



– APPLAUSE CASE STUDY –

„ WIR SIND EIN ÜBERZEUGTER FAN DER TESTPYRAMIDE UND DIE MEHRZAHL UNSERER TESTS FINDET IN AUTOMATISIERTER WEISE STATT. ES GIBT ABER AUCH SEHR VIELE FÄLLE, BEI DENEN WIR MIT ECHTEN PERSONEN BZW. IM JEWEILIGEN LAND TESTEN MÜSSEN. WIR SIND BEISPIELSWEISE NICHT IN NORWEGEN – ABER APPLAUSE IST DORT.“

DANIEL BROAD, SENIOR TECHNOLOGY MANAGER, CONSUMER APPS, JUST EAT

KUNDE

Just Eat wurde 2001 in Dänemark gegründet und hat seinen Hauptsitz in London. Im Januar 2020 fusionierte das Unternehmen mit Takeaway.com und übernahm ein paar Monate danach Grubhub, womit Just Eat der weltweit führende Essen-Lieferservice außerhalb Chinas wurde. Das Unternehmen, das zunächst ausschließlich einen Marktplatz für Restaurants und Kunden bereitstellte, integrierte im Jahr 2018 auch Lieferservices. Die Gruppe Just Eat Takeaway.com betreibt momentan Plattformen und lokale Marken in 24 Ländern. Mit über 10.000.000 Installationen allein auf Android-Geräten bedienen die Just-Eat-Apps Millionen Kunden mit steigender Häufigkeit, da die aktuelle Pandemie die Nachfrage nach Essen-Lieferservices in die Höhe getrieben hat.

HERAUSFORDERUNGEN

Um Just Eat beim Erreichen seiner Ziele zu helfen, begann Applause im Jahr 2017 damit das QS-Team durch zwei Mal pro Monat stattfindende Testzyklen, die schon bald auf wöchentliche Intervalle umgestellt wurden, zu unterstützen. Dank der Expertise des Testteams von Applause und seinen hunderten Testern in allen 8 Ländern, in denen Just Eat tätig ist, konnte das interne QS-Team des Unternehmens einen Teil seiner kostbaren Zeit stattdessen für

UNTERNEHMEN

Just Eat UK

BRANCHE

Essens-Lieferservice

TEST-TYPEN

Manuell (Testfälle & explorativ) | Barrierefreiheit

ANWENDUNGEN

Mobil | Web

HERAUSFORDERUNGEN

- Ein perfektes Kundenerlebnis mit einer komplexen Mikroservice-Infrastruktur schaffen
- In verschiedenen Regionen, Sprachen und Zeitzonen testen
- Neue Releases schneller auf den Markt bringen, ohne die Gesamtkosten zu erhöhen

ERGEBNISSE

- Tests wurden von insgesamt 517 Testern in 8 Ländern in 685 einzigartigen Umgebungen durchgeführt
- 3.119 Fehler identifiziert, im Durchschnitt 10 Fehler pro Release
- Just Eat kann seine internen QS-Ressourcen für wertschöpfende Projekte und Aufgaben einsetzen

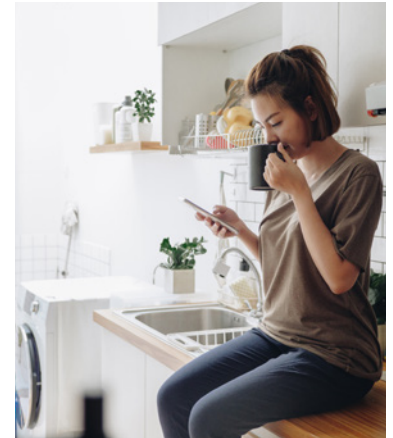
wertschöpfende Projekte und Aufgaben nutzen. Die QS-Experten und Tester von Applause wurden sorgfältig entsprechend der Endnutzergruppe von Just Eat mit dem Geräte-Mix ausgewählt, über den die App am häufigsten benutzt wird. Tester nutzen die Plattform wie echte Anwender, während sie explorative Tests und Testfälle durchführen, und bei ausgewählten Restaurants bestellen, die sowohl Bestellungen als auch Fahreraktivitäten simulieren können. Nachdem Just Eat Fehler identifiziert und behoben hat, führt Applause einen weiteren Bugfix-Verifikationszyklus durch, um eine perfekte Kundenerfahrung zu gewährleisten. Der Bestellprozess über die VoiceOver-Funktion wird zusätzlich regelmäßig auf Barrierefreiheit getestet und es wird auch überprüft, ob die Just-Eat-Apps die Richtlinie für barrierefreie Inhalte nach WCAG 2.1 sowie die Konformitätsstufe AA erfüllen.

