

UNITED COLORS OF BENETTON.

– ESTUDIO DE CASO DE APPLAUSE –

« APPLAUSE HA SIDO FUNDAMENTAL PARA PODER CONSEGUIR QUE NUESTRO EQUIPO ENTREGUE PRODUCTOS COMPLETAMENTE FUNCIONALES Y OPTIMIZADOS EN FUNCIÓN DE CARACTERÍSTICAS COMO LA EXPERIENCIA DEL USUARIO, LA SIMPLICIDAD Y LA CLARIDAD DE USO.»

EQUIPO DE GESTIÓN DE PRODUCTO, GRUPO BENETTON

CLIENTE

El grupo Benetton es una de las empresas de moda más conocidas del mundo y se ha distinguido durante más de 50 años por su identidad dinámica y consolidada, por sus vivos colores y por una línea de moda de alta calidad.

Como uno de los pioneros en el sector de la venta de moda minorista moderna e informal, con sus inconfundibles anuncios en los años 80 y los innovadores diseños de sus tiendas físicas, Benetton siempre se ha visto impulsada por un espíritu de innovación.

Para convertirse en una organización más flexible capaz de adaptarse a cualquier cambio, el grupo Benetton presentó en 2017 su nueva plataforma de comercio electrónico. La renovada página web se inauguró en 26 países de 3 continentes, integrando diferentes sistemas de comercio electrónico. Esta iniciativa permitió a Benetton mejorar la gestión y automatización de las operaciones y procesos de pago en diversos mercados, tales como transacciones, métodos de pago, liquidación de impuestos y servicios de atención al cliente.

De esta forma, el desarrollo de este nuevo producto se centró en conseguir que el proceso de compra y pago fuera lo más fácil e intuitivo posible, sobre todo para los usuarios de dispositivos móviles.

APPLAUSE^o

EMPRESA

Benetton Group S.r.l.

SECTOR

Venta al por menor

TIPOS DE PRUEBAS

Funcionales | Exploratorias

TIPOS DE APLICACIONES

Web | Móvil

DESAFÍOS

- Comprender las necesidades y expectativas de cada cliente, teniendo en cuenta su idioma y el país donde se encuentran
- Llevar a cabo una cobertura de pruebas amplia que incluya diferentes localizaciones, dispositivos y conexiones
- Entender la experiencia completa del usuario para garantizar que el proceso de compra se finaliza sin problemas

RESULTADOS

- Testing en 215 entornos de pruebas usando diferentes dispositivos y sistemas operativos
- Testing en 26 países
- Reducción del tiempo de publicación de nuevos productos

DESAFÍOS

Antes de poner en marcha su nueva plataforma de comercio electrónico, Benetton ya buscaba la mejor manera de atender por igual a sus más de 5000 tiendas situadas en 26 mercados distintos, aunque ofreciendo la misma experiencia digital a todos los usuarios. Otro de los principales desafíos fue garantizar que la tienda en línea funcionara en un gran número de dispositivos (ordenadores, teléfonos móviles, tabletas), así como en diferentes países. Además, facilitar una experiencia de compra multicanal en diferentes mercados exigió una atención especial para localizar de forma correcta las preferencias específicas de cada mercado (por ejemplo, aspectos lingüísticos y relacionados con el contenido) y sus particularidades (tales como pagos, impuestos aplicables, formato de direcciones, etc.).

El objetivo final era ofrecer una experiencia digital perfecta en todos los productos o funciones orientados a clientes a lo largo de todo el recorrido de compra. Benetton quería saber si todos los posibles recorridos y situaciones del comprador (compras en línea, devoluciones de productos, conversaciones con el equipo de atención al cliente) estaban funcionando como debían. Además, Benetton quería acelerar sus iteraciones de desarrollo de software y, al mismo tiempo, publicar nuevas funciones de una forma más sencilla y ágil mientras conocía la opinión acerca del producto digital antes de lanzarlo.

SOLUCIONES

Applause empezó a colaborar con Benetton en septiembre de 2017, como apoyo para el equipo interno de control de calidad, realizando pruebas funcionales y exploratorias de forma manual que se repetían dos o tres veces por semana.

Las continuas interacciones y la comunicación directa entre los directores de calidad de Benetton y el equipo de Applause han permitido a la empresa iniciar con facilidad los nuevos ciclos de pruebas.

De esta forma, tras presentar el ámbito, plazos y requisitos de las pruebas, el gestor de entrega de soluciones de Applause las transforma en resultados. Disponemos de un canal de mensajería instantánea, que permanece abierto por si realización de las pruebas requiere la interacción entre Applause y Benetton (o uno o sus proveedores).

Poco después de realizar los ciclos de pruebas, Applause revisa los problemas detectados antes de mandárselos a Benetton para su aprobación. A continuación, los problemas se exportan a JIRA y se inicia el proceso de resolución. Por último, en los casos en los que es necesario, Applause repite los procesos de prueba para garantizar la corrección de los defectos.



