



# Educ@Tion Story

Customer Experience Management  
e Qualità in Uso



15-17 Giugno 2015 - Milano



# Clariter

## Il Test Engineering

---

Il ruolo del Software Test Engineering è cruciale e per questa ragione il soggetto chiamato a svolgerlo deve garantire una assoluta terzietà e deve essere disposto ad assumerlo con la dovuta responsabilità.

Quella del Test Engineer è una professione che non si improvvisa.

**Clariter ha fatto di questi principi il suo credo inalienabile.**

Metà dei suoi professionisti operano nel campo del testing.

## Mercati

---

Telco, PAC/PAL, Medium & Large Enterprise

## Certificazioni

---

### ADVANCED

ISTQB Advanced Test Analyst  
ISTQB Advanced Test Manager

### FOUNDATION

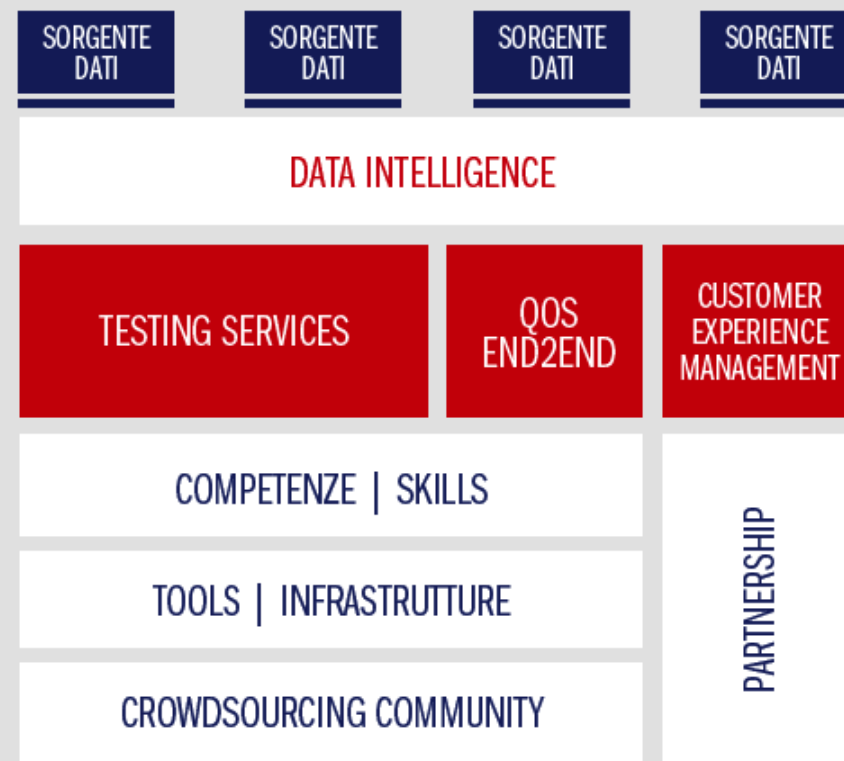
ISTQB Foundation  
REQB Foundation  
CMAP Foundation



# Clariter



IQzone è la suite di servizi di Integrated Quality che Clariter propone al mercato sulla base delle proprie competenze tecnico-manageriali, delle sue infrastrutture tecnologiche abilitanti e della forza delle partnership strategiche.





# Telecom Italia / TIlab

## Mission

Assicura l'innovazione tecnologica del Gruppo, garantendo lo scouting di nuove tecnologie, le attività di engineering dei servizi, delle piattaforme di rete e dei network manager systems, le relative attività di testing nonché la progettazione e realizzazione delle piattaforme applicative.

