisa / Ajuda										
Consistência										
Design										
Conteúdos										
Redes Sociais										

Mais Votados

FANCAST

- Página de fãs e "like" do Facebook
- Opções de filtros e sorts de listagens nas categorias
- Lista de canais disponíveis com imagem dos logotipos
- Página de detalhe (de séries, filmes, etc) personalizada
- Relacionado: Notícias sobre actores, séries, filmes, etc

CURRENT TV

- Possibilidade de Login com a conta do Facebook
- Grelha de TV com horários de programas no detalhe de canal (coluna direita)
- Menu principal com Mega drop-down
- Possibilidade de sorting por "Mais Recente" e "Mais Popular"
- Votação nos vídeos

JOOST

- Três tamanhos de visualização de vídeos: pequeno, médio e fullscreen
- Menu principal com poucas opções e com mega drop-down
- Sistema para adicionar de vídeos favoritos
- Ferramentas de partilha social

Destaque

BOXEE - Youtube XL

- Interface optimizado para TV: elementos grandes e contrastantes; ausência de scroll nas páginas
- Arquitectura de informação simples
- Possibilidade de navegação apenas por teclado
- Existência de um Highlight à volta do botão ou link que se vai activar

1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



Definir a *user experience* pretendida:



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



Especificar requisitos funcionais e *user interface*:

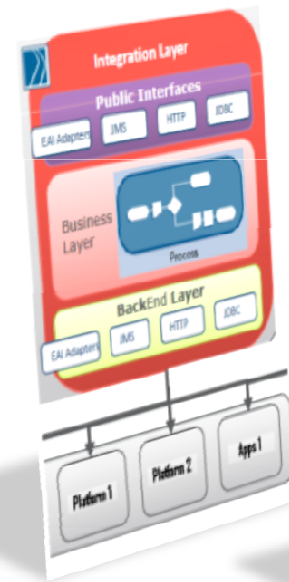
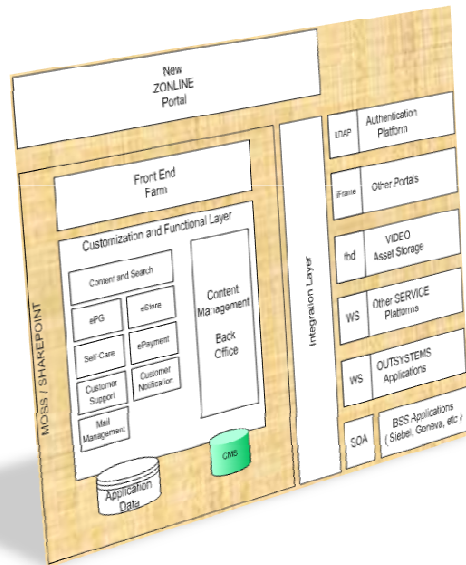
<p>Features spec.</p>	<p>Features behavior spec.</p>	<p>GIS</p>	<p>Navigation spec.</p>																
<p>User interface spec.</p>	<p>Style guide spec.</p>	<p>Usability spec.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">1. Usabilidade</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="2">In general, usability refers to how well users can learn and use a product to achieve their goals and how satisfied they are with that process.</td> </tr> <tr> <td colspan="2">What Does Usability Measure?</td> </tr> <tr> <td>Ease of learning</td> <td>How fast can a user who has never seen the user interface before use it sufficiently well to accomplish basic tasks?</td> </tr> <tr> <td>Efficiency of use</td> <td>Once an experienced user has learned to use the system, how fast can he or she accomplish tasks?</td> </tr> <tr> <td>Memorability</td> <td>If a user has used the system before, can he or she remember enough to use it effectively the next time or does the user have to start over again learning everything?</td> </tr> <tr> <td>Error frequency and severity</td> <td>How often do users make errors while using the system, how serious are these errors, and how do users recover from these errors?</td> </tr> <tr> <td>Subjective satisfaction</td> <td>How much does the user like using the system?</td> </tr> </tbody> </table>	1. Usabilidade		In general, usability refers to how well users can learn and use a product to achieve their goals and how satisfied they are with that process.		What Does Usability Measure?		Ease of learning	How fast can a user who has never seen the user interface before use it sufficiently well to accomplish basic tasks?	Efficiency of use	Once an experienced user has learned to use the system, how fast can he or she accomplish tasks?	Memorability	If a user has used the system before, can he or she remember enough to use it effectively the next time or does the user have to start over again learning everything?	Error frequency and severity	How often do users make errors while using the system, how serious are these errors, and how do users recover from these errors?	Subjective satisfaction	How much does the user like using the system?	<p>Key message</p> <p>Be focus on the user and on the user experience</p>
1. Usabilidade																			
In general, usability refers to how well users can learn and use a product to achieve their goals and how satisfied they are with that process.																			
What Does Usability Measure?																			
Ease of learning	How fast can a user who has never seen the user interface before use it sufficiently well to accomplish basic tasks?																		
Efficiency of use	Once an experienced user has learned to use the system, how fast can he or she accomplish tasks?																		
Memorability	If a user has used the system before, can he or she remember enough to use it effectively the next time or does the user have to start over again learning everything?																		
Error frequency and severity	How often do users make errors while using the system, how serious are these errors, and how do users recover from these errors?																		
Subjective satisfaction	How much does the user like using the system?																		