« LA IDENTIFICACIÓN DE LOS POSIBLES PROBLEMAS DE USABILIDAD DURANTE LOS CICLOS DE PRUEBAS NOS HA PERMITIDO DETECTAR LOS ERRORES Y CORREGIRLOS ANTES DE QUE LLEGUEN AL PÚBLICO. »

EQUIPO DE GESTIÓN DE PRODUCTO,
GRUPO BENETTON

Una vez finalizadas las pruebas funcionales y de rendimiento. Se examinaron las diversas necesidades de los diferentes productos digitales de Benetton:

- Desarrollo del proceso de compra y devolución a través de diferentes pruebas integrales, que abarcan desde la compra en línea hasta el envío del paquete, para lo que se realizan encuestas a los clientes relacionadas con la experiencia de usuario («¿Es funcional el diseño de la página web?» «¿Faltan botones o funciones?»)
- Funcionamiento correcto de elementos específicos como las cookies o las preferencias del usuario
- Localización adecuada: traducción y publicación del contenido en siete idiomas
- Funciones específicas del país como, por ejemplo, el método de pago Multibanco
- Introducción y transmisión correcta de direcciones postales y de envío
- Comprobación de la función “mapa de localización del producto” y “opiniones de los usuarios”, con una escala de puntuación y un formulario de preguntas
- Evaluación de la calidad y la disponibilidad del servicio de atención al cliente mediante la realización de llamadas y el envío de correos electrónicos varias veces al día
- Evaluación de la competencia y estudio de mercado a través de diversas encuestas sobre los lugares donde los clientes suelen comprar sus productos

RESULTADOS

Benetton puede medir si las pruebas realizadas por Applause tienen el éxito esperado usando indicadores como el aumento de la cobertura de dispositivos, la calidad de resolución los problemas detectados, la velocidad global de entrega y el tiempo de lanzamiento.

Hasta la fecha, un equipo de más de 250 expertos digitales localizados en los 26 países donde Benetton ofrece sus servicios ha aportado valiosos comentarios relacionados con las preferencias locales (por ejemplo, los métodos de pago) y ha realizado sugerencias para mejorar el contenido de la página. Ahora, Benetton conoce las opiniones de sus productos antes de que se publiquen en el mercado a través de los ojos de nuestros expertos digitales, que pueden evaluar la funcionalidad de los servicios en tiempo real. La gran calidad de los problemas notificados también se refleja en el elevado número de problemas aprobados por Benetton. De los 29 ciclos

« A LO LARGO DE LOS PROYECTOS LLEVADOS A CABO DE FORMA CONJUNTA, LAS EXPECTATIVAS DE BENNETON SOBRE LOS SERVICIOS DE PRUEBAS DE APPLAUSE HAN QUEDADO SATISFECHAS POR COMPLETO.»

EQUIPO DE GESTIÓN DE PRODUCTO,
GRUPO BENETTON

de testing realizados el año pasado, en los que se identificaron unos 1044 problemas, Benetton aprobó más del 84 %.

Poder recibir comentarios en tiempo real y realizar ciclos de pruebas fuera de las horas de trabajo ha permitido a Benetton optimizar sus productos digitales de forma significativa lo que ha acelerado el proceso de desarrollo sin que ello implique un aumento en las horas de trabajo.

Al trabajar con un gran número de variables como localizaciones, conectividad y dispositivos, los métodos de pruebas tradicionales no podían reflejar de forma integral la calidad digital y la experiencia del producto a través de los ojos de los usuarios del grupo Benetton. Gracias al empleo de expertos digitales en pruebas con una amplia gama de dispositivos y combinaciones de software, Benetton ha superado estos desafíos y ahora puede realizar pruebas en más de 215 entornos únicos (combinaciones de dispositivo y sistema operativo).

Tal y como confirmaron los gestores de producto de Benetton, «a lo largo de los proyectos llevados a cabo de forma conjunta, las expectativas de Benetton sobre los servicios de pruebas de Applause han quedado satisfechas por completo. Hemos podido hacer frente por completo a las necesidades de negocio y garantizar una presencia adecuada en los productos digitales publicados por el grupo Benetton a lo largo de los últimos 12 meses».



SOBRE APPLAUSE

Applause es el líder mundial en el ámbito de las pruebas crowdtesting de calidad digital. El software es clave para garantizar la interacción de las marcas con los usuarios y, por ese motivo, las experiencias digitales deben funcionar sin problemas en cualquier lugar. Gracias a los testers de alta calidad disponibles por encargo y repartidos por todo el mundo, Applause puede ofrecer a las marcas una solución completa de funciones de prueba y evaluación. Esta estrategia mejora considerablemente la cobertura del proceso, elimina las limitaciones de los procesos de subcontratación y de los laboratorios de control de calidad tradicional, y acelera el plazo de comercialización de sitios web, aplicaciones móviles, soluciones IoT y experiencias en tiendas en línea.

Miles de empresas líderes, entre las que se encuentran Google, Mastercard, Inditex y Unicredit, confían en Applause para ofrecer experiencias digitales de alta calidad que maravillan a los clientes.

Más información: www.applause.com