## Risorse

1093 persone  
65% laureati

## Brevetti

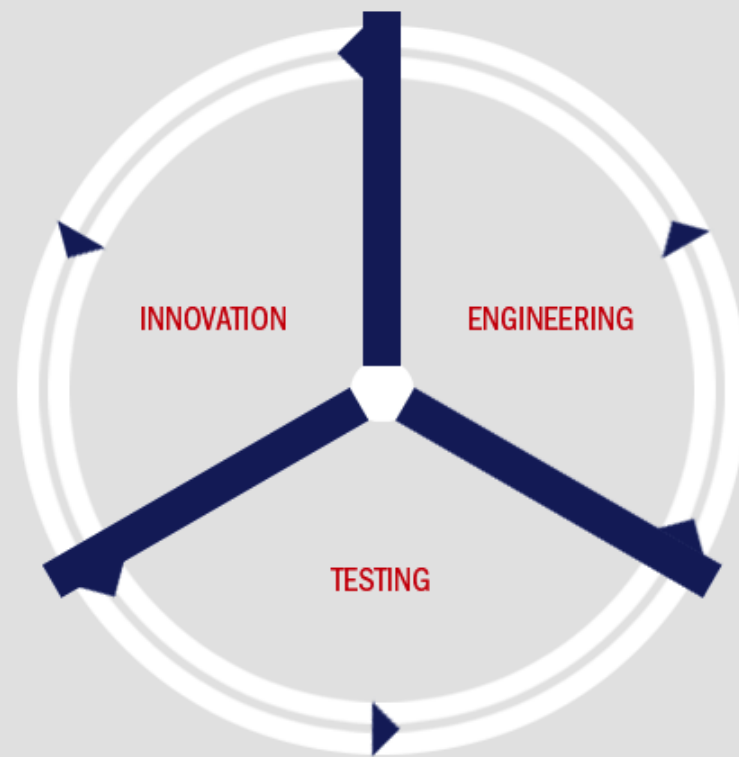
Più di 3000  
registrati

## Labs

Test plants e  
labs innovazione

## Siti

Torino  
Milano  
Trento  
Roma  
Napoli



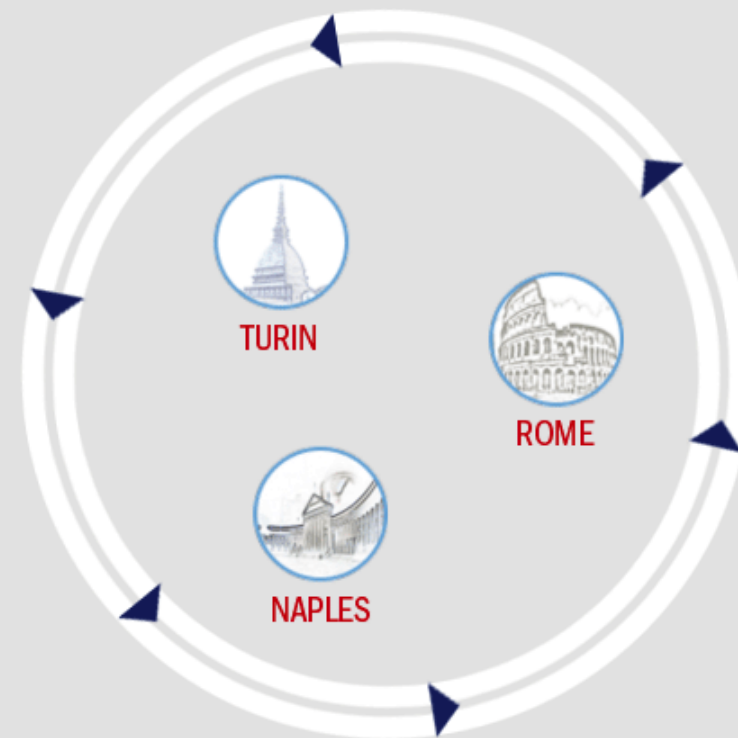


# TIlab / Testing Labs / LAP

**LAP** | Laboratorio  
Accreditato  
Prove

Entry point unico di TILab/Testing Labs per l'offerta di prove e servizi nel campo delle telecomunicazioni.