LÖSUNG

Um Just Eat beim Erreichen seiner Ziele zu helfen, begann Applause im Jahr 2017 damit das QS-Team durch zwei Mal pro Monat stattfindende Testzyklen, die schon bald auf wöchentliche Intervalle umgestellt wurden, zu unterstützen. Dank der Expertise des Testteams von Applause und seinen hunderten Testern in allen 8 Ländern, in denen Just Eat tätig ist, konnte das interne QS-Team des Unternehmens einen Teil seiner kostbaren Zeit stattdessen für wertschöpfende Projekte und Aufgaben nutzen. Die QS-Experten und Tester von Applause wurden sorgfältig entsprechend der Endnutzergruppe von Just Eat mit dem Geräte-Mix ausgewählt, über den die App am häufigsten benutzt wird. Tester nutzen die Plattform wie echte Anwender, während sie explorative Tests und Testfälle durchführen, und bei ausgewählten Restaurants bestellen, die sowohl Bestellungen als auch Fahreraktivitäten simulieren können. Nachdem Just Eat Fehler identifiziert und behoben hat, führt Applause einen weiteren Bugfix-Verifikationszyklus durch, um eine perfekte Kundenerfahrung zu gewährleisten. Der Bestellprozess über die VoiceOver-Funktion wird zusätzlich regelmäßig auf Barrierefreiheit getestet und es wird auch überprüft, ob die Just-Eat-Apps die Richtlinie für barrierefreie Inhalte nach WCAG 2.1 sowie die Konformitätsstufe AA erfüllen.

ERGEBNISSE

Dank der Expertise von Applause und seinem Pool qualifizierter Tester erhielt Just Eat die Gewissheit, dass seine Apps bei ihrem Release auf den verschiedensten Endgeräten und in den diversen Regionen funktionieren würden, und konnte gleichzeitig seine Prozesse beschleunigen. Seit Beginn der Partnerschaft im Jahr 2017 wurden Tests in 685 einzigartigen Umgebungen (334 auf iOS, 324 auf Android, 14 auf MacOS und 13 auf Windows) durchgeführt, an denen insgesamt 517 Tester beteiligt waren. Da der eigens für diesen Zweck zusammengestellte Testing-Pool über den gesamten Zeitraum mehr oder weniger unverändert blieb, konnten individuelle Tester sich wirklich mit der App und der relevanten Terminologie vertraut machen und so einen optimalen Wert liefern – insbesondere für interne Debugging-Teams. Tester



„ APPLAUSE HILFT UNS, UNSERE APPS AUF SEHR VIELEN ENDGERÄTEN UND IN SEHR VIELEN REGIONEN ZU TESTEN. UND DAS TEAM IST SCHNELL!