1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e go live



Especificar requisitos técnicos:

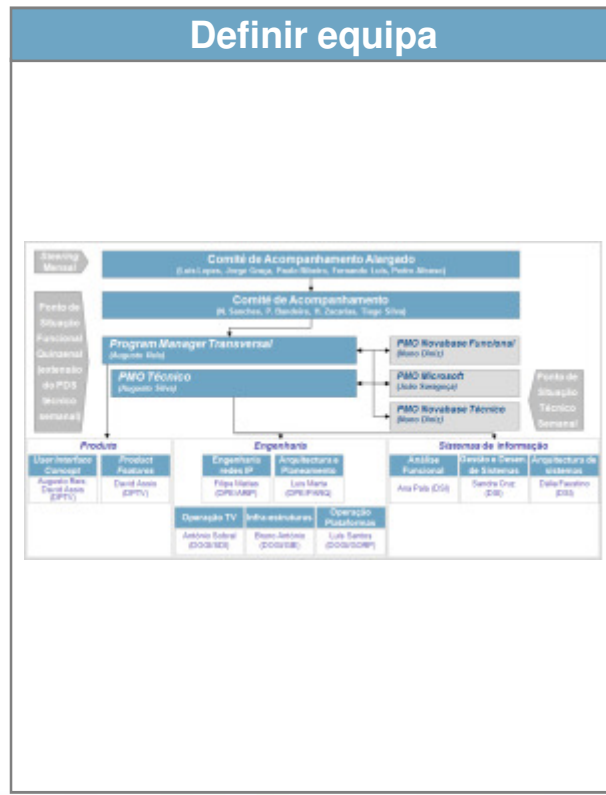


1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e go live



Estruturar o projeto:



Definir governance model

Steering & Meeting Model			
	Periodicidade	Responsabilidade Novabase	Responsabilidade ZON
Steering	Mensal	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar fórum Novabase Elaborar documentos a apresentar Elaborar acts 	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar fórum ZON Disponibilizar agenda 60h antes de Steering
Posto de Situação Técnico	Semanal	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar fórum Novabase Elaborar documentos a apresentar Elaborar acts 	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar fórum ZON Disponibilizar agenda 24h antes de ponto de situação
Posto de Situação Funcional	Quinzenal (ordenado ao ponto de situação Mensal)	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar fórum Novabase Elaborar docs documentos a apresentar Elaborar acts 	<ul style="list-style-type: none"> Assegurar fórum ZON Disponibilizar agenda 24h antes de ponto de situação

1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*

Conception

Implementation

Marketing

Development

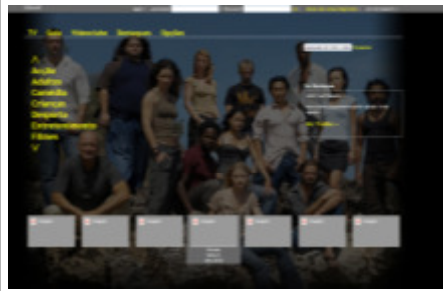
Prototype development

Pilot application

Testing

Desenvolver user interface:

Wireframes



Exe. gráficas (master)