Grazie ad avanzate Infrastrutture di laboratorio presenti nelle tre sedi di Torino, Roma e Napoli, il LAP si rivolge sia a strutture interne a Telecom Italia sia ad Enti e Società esterne, offrendo prove e servizi di differenti tipologie: dagli aspetti hardware a quelli funzionali, dai terminali fissi a quelli mobili, dai centralini ai sistemi ottici, dalla sicurezza Informatica all'interoperabilità con la rete Telecom Italia, completamente simulata negli oltre 3000 m<sup>2</sup> di Test Plant.





# Testing Labs Services

**LAP** | Laboratorio  
Accreditato  
Prove

La struttura LAP ed alcuni dei servizi offerti, tra i quali il Centro Metrologico, sono accreditati rispetto alla norma UNI CEI EN ISO IEC 17025 dall'ente Accredia, Dipartimenti Prove e Tarature, nonché dal Ministero dello Sviluppo Economico.

[lap.telecomitalia.it](http://lap.telecomitalia.it)

## CONFORMANCE TESTING

Verifica di conformità per servizi accreditati e non accreditati rispetto a standard nazionali, internazionali o forniti dal Cliente.

## CREDIBILITY TESTING

Sottoinsieme di test per valutare le principali funzionalità di prodotti/servizi proposti dai vendor.

## PROCESSO ACQUISIZIONE TELECOM ITALIA

Testing di apparati/servizi, fissi e mobili, per l'introduzione nel mercato residenziale e business.

## TESTING PARK

Utilizzo, ove applicabile, degli asset dei laboratori per svolgere verifiche con risorse del Cliente.

## ALTA CONSULENZA

Supporto specialistico per Clienti nello sviluppo e integrazione di apparati/sistemi.

## CALIBRAZIONE E STRUMENTAZIONE

Calibrazione di strumenti per le grandezze elettriche e ottiche. Alcuni servizi di taratura sono svolti in regime di accreditamento.



# Clariter e Testing Labs

Dal 2012 Clariter è il partner di riferimento di Testing Labs per i servizi di testing delle piattaforme applicative.

