

FLOa Bank

– APPLAUSE CASE STUDY –

„DA WIR DIE ERGEBNISSE DER NICHTREGRESSIONSTESTS BEREITS WENIGE STUNDEN NACH DEM TESTBEGINN ERHALTEN, KÖNNEN WIR DIE PRODUKTIVITÄT UND DIE KAPAZITÄT UNSERES QS-TEAMS ERHEBLICH STEIGERN.“

ANNE-LAURE FOUCHÉ, DIGITAL MARKETING PROJECTS & UX LEADER, FLOA

KUNDE

FLOA ist ein führender französischer Anbieter von Web- und Mobile-Payment-Lösungen. Das Unternehmen erleichtert Konsumenten das Leben, wenn es um Zahlungsmöglichkeiten, Sofortkredite und Bankkarten geht.

FLOA arbeitet auch mit großen französischen (E-)Händlern (Cdiscount, Oscaro, SFR, Videdressing usw.), zentralen Akteuren der Reisebranche (Selectour, Misterfly, Cdiscount Voyages, Pierre & Vacances usw.) sowie mit FinTechs (Lydia, Bankin) zusammen, für die das Unternehmen maßgeschneiderte Services entwickelt. Die Produkte und Services von FLOA differenzieren sich durch ihre Benutzerfreundlichkeit für Kunden und ihre schnelle Integration für Partner.

HERAUSFORDERUNG

Kundenzufriedenheit steht für FLOA im Mittelpunkt aller Aktivitäten und so ist es selbstverständlich, dass das Unternehmen die Digitalisierung und Optimierung der Customer Journey zu seiner Priorität macht. Die Hauptziele zu Beginn der Zusammenarbeit mit Applause waren klar:

- Priorisierung der Identifikation und Reduzierung von schwerwiegenden Bugs
- Erweiterung der QS-Kapazitäten und Beschleunigung der Testzyklen
- Gewährleistung von Kompatibilität durch erweiterte Geräteabdeckung
- Erfassung von UX-Feedback von Testern, deren Profil mit dem von Kunden übereinstimmt, die digitale Produkte von FLOA nutzen

APPLAUSE^o

UNTERNEHMEN

FLOA

BRANCHE

Bankwesen

TEST-TYPEN

Funktional, manuell | UX

ANWENDUNGSTYPEN

Web

HERAUSFORDERUNGEN

- Identifikation von schwerwiegenden Bugs
- Erweiterung der QS-Kapazitäten und Beschleunigung der Testzyklen
- Gewährleistung einer breiten Gerätekompatibilität
- Erfassung von UX-Feedback

ERGEBNISSE

- Wöchentliche Nichtregressionszyklen, jeweils in nur wenigen Stunden abgeschlossen
- Mehr als 300 Programmfehler im Jahr 2020 gemeldet (Akzeptanzquote für Bugs: 81 %)
- Mehr als 80 Tester aus 4 verschiedenen Ländern nahmen 2020 an Testzyklen teil
- UX-Feedback von Testern mit diversen und relevanten Profilen erfasst

LÖSUNGEN

Um ihren Kunden Services in höchster Qualität zu liefern, ohne hierfür die internen Ressourcen zu stark in Anspruch zu nehmen, ziehen die Digital Teams von FLOA seit 2017 für zwei spezifische Aktivitäten Applause hinzu: manuelle Funktionstests sowie die Erfassung von UX-Feedback.

Im Gleichtakt mit dem agilen Arbeitstempo der FLOA-Teams wird die Mehrheit der manuellen Funktionstestzyklen wöchentlich vor dem Go Live durchgeführt. Bei diesen wöchentlichen Tests werden diverse Ablaufschritte und Funktionen wie z. B. der Abschluss eines Konsumkredits (revolvierender Kredit und Kreditablösung) auf der Website getestet.

Dank der engen Zusammenarbeit und der hervorragenden Kommunikation zwischen FLOA und dem eigens hierfür abgestellten Applause-Team können die Nichtregressionszyklen innerhalb weniger Stunden erledigt werden, wodurch verwertbares Feedback noch am selben Tag verfügbar ist.

Parallel zu diesen wöchentlichen Nichtregressionstests zieht FLOA ihr Applause-Team auch für das gelegentliche Testen anderer Funktionen hinzu, wie z. B. den Abschluss einer Versicherung oder die Beantragung einer Cdiscount-Karte. Für diese Ablaufschritte werden die Testfälle mit explorativen Zyklen kombiniert, damit die Tester von Applause auch potentiell unerwartete Edge-Fälle aufdecken können. Hierdurch ergibt sich für FLOA eine neue Perspektive auf die Funktionalität ihrer digitalen Produkte.