Testes com utilizadores

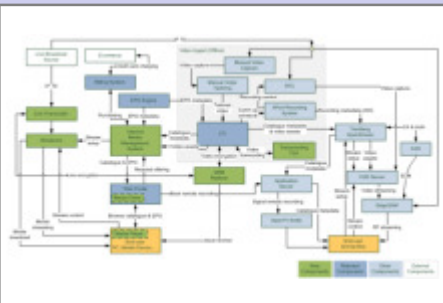
- Testes com utilizadores reais, de contextos diferentes:
 - Clientes e não clientes
 - Hábitos de consumo
 - Faixas etárias e socioeconómicas diferentes

Exe. gráficas (drill)



Desenvolver plataforma de *video streaming*:

IT assessment



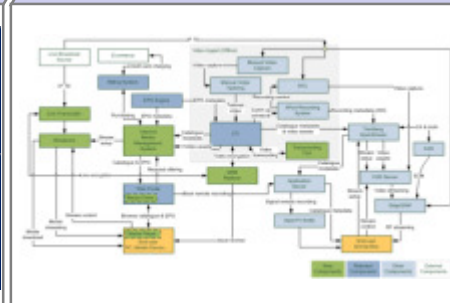
IT design

- Logical Design Plan
- Functional Analysis and Technical Specification
- Platform Integration Guide
- Build Notes
- Acceptance criteria's
- Test Plan

Set-up the platform

```
<StackPanel.Effects>  
<br><br></StackPanel.Effects/>  
<StackPanel.Effects>  
<br><br></StackPanel.Effects/>  
<StackPanel.Effects>  
<br><br></StackPanel.Effects/>  
...
```

Integration



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



Melhorar, melhorar, melhorar, melhorar, melhorar, melhorar, melhorar.....

That's not what I asked!!!

Too much bugs!!!

Let's start again from the beginning!!!

That's not fast enough!!!



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



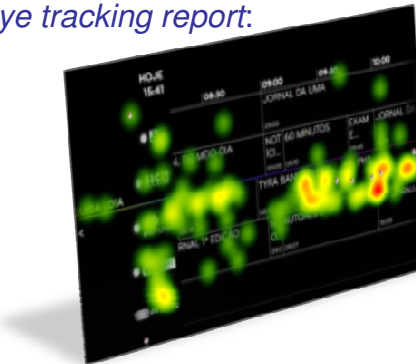
Testar versão “alpha” com *users* reais:

Set-up equipa de *testers*

- Equipa de x pessoas, com *backgrounds* diferentes;
- x cenários de produto diferentes;
- Cada pare tester/cenário de produto, executava a bateria de testes (xxxx testes) diariamente
- Emissão diária do *report* de testes
- Análise de resultados
- Definição dos pontos a melhorar e passagem à equipa técnica
- Período de testes: x meses

Testes de usabilidade

- Focus group com use case sobre a plataforma;
- *Eye tracking report*:



- Análise de resultados
- Definição dos pontos a melhorar e passagem à equipa técnica