**117.000** scenari di test progettati

**138.000** casi di test eseguiti

**13.000** casi di test eseguiti per verifiche su anomalie

**2.200** giorni/persona erogati per attività di Test Management  
Test Measurement  
Test Evaluation  
Test Improvement



# Smart digital life

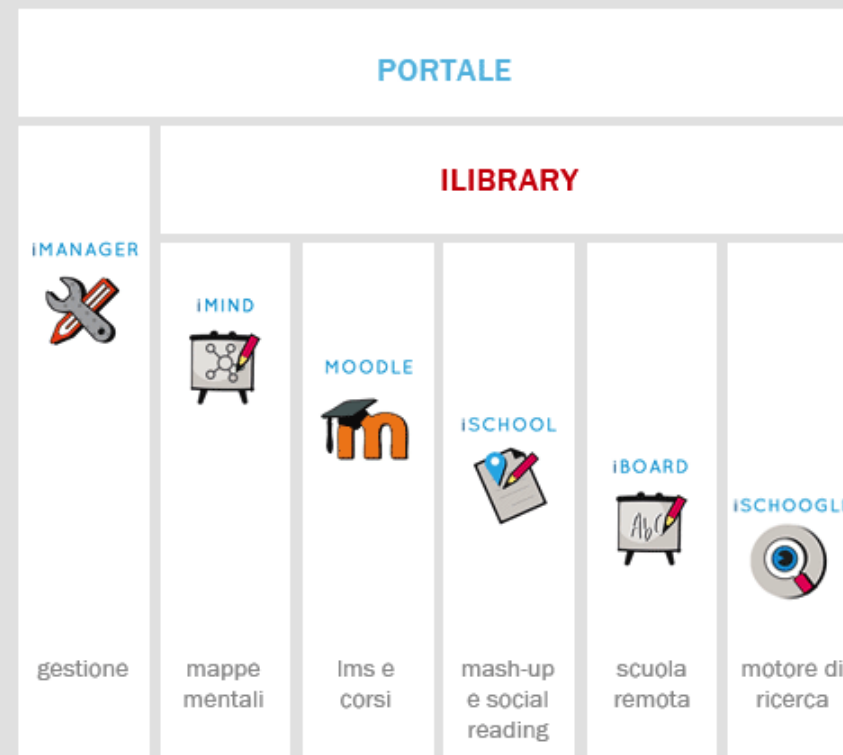






# Educ@Tion

Educ@Tion è una piattaforma modulare open source che mette a disposizione delle scuole un ambiente integrato, completo di applicazioni didattiche innovative, per coordinare e utilizzare appieno i media più nuovi - connettività, LIM, PC, tablet, ecc. - gestendo in modo unificato e condiviso materiali didattici di qualunque tipo: autoprodotti, scaricati da internet, acquisiti da editori, ecc. Abilita le metodologie didattiche 2.0, in particolare quelle orientate alla didattica per competenze, alla didattica collaborativa e alla didattica proattiva verso lo *user generated content*.





# Educ@Tion: il testing



# Collaudo tradizionale e Crowd

Il crowdtesting aggiunge ciò che a costi sostenibili non è possibile ottenere con il test tradizionale:

- coinvolgimento dei potenziali end user delle nostre soluzioni
- ampia copertura tecnologica (BYOD)
- focus sui requisiti impliciti e sulla customer experience





# Educ@Tion: il collaudo tecnico

## PERIODO DI ESECUZIONE

25 giorni

## CASI DI TEST ESEGUITI

208 (pass 100%)

## ANOMALIE RILEVATE

high (bloccante)	16
medium	12
low	3

## OS TESTATI

Windows7

## BROWSER TESTATI

IE8

IE9

Firefox30

IE11

Chrome36

solo su alcune funzionalità

## MEDIA TESTATI

PC

2 tablet Android



# Educ@Tion: il crowdtesting

## PERIODO DI ESECUZIONE

5 giorni

## CROWDTESTER

5 docenti  
5 segretari/manager  
20 studenti

## ANOMALIE RILEVATE

raccolte	240	studenti	76%
accettate	99	segretari	17%
		docenti	7%

## OS TESTATI

Android	Windows7
iOS	Windows8
Linux	Windows8.1
OSX	

## BROWSER TESTATI

19 tipi diversi

## MEDIA TESTATI

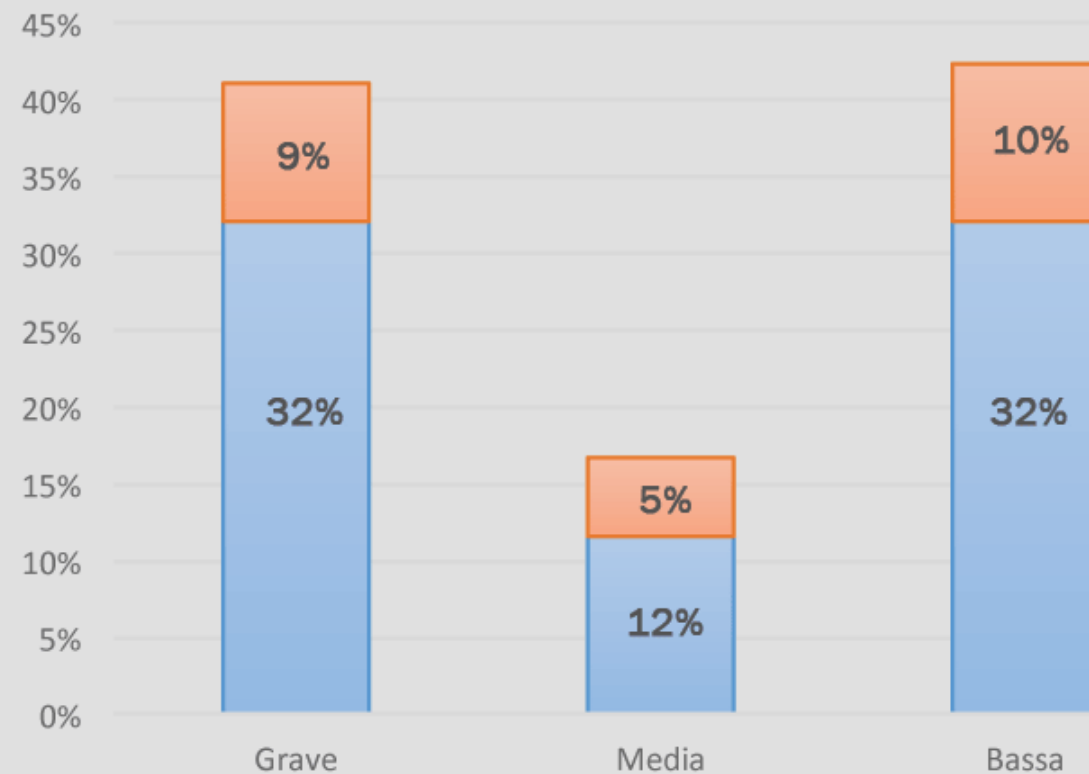
20 PC e notebook	5 tablet Android 5 tablet iOS
---------------------	----------------------------------



