



– APPLAUSE ESTUDIO DE CASO –

« EN DEFINITIVA, PODEMOS REPRODUCIR LA AUTÉNTICA EXPERIENCIA DIGITAL DE NUESTROS USUARIOS CON LA COMUNIDAD DE APPLAUSE.»

MIRCEA SULGER, JEFE DE NUEVOS PRODUCTOS

## CLIENTE

Fundada en 2001, a través de su plataforma de comercio móvil Upstream llena el vacío entre los proveedores de servicios digitales, los operadores móviles y los consumidores. La plataforma Upstream permite a 1.200 millones de personas recibir y pagar fácilmente por los servicios digitales más apropiados y asequibles por medio de sus dispositivos móviles.

Upstream ha dedicado más de una década a integrarse plenamente en más de 60 sistemas de facturación de operadores móviles, de manera que permite a los consumidores pagar a través de su teléfono móvil por medio de facturación directa entre operadores. Solo en 2016, 80 millones de abonados de más de 45 países hicieron compras por valor de 237 millones de dólares. Upstream continúa creciendo rápidamente a través de sus 10 centrales regionales en Latinoamérica, Europa, África, Asia sudoriental y Oriente Medio.

## DIFICULTADES

En mercados en desarrollo, las diferencias extremas en conectividad de redes de usuarios finales y la larga lista de diferentes dispositivos móviles que se usan generan problemas a los desarrolladores que pueden ser difíciles de explicar en un laboratorio de pruebas. Es muy posible que los fallos que no aparecen en condiciones ideales de laboratorio se presenten en condiciones diferentes sobre el terreno.

APPLAUSE<sup>®</sup>

### EMPRESA

Upstream

### SECTOR

Comercio móvil

### TIPOS DE PRUEBAS

Pruebas digitales

### TIPOS DE APLICACIONES

Móviles | Pagos

### DESAFÍOS

- Acceder a todos los dispositivos móviles más comunes en países en desarrollo con el fin de realizar pruebas
- Optimizar un software para cada uno de sus mercados específicos en todo el mundo
- Descubrir los defectos del software que solo se manifiestan en condiciones del mundo real

### RESULTADOS

- Ampliación de pruebas para cubrir 500 configuraciones de dispositivos específicos
- Presencia de pruebas establecida en cada uno de sus mercados para simular una auténtica perspectiva de usuario final
- Plazo de lanzamiento al mercado acelerado y calidad de los productos al mismo tiempo

Aunque Upstream Upstream podía realizar pruebas en dispositivos que tenía en sus laboratorios, sería una enorme inversión si se asumiera de forma interna el cumplimiento de las normas de calidad en los dispositivos móviles más comunes que los consumidores tienen en los países en desarrollo. «Con el fin de poder alcanzar la cobertura necesaria de dispositivos, necesitaríamos averiguar qué dispositivos móviles son los más comunes en cada uno de nuestros mercados de destino y poder tener acceso a los mismos con el fin de probarlos. Esto supondría una enorme inversión de tiempo y energía que preferiríamos dedicar a desarrollar nuestro producto.», añade Del Vecchio.

Upstream deseaba mejorar la eficacia de su proceso de calidad al probar con la gente en los mercados en los que se usan sus productos. Esta mejora garantizaría que se recibieran los comentarios más importantes de sus aplicaciones y se implementaran solo las nuevas funciones que serían bien recibidas y valdrían la pena, el tiempo y esfuerzo dedicado del equipo de ingeniería.

## SOLUCIÓN

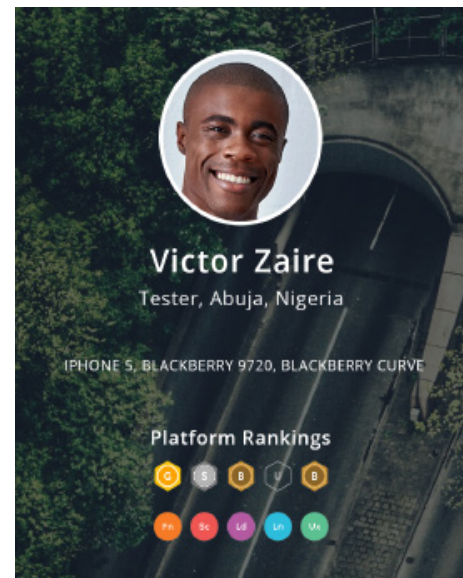
Con varios retos en diferentes frentes, la búsqueda de una solución fue en realidad relativamente sencilla. «Applause nos garantizó la cobertura que necesitábamos», explica Del Vecchio. «Nos ofreció toda la gama de pruebas que necesitábamos en las diferentes situaciones geográficas, tecnológicas y empresariales y se ajustó a nuestra gran cartera de servicios.»