Die Kundenzufriedenheit beschränkt sich nicht auf die einfache Funktionalität der verschiedenen Ablaufschritte. Deshalb ist es den FLOA-Teams natürlich wichtig, eine so ganzheitliche Perspektive auf ihre digitalen Produkte wie nur möglich zu erhalten. Zum besseren Verständnis der Wahrnehmung der Ablaufschritte von FLOA-Nutzern erfasst Applause regelmäßig das UX-Feedback der diversen Tester bei ihren Funktionstestzyklen. Diese umfassen Schlüsselaspekte wie z. B. ob gesuchte Informationen problemlos gefunden werden konnten, oder auch die allgemeine Wahrnehmung hinsichtlich der Qualität der Website.

ERGEBNISSE

Im Jahr 2020 wurden 53 Testzyklen durchgeführt. Diese durch Applause-Tester unterstützte Testfrequenz, kombiniert mit der Flexibilität und Schnelligkeit, mit der das Applause-Team die Tests durchführt, ermöglichen es FLOA, jedes wöchentliche Release mit vollem Vertrauen in die Qualität herauszubringen.



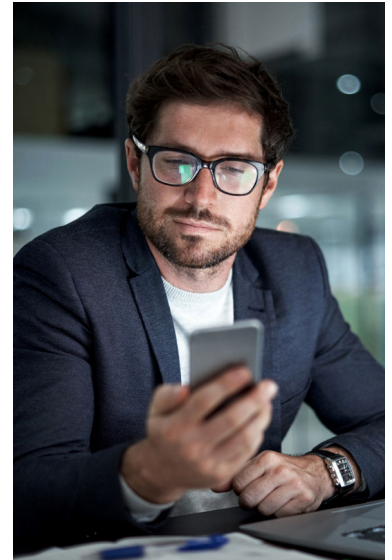
„ WIR KOMBINIEREN TESTFÄLLE, EXPLORATIVE ZYKLEN UND UX-FEEDBACK FÜR BESTIMMTE PRODUKTE IN UNSEREM PROGRAMM. AUF DIESE WEISE ERHALTEN WIR EIN GESAMTBILD ÜBER DIE FUNKTIONALITÄT UND IHRE WAHRNEHMUNG DURCH KUNDEN.“

ANNE-LAURE FOUCHÉ,
DIGITAL MARKETING PROJECTS
& UX LEADER, FLOA

Zur Gewährleistung einer maximalen Effizienz werden Programmfehler detailliert dokumentiert und entsprechend ihrer Gewichtung klassifiziert. In den letzten 12 Monaten wurden 20 % der gemeldeten und akzeptierten Bugs als Programmfehler identifiziert, die sich potentiell negativ auf das Customer Experience auswirken. FLOA konnte diese Programmfehler somit beheben, bevor das entsprechende Release für Nutzer freigegeben wurde.

Applause hat zudem eine breite Abdeckung sichergestellt, indem in mehr als 80 individuellen Umgebungen auf Android, iOS und im Web getestet wurde. Hierdurch können die FLOA-Teams die Qualität ihrer Produkte überprüfen, egal auf welchem Gerät sie genutzt werden.

Auf diese Weise trägt das UX-Feedback der diversen Tester auf der Website von FLOA zu einem besseren Verständnis darüber bei, was Kunden gefällt bzw. nicht gefällt sowie welche Funktionen sie sich in Zukunft wünschen.



ÜBER APPLAUSE

Applause ist weltweit führend im Bereich der crowd-basierten Qualitätssicherung von Softwareprodukten. Weil Software und digitale Applikationen überall und auf jedem Gerät einwandfreie digitale Erlebnisse liefern müssen, führt Applause alle Tests mit realen Nutzern aus seiner weltweit verfügbaren und verifizierten Tester-Community unter realen Bedingungen durch. Diese verfügen über diverse Profile und Professionen und testen auf echten Geräten am jeweils gewünschten Zielort. Dieser Ansatz verbessert die Testabdeckung erheblich, löst die Einschränkungen von Offshoring- und traditionellen QA-Abteilungen und verkürzt die Time-to-Market von Webseiten, mobilen Apps, Connected Devices und In-Store-Erlebnissen. Viele führende Unternehmen wie Google, PayPal, Axel Springer SE und AUDI AG verlassen sich auf die bewährten Lösungen von Applause, um hochwertige digitale Erlebnisse zu schaffen, die Kunden lieben.

Erfahre mehr unter: www.applause.com/de