



– APPLAUSE ESTUDIO DE CASO –

«NO HAY DUDA DE QUE APPLAUSE NOS OFRECE COMENTARIOS MUY ÚTILES LO QUE NOS PERMITE LANZAR AL MERCADO UN PRODUCTO DE MAYOR CALIDAD.»

TAMÁS CHRENÓCZY-NAGY, INGENIERO DE SOFTWARE SENIOR DE SKYSCANNER

CLIENTE

Skyscanner es una página de búsqueda de viajes que ha llegado a ser esencial en la planificación de viajes para 50 millones de usuarios al mes en el mundo. Desde que se creó en 2003, la startup ha crecido de forma constante, desde una pequeña página que solía comparar tarifas aéreas europeas hasta un metabuscador a escala mundial que permite a los viajeros buscar hoteles, coches de alquiler y vuelos nacionales e internacionales por medio de una sencilla aplicación.

En 2005, fue reconocido en The Guardian por encontrar los vuelos más baratos y «...por superar a operadores mucho más grandes como Expedia y Travelocity». Seis años después, se une a esa misma competencia en las listas de "Top 10 de páginas de viajes" en muchas de las publicaciones principales de noticias.

DESAFÍOS

Acelerar el crecimiento y mejorar el producto de forma constante plantea el desafío de garantizar que el control de calidad sigue el ritmo rápido del entorno de ingeniería en Skyscanner.

APPLAUSE^o

EMPRESA

Skyscanner

SECTOR

Reservas de viajes online

TIPOS DE PRUEBAS

Manuales

TIPOS DE APLICACIONES

Móviles

DESAFÍOS

- Descubrir y solucionar errores antes de que lleguen a los clientes
- Introducir funciones localizadas en cada mercado de destino
- Gestionar la desconexión que conllevan los proveedores de terceros

RESULTADOS

- Probado en 84 países diferentes y en más de 1.200 configuraciones de dispositivos específicos
- Ampliado el alcance de pruebas para cubrir una variedad más amplia de fallos
- Oportunidades para mejorar la eficacia dentro del proceso de control de calidad y llevar al mercado versiones de forma más rápida

Tamás Chrenóczy-Nagy, Ingeniero de Software Senior de Skyscanner, explica, «Cuando añadíamos nuevas funciones a una versión y la sacábamos al mercado internacional, nos encontrábamos que a pesar de que los equipos estaban centrados en códigos de alta calidad, libres de errores, en ocasiones los errores burlaban a nuestros ingenieros y se escapaban a producción. Necesitábamos una línea de seguridad, de manera que si nos fallaba algo, lo encontraríamos y lo solucionaríamos antes de que la gente usara nuestras aplicaciones.»

Además, una empresa con un producto que se usa en todo el mundo necesita garantizar que su experiencia digital satisface a cada uno de los mercados individuales en los que se ofrece. «Nuestro principal objetivo es localizar el contenido que tenemos», añade Chrenóczy-Nagy, «Intentamos introducir funciones específicas del mercado y optimizar nuestro contenido dentro de esos mercados.» Sin una presencia de pruebas en cada uno de estos mercados específicos, este tipo de optimización sería un tremendo desafío.

Además, trabajar con proveedores de terceros normalmente conlleva sus propias complicaciones. «No queríamos tener que registrarnos en la plataforma web de un proveedor para acceder a los resultados de las pruebas», explica Csaba Szabó, otro miembro del equipo de ingeniería de software de Skyscanner, «Esto conlleva un proceso complicado de gestionar cuentas adicionales para todos los miembros de nuestro equipo y enseñarles a usar la plataforma».

Al hacer pruebas con Applause, Skyscanner es capaz de probar en más de 1.200 configuraciones iOS y Android diferentes de forma continua.

SOLUCIÓN

Al empezar a trabajar con Applause en 2013, el primer encargo de Skyscanner fue organizar ciclos de pruebas y llevarlos a cabo en todos los países necesarios tan rápidamente como fuera posible. A los pocos días de firmar su contrato, Skyscanner tenía un ciclo de pruebas para su aplicación iOS organizado con probadores ubicados en España, Polonia, Turquía, Vietnam, Ucrania, Bulgaria, China e Indonesia entre otros.