Piloto *Alpha*

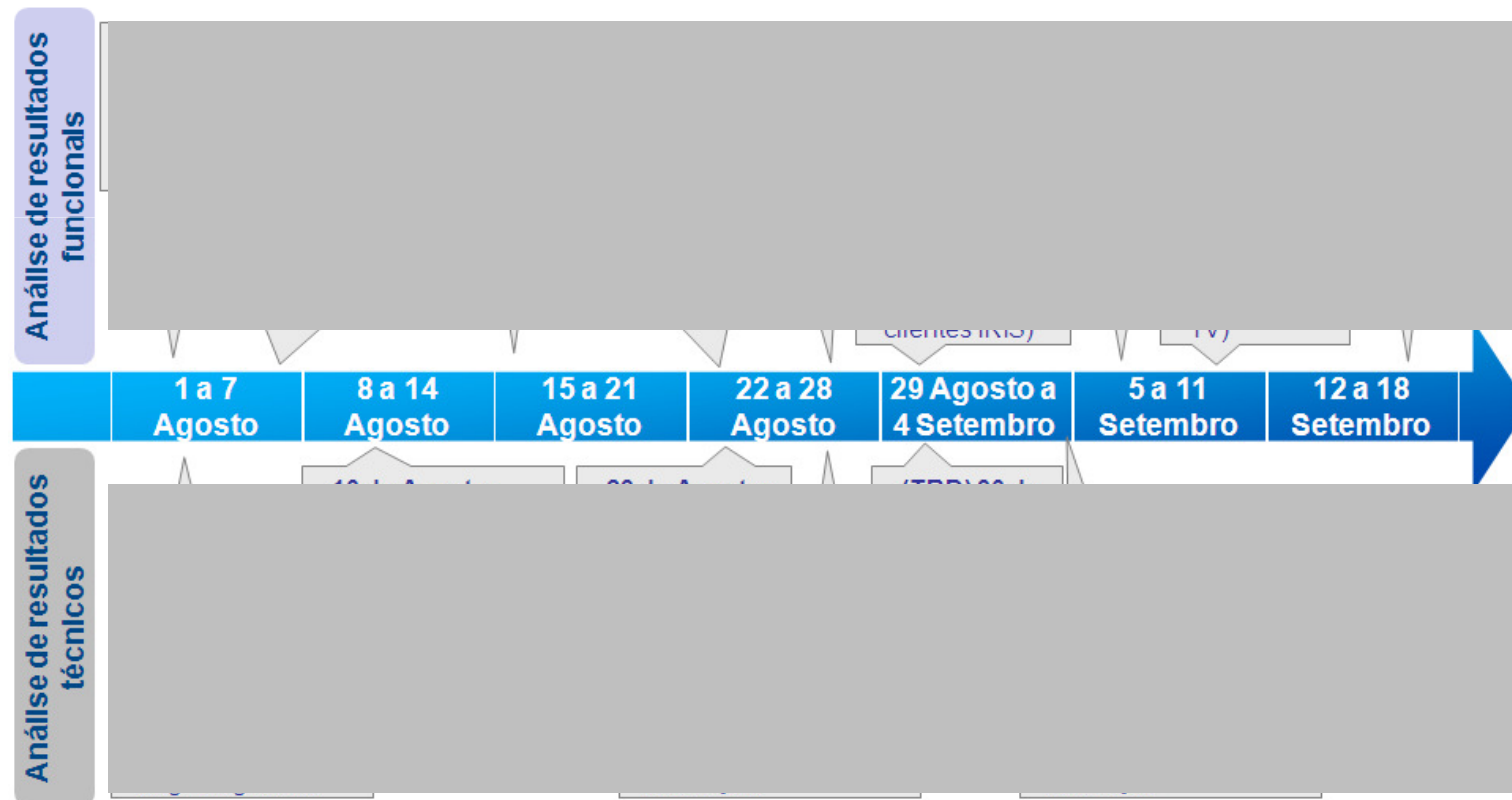
- Piloto para xxx colaboradores ZON
- Realização de x questionários aos elementos do piloto
- Análise de resultados
- Definição dos pontos a melhorar e passagem à equipa técnica

1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



Testar versão “*candidate*” com *users* reais e melhorias em *real time*:



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e go live



Definir a segmentação, o target e o posicionamento do produto

Target Alto nível

Oferta ZON

Clientes

Distribuição de Parque de clientes a 31.05.2010

Acesso e utilização do canal ZONline por xxxx

	Cliente exclusivo ZON	Cliente partilhado
# Membros no Lar		
1 Membro	14%	9%
2 Membros	35%	33%
3 Membros	30%	30%
Mais de 3 Membros	21%	28%
# Médio de Membros	2,7	2,9
Composição do Lar		
Pre-Family	14%	9%
Young Family	40%	34%
Extended Family	15%	14%
Post Family	31%	43%
Classe Social		
A/B - classe alta	11%	17%
C1 - média alta	38%	35%
C2 - média baixa	31%	22%
D - classe baixa	21%	26%
Zona		
Lisboa	50%	38%
Grande Porto	18%	18%
Centro	12%	18%
Norte	14%	14%
Sul	6%	12%

Perfil padrão *user*ZONline: Cliente ZON, agregado familiar de 2 a 3 elementos.....