# Educ@Tion: il crowdtesting

## Distribuzione anomalie per tipo

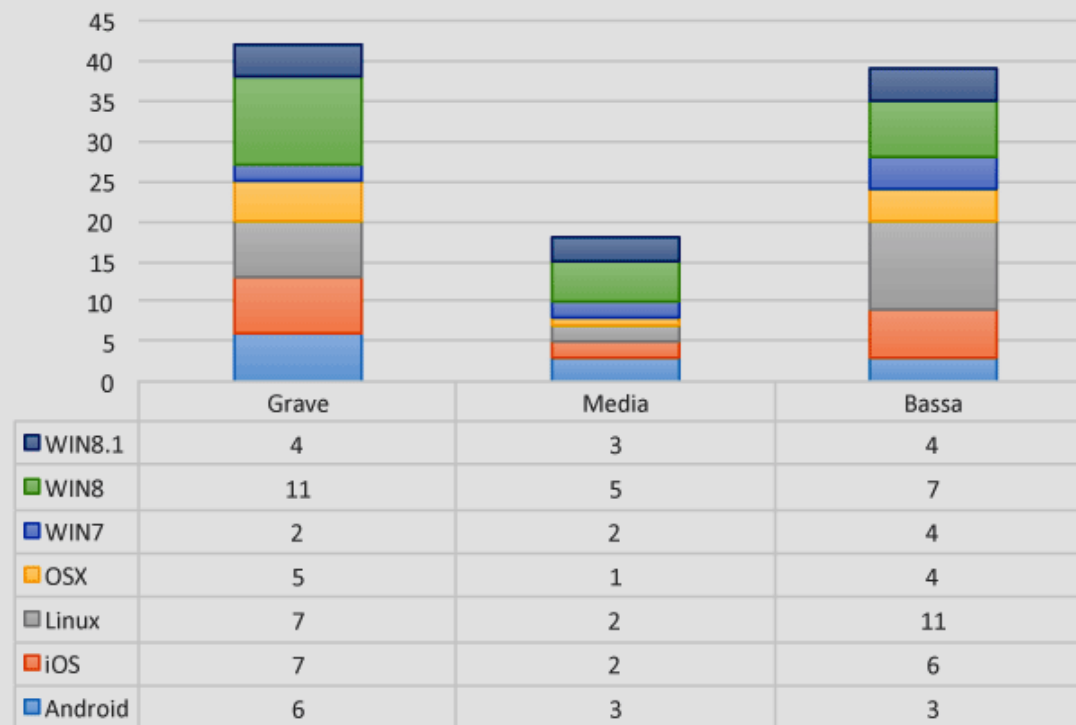
- Usabilità
- Compatibilità





# Educ@Tion: il crowdtesting

Distribuzione  
anomalie per  
severità e OS

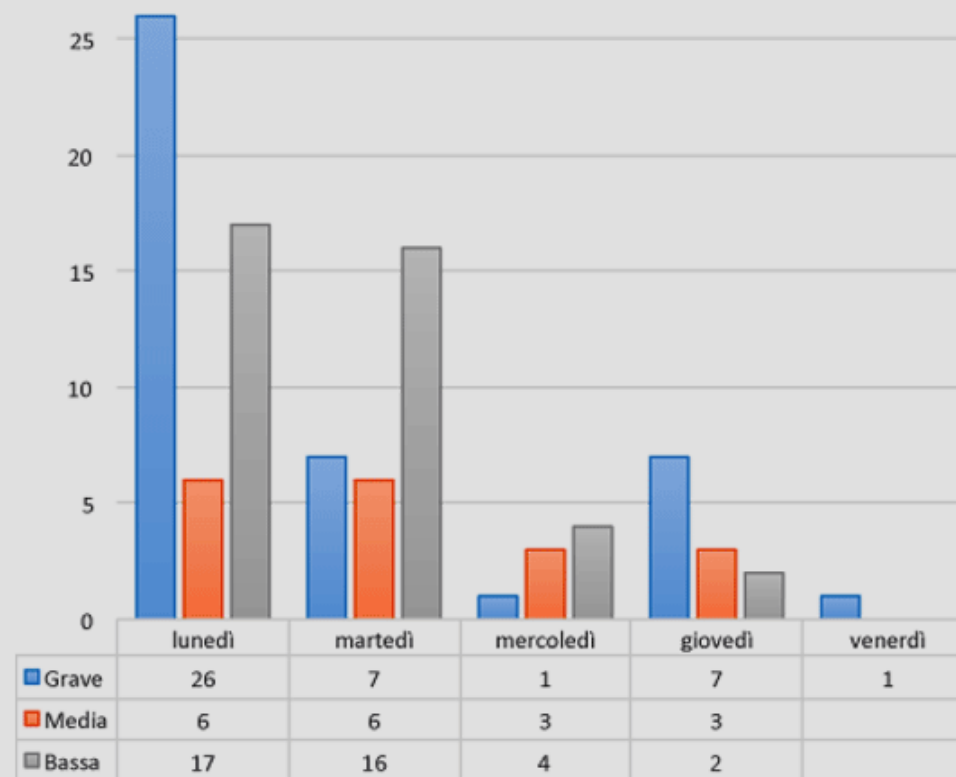




# Educ@Tion: il crowdtesting

## Segnalazioni anomalie per giorno

L'inversione del normale trend di decrescita nel giorno di giovedì si deve a uno scambio di ruoli: 5 tester studenti selezionati in base a merito e dispositivi in possesso hanno ricevuto i privilegi di accesso da docente.





## Quality of Experience

Per integrare il testing, a Docenti e Segretari è stato sottoposto un questionario sull'esperienza utente con domande sui temi: Adesione alla realtà lavorativa, Analisi delle funzionalità e dei processi, Usabilità, Gradimento generale. Ad ogni commento un'analisi semantica sulla frequenza degli aggettivi ha permesso di associare automaticamente un voto da 1 a 5.

# Educ@Tion: il crowdtesting





# Conclusioni

Completare il tradizionale collaudo tecnico di laboratorio con verifiche nel mondo reale arricchisce il testing portandolo al grado di efficacia necessario alla complessità dello scenario mediatico odierno.

È fondamentale ottenere il giusto mix tra testing in lab e off lab, che si dimostrano attività complementari.

Il collaudo tecnico deve prima rilevare e risolvere i problemi puramente tecnici, procedendo finché la soluzione non è stabile. Solo a questo punto è possibile parlare di user experience, e la sua misurazione con il crowdtesting offre eccellenti insight per ottenere un servizio che tenda alla perfezione.



# Educ@Tion Story

Customer Experience Management  
e Qualità in Uso

[iqzone@clariter.it](mailto:iqzone@clariter.it)