Al trabajar con Applause, Upstream obtuvo acceso a un jefe de entrega de soluciones de Applause y a una comunidad de más de 300.000 expertos repartidos por todo el mundo. Esto permitió obtener comentarios muy útiles de probadores locales que usan los dispositivos más comunes en cada mercado. «En definitiva, con la comunidad Applause reproducimos la experiencia digital auténtica de nuestros usuarios», afirma Mircea Sulger, jefe de nuevos productos de Upstream.

El jefe de entrega de soluciones asignado a Upstream dirige las pruebas exploratorias funcionales y la ejecución e casos de pruebas en sus activos digitales con equipos personalizados de probadores en ubicaciones como Sudáfrica, Nigeria, Brasil, Vietnam y Filipinas.

«En ocasiones llevamos a cabo múltiples ciclos semanalmente», añade Sulger. «Solicitamos un ciclo, indicamos las ubicaciones y los dispositivos que queremos que se incluyan y Applause realiza el ciclo de pruebas y lo termina rápidamente.»

Los probadores informan de los errores y fallos y están disponibles para que Upstream pueda revisar en la plataforma Applause en tiempo real. Y si surge cualquier problema que requiera contribución por parte de Upstream, su jefe



«*DEBIDO A UNA GRAN FRAGMENTACIÓN DE DISPOSITIVOS EN LOS MERCADOS LOCALES, ES UN RETO LLEVAR A CABO NUESTROS CASOS DE PRUEBAS DE UNA FORMA EFICAZ Y APROPIADA DE ACUERDO A LAS NECESIDADES DE NUESTROS DIFERENTES MERCADOS.*»

MASSIMO DEL VECCHIO,  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA

de entrega de soluciones de Applause tiene rápido acceso a su personal de calidad interno para resolver rápidamente el problema.

«Consideramos a nuestro jefe de entrega de soluciones de Applause como una ampliación de nuestro propio equipo de calidad», afirma Del Vecchio, «Estamos en contacto directo con él durante los ciclos y nos comunicamos normalmente cada dos días.»

## RESULTADOS

Desde el inicio de la colaboración de Upstream con Applause, hemos visto mejoras significativas en el proceso de pruebas, así como, en los resultados de su entrega.

«Applause nos ha acelerado el proceso de analizar e identificar los problemas», comenta Del Vecchio, «El resultado final es una gran captación del usuario. Con lo que esto nos ayuda a nosotros mismos y a nuestros colaboradores a entregar unos servicios con un mayor valor y una mayor calidad a sus consumidores en los mercados emergentes».

Upstream ha podido garantizar la calidad de los servicios en más de 500 combinaciones únicas de dispositivos/SO/operadores y se beneficia de la red de probadores de Applause en 57 países. Lleva a cabo casi 7 ciclos dirigidos por pruebas exploratorias y casos de pruebas al mes por medio de Applause, incluso a veces realiza hasta 16 ciclos de pruebas en un solo mes.

«Applause ha sido muy flexible y comprensivo al satisfacer nuestras necesidades ofreciendo establecer ciclos de pruebas a petición, al activar los ciclos de pruebas rápidamente y reunir a los equipos necesarios para llevar a cabo las pruebas», comenta Del Vecchio.

El alcance ampliado de pruebas junto con la organización y los rápidos cambios ofrecidos por el jefe de entrega de soluciones de Applause permite a Upstream lanzar al mercado el producto de mayor calidad más rápidamente de lo que de lo que antes jamás se pudo hacer.

«*APPLAUSE NOS GARANTIZÓ LA COBERTURA QUE NECESITÁBAMOS. NOS OFRECIÓ TODA LA GAMA DE PRUEBAS QUE NECESITÁBAMOS Y SE AJUSTÓ A NUESTRA GRAN CARTERA DE SERVICIOS.*»

MASSIMO DEL VECCHIO,  
DIRECTOR DE TECNOLOGÍA

## 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](http://www.applause.com)