1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



Definir a estratégia de produto

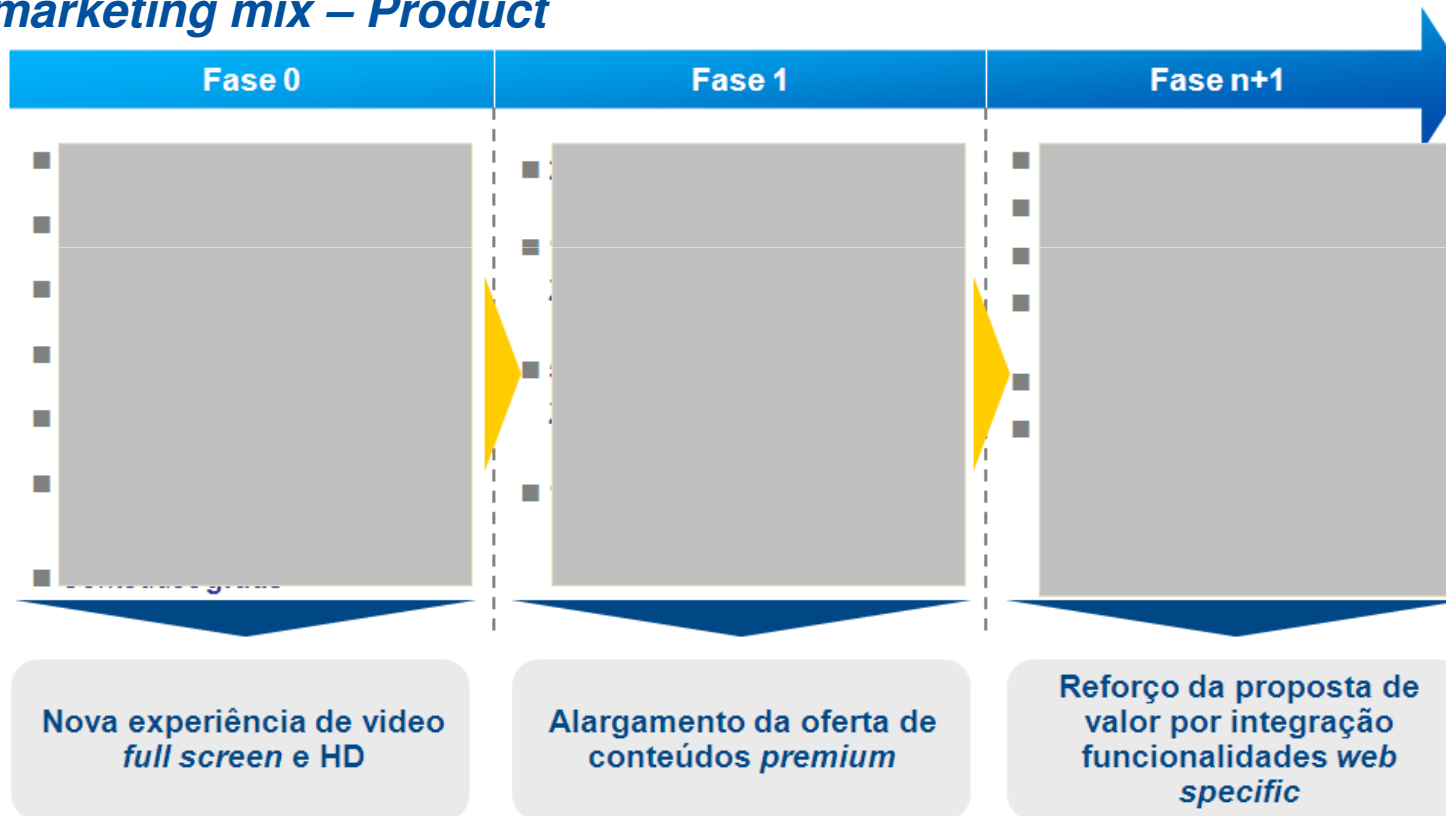


1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



Definir o *marketing mix* – *Product*



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*

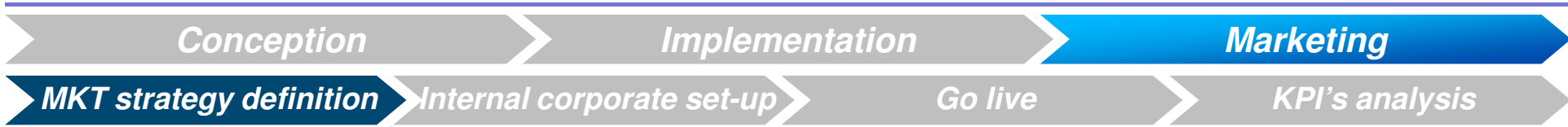


Definir o *marketing mix* – *Promotion*



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e go live



Definir o marketing mix – Pricing e Placement

Preço

Preços ZON:

Preço	TV	NET	Preço	Mediaselec
75	8 MEGAS	NOTES	44,00€	
72	10 MEGAS	NOTES	41,00€	
72	20 MEGAS	NOTES	45,00€	
121	50 MEGAS	CHAMADAS ILIMITADAS	56,00€	
121	100 MEGAS	CHAMADAS ILIMITADAS	66,00€	

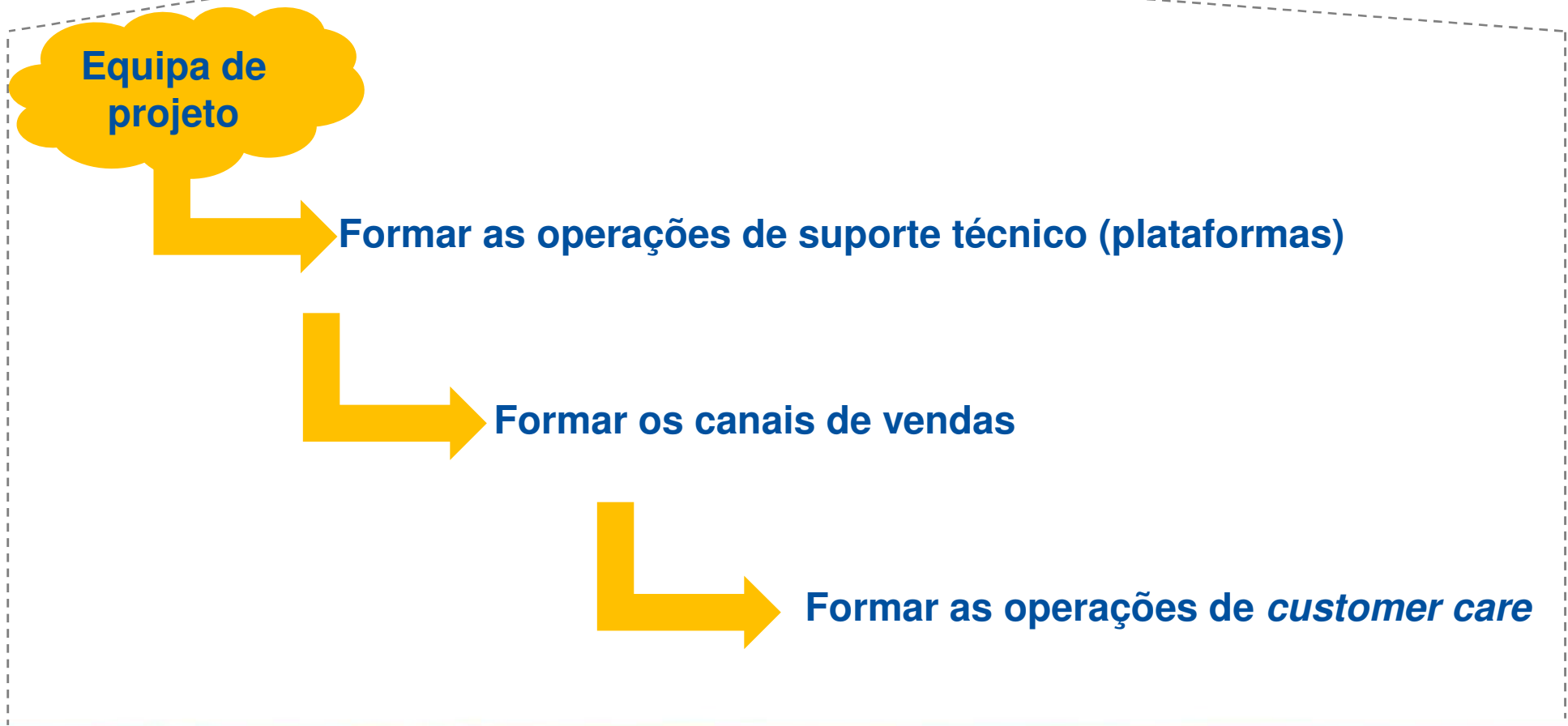
Distribuição

The distribution channels are interconnected as follows:

- Lojas Próprias** (own stores) and **Lojas de Gestão Central** (central management stores) are connected to **Agentes** (agents).
- Lojas Próprias** and **Lojas de Gestão Central** are also connected to **VPP** (Virtual Point of Purchase).
- Lojas Próprias** and **Lojas de Gestão Central** are connected to **Telefone** (phone) and **Loja online** (online store).
- Telefone** and **Loja online** are connected to **Agentes**.