A partir de ese momento en adelante, Applause se ha adaptado de forma constante al ritmo de las pruebas de Skyscanner. Después de un día solucionando, actualizando y añadiendo funciones a una versión, Skyscanner lo pasa al equipo de Applause para un ciclo de pruebas exploratorias junto con una lista de prioridades. A la mañana siguiente, Skyscanner tiene una nueva lista de problemas y fallos que abordar durante el día, antes de volvérselo a pasar a Applause.



«NECESITÁBAMOS UNA LÍNEA DE SEGURIDAD, DE MANERA QUE SI NOS FALLABA ALGO, LO ENCONTRARÍAMOS Y LO SOLUCIONARÍAMOS ANTES DE QUE LA GENTE USARA NUESTRAS APLICACIONES.»

TAMÁS CHRENÓCZY-NAGY,
INGENIERO DE SOFTWARE SENIOR
DE SKYSCANNER

Gracias a la flexibilidad de Applause, los miedos de Skyscanner de desconexión con un proveedor nunca se han hecho realidad, explica Szabó, «Si tenemos preguntas, no necesitamos mandar un email al equipo de soporte de Applause, tan solo mandamos un mensaje [al jefe de proyecto de Applause] y responde de forma inmediata. La total integración de Applause es fabulosa.»

RESULTADOS

Desde su primer ciclo de pruebas con Applause, Skyscanner ha ampliado sus funciones de control de calidad para probar en 84 países diferentes en más de 1.200 configuraciones específicas de dispositivos Android y iOS.

Esto aumentó la cobertura, además conlleva un método optimizado para hacer pruebas que ha permitido a Skyscanner ampliar el alcance de sus ciclos de pruebas desde «solo cuestiones críticas» hasta «todo tipo de cuestiones».

«El proceso que tenemos hoy parece completamente diferente a nuestro método de hace dos años antes de que empezáramos a trabajar con Applause, y esas mejoras son en parte debidas al valioso asesoramiento del equipo de Applause», afirma Szabó.

En lo que se refiere a la calidad de los problemas que Applause nos envía, Skyscanner ha descrito los fallos presentados por Applause como muy importantes y de gran impacto. «Muchas de las cuestiones de las que nos informa Applause terminan aprobadas y solucionadas», comenta Chrenóczy-Nagy.

«Sin embargo, la mayor repercusión para Skyscanner es el valor que nos aporta Applause. Cuando estábamos buscando aumentar nuestro control de calidad, el trabajo con Applause tuvo sentido basado en el coste y la cobertura que nos suponía», explica Chrenóczy-Nagy.

«*DESPLAZAMOS NUESTRAS CUESTIONES DIRECTAMENTE A NUESTRO SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE ERRORES DE MANERA QUE ES COMO SI NUESTRO EQUIPO APPLAUSE FUERA VERDADERAMENTE TAN SOLO UNA AMPLIACIÓN DE NUESTRO EQUIPO SKYSCANNER.*»

CSABA SZABÓ, INGENIERO DE SOFTWARE SENIOR DE SKYSCANNER

SOBRE APPLAUSE

Applause es líder mundial en pruebas crowdtesting de calidad digital. El software es el centro de como todas las marcas atraen a usuarios, por lo que las experiencias digitales deben funcionar perfectamente en cualquier parte. Con **más de 400.000 probadores disponibles bajo demanda en todo el mundo**, Applause ofrece a las marcas un paquete completo de pruebas y valoraciones. Este método mejora de forma drástica la cobertura de las pruebas, elimina las limitaciones de laboratorios de control de calidad tradicional y la deslocalización y acelera el plazo de lanzamiento al mercado para las páginas web, aplicaciones móviles, IoT y experiencias en tienda.

Miles de empresas líderes — entre las que se incluyen Ford, Fox, Google y Dow Jones — confían en Applause como una mejor práctica para entregar experiencias digitales de alta calidad que les encantan a los clientes.

Más información: www.applause.com