DANIEL BROAD, SENIOR TECHNOLOGY MANAGER, CONSUMER APPS, JUST EAT

identifizierten in über Hunderten von Releases mehr als 3.100 Fehler, wobei im Durchschnitt 10 Fehler pro Release aufgedeckt wurden. Einige der Fehler betrafen sehr wichtige Funktionen. Die aufgedeckten Fehler wurden behoben, bevor echte Nutzer auf Probleme stoßen würden, die unter Umständen zu einem frustrierenden Kundenerlebnis geführt hätten. Beispielsweise fanden Tester in Neuseeland einen Fehler, der es Kunden ermöglicht hätte, bei einem geschlossenen Restaurant zu bestellen – ein Fehler, der potenziell zu viel Verwirrung und Unzufriedenheit hätte führen können. Tester, die nicht im jeweiligen Land und in der jeweiligen Zeitzone gesessen hätten, hätten diesen Fehler nicht aufdecken können, da hierfür die Wahl der Lieferzeit entscheidend war. In einem anderen Fall fanden Tester in Dänemark bei der Durchführung von Kundensupport-Testfällen heraus, dass die Just-Eat-App abstürzte, wenn der Chat von einem Bot zu einem echten Mitarbeiter transferiert wurde. Dieses Problem hätte sich leicht negativ auf die Kundenbeziehungen auswirken können, da Kunden, die Hilfe anfordern, bereits an einem prekären Punkt in der Interaktion angelangt sind, und ein weiterer technischer Fehler u. U. das Tüpfelchen auf dem i wäre und der Kunde dann wahrscheinlich komplett aufgeben würde. Zusätzlich zur Unterstützung der funktionalen Testbemühungen von Just Eat hat Applause es dem Unternehmen auch ermöglicht, die Prüfung der Richtlinie für barrierefreie Inhalte WCAG 2.1 in den Release-Prozess zu integrieren. Hierdurch kann Just Eat nun sicherstellen, dass die Kernfunktionen für die Aufgabe einer Bestellung via VoiceOver in jedem neuen Release richtig funktionieren. Die Mikroservice-Architektur von Just Eat und die Testkapazitäten von Applause harmonieren perfekt, wenn es um Skalierung und kürzere Entwicklungszeiten geht. Die partnerschaftliche Teststrategie, die Tests entweder erfolgreich in automatisierte Prozesse oder zu Applause verlagert, ist ein Win-Win-Konzept für Just Eat, das das Unternehmen auf jeden Fall fortsetzen will. Die Plattformen von Just Eat und Takeaway.com werden weiter miteinander integriert, und Tests für barrierefreie Inhalte werden mit Sicherheit ein Kernaspekt der Releases des Unternehmens werden. Wie Daniel Broad sagt: „Du musst nur entscheiden, was du willst, und Applause erledigt dann die Arbeit“.

„ *UNSERE APPS SIND WELTWEIT SEHR POPULÄR UND DARUM BESTEHT EINE UNSERER HERAUSFORDERUNGEN DARIN, DASS WIR SIE FÜR SEHR VIELE VERSCHIEDENE USER AUF DEN MARKT BRINGEN MÜSSEN. HIERDURCH ERGEBEN SICH VIELE RANDFÄLLE, DIE WIR DURCH UNSERE INTERNEN QUALITÄTSPROZESSE NICHT SO LEICHT FINDEN KÖNNEN.*

DANIEL BROAD, SENIOR TECHNOLOGY MANAGER, CONSUMER APPS, JUST EAT

ÜBER APPLAUSE

Mit einem umfassenden Spektrum an Crowdfunding-Lösungen unterstützt Applause Unternehmen dabei, die digitale Qualität ihrer Produkte zu verbessern. Die Applause-Methode verbessert die Testabdeckung drastisch, löst die Einschränkungen von internen QA-Abteilungen und verkürzt die Time-to-Market von Webseiten, Softwareprodukten, mobilen Apps, Connected Devices und In-Store-Erlebnissen. Applause bietet eine Vielzahl von verschiedenen Testing-Lösungen an, wie beispielsweise Functional, UX, Security oder Testautomatisierung. Unsere weltweite Tester-Community ist auf Abruf verfügbar und führt Test unter realen Bedingungen durch, um dir Feedback zur Qualität deiner Software zu geben.

Tausende führende Unternehmen wie Uber, Google und Renault verlassen sich auf die bewährten Lösungen von Applause, um hochwertige digitale Erlebnisse zu schaffen, die Kunden lieben.

Erfahre mehr unter www.applause.com