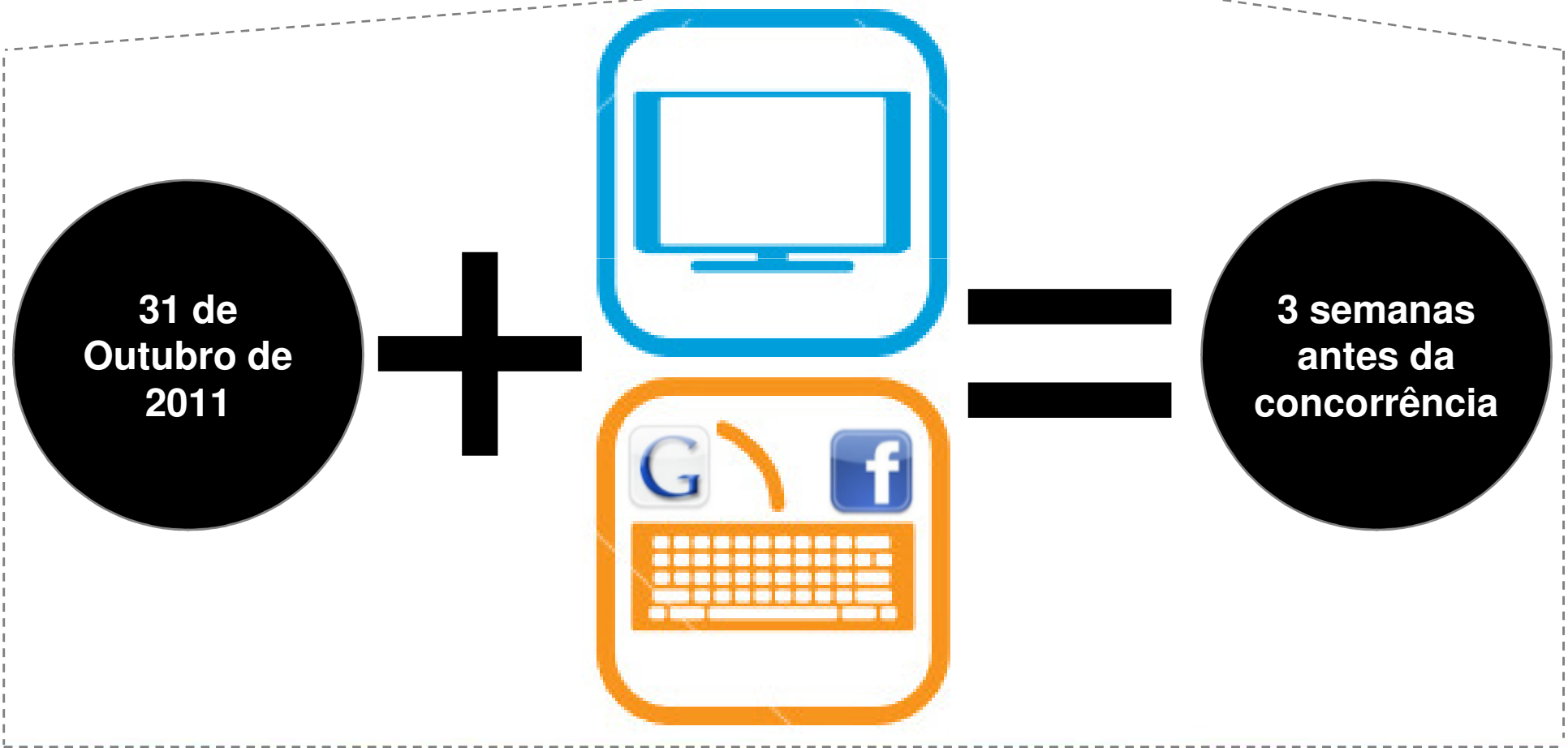
1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e *go live*



1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e go live

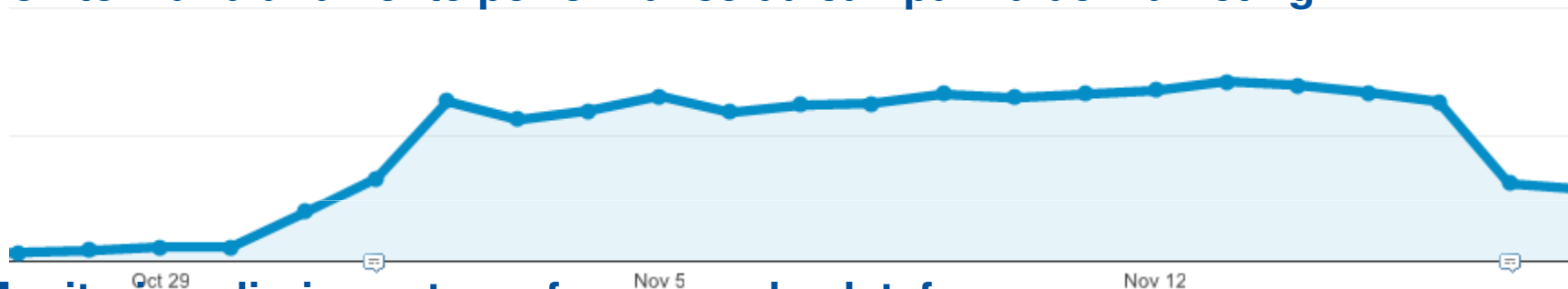


1. Overview do projeto

1.2. Desenvolvimento e go live



Monitorizar diariamente performance da campanha de marketing



Monitorizar diariamente performance da plataforma



2. O resultado

The screenshot shows the ZON website interface. At the top, there is a navigation bar with the ZON logo, a 'VERSÃO BETA' label, and user options: 'AUGUSTO REIS | LOGOUT | MODO TV'. Below this is a secondary menu with 'ARQUIVO', 'TV', 'GUIA', 'VIDEOCLUBE', 'DESTAQUES', and 'AJUDA'. A search bar is located on the right side of the main content area.

The main content area features a large background image of a woman's face. Overlaid on this image is a quote: "MESTRE DA OBSESSÃO SEXUAL E DA SEDUÇÃO, 'O PREÇO DA TRAIÇÃO', UM DOS MELHORES FILMES DE ATOM EGUYAN, COMEÇA COMO UMA HISTÓRIA DE SUSPEITA E CIÚME E PROSSEGUE ATRAVÉS DA PAIXÃO E DO EROTISMO ATÉ AO INESPERADO." followed by "Roger Ebert - Chicago Sun-Times".

Below the quote, there are four movie posters: 'FORA DA LEI', 'O PREÇO DA TRAIÇÃO', and two others. The title 'O Preço da Traição' is displayed below the posters. At the bottom of the main content area, there is a link for '- Perguntas Frequentes -'.

The ZON logo is visible in the bottom left corner, and the page number '33' is in the bottom right corner.

2. O resultado



The logo for the Connected TV Awards 2012 features a stylized television set with the word "FINALIST" written across its screen. Below the screen, the text "Connected TV AWARDS 2012" is displayed in a bold, sans-serif font. The entire logo is enclosed in a thin black border.

The Companion Screen Prize

- never.no, Synchronized Companion App Framework
- zeebox
- **ZON, IRIS**

Outstanding Connected TV Service

- BBC News connected TV app
- **ZON, IRIS**
- Vodafone TV (Germany)
- BBC iPlayer
- Connect TV
- JAZZTEL, JAZZBOX

3. Key success factors & lessons learned

- Ter sempre presente o objetivo final
- Decidir num curto espaço de tempo
- Adaptar a todo o tipo situações
- Perceber rapidamente o tipo de interlocutor que temos à nossa frente
- Resiliência
- Pensar “*out of the box*” -> Não aceitar as respostas “Porque sim” ou “Porque sempre assim fizemos”
- Fazer parte da solução
- Ganhar o respeito das equipas pelo exemplo
- *Be hard with the problem and soft with the people*



Questões?

