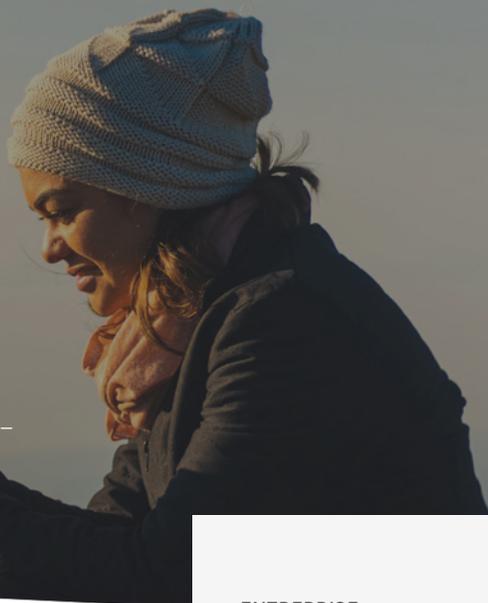




swisscom

– APPLAUSE ÉTUDE DE CAS –



« GRÂCE AUX RAPPORTS DE BUGS BIEN DOCUMENTÉS ET AUX RECOMMANDATIONS PERSONNALISÉES, NOUS POUVONS PRENDRE DES MESURES CONCRÈTES AFIN DE RENDRE NOTRE PLATEFORME AUSSI ACCESSIBLE QUE POSSIBLE. »

CHRISTIAN LÖHRER, PRODUCT MANAGER DIGITAL CARE

CLIENT

Swisscom, la première entreprise de télécommunications de Suisse et l'une des principales entreprises informatiques, a son siège à Ittigen, près de la capitale, Berne. En dehors de la Suisse, Swisscom est présente sur le marché italien sous le nom de Fastweb. Au cours du premier semestre 2020, environ 19 000 employés ont généré des ventes d'un montant de 5 443 millions CHF. Elle appartient à 51 % à la confédération et c'est l'une des entreprises les plus durables et innovantes de Suisse. Swisscom offre des services de télécommunications mobiles et de réseaux fixes, ainsi que des solutions Internet et TV numérique pour les professionnels et les particuliers. C'est également l'un des plus grands prestataires de services informatiques en Suisse. L'entreprise développe et entretient les infrastructures de réseaux fixes et sans fil, distribue des signaux de diffusion et est également active dans les secteurs de la banque, de l'énergie, du divertissement, de la publicité et de la santé.

ENJEUX

Quand il s'agit de répondre aux besoins des clients, Swisscom ne fait aucun compromis. Visant à offrir le même service de haute qualité à tous ses clients, l'entreprise s'engage à rendre son centre de service à la clientèle My Swisscom plus accessible. Sur la plateforme My Swisscom, les clients ont accès à une large gamme de fonctionnalités. Ils peuvent, entre

ENTREPRISE

Swisscom

SECTEUR

Télécommunications

TYPES DE TEST

Accessibilité

TYPES D'APPLICATIONS

Web | Mobile

DÉFIS

- Offrir le même niveau de services de haute qualité à tous les utilisateurs, y compris les personnes avec des handicaps
- Évaluer si le centre de service à la clientèle My Swisscom était conforme aux normes d'accessibilité WCAG 2.1
- Recevoir un retour et des recommandations exploitables sur la façon d'améliorer le niveau d'accessibilité

RÉSULTATS

- Un ou deux cycles de tests d'accessibilité en moyenne par mois
- Environ 20 bugs en rapport avec l'accessibilité identifiés et transférés à chaque cycle, avec une documentation détaillée
- Des recommandations spécifiques et exploitables ainsi que des correctifs de code fournis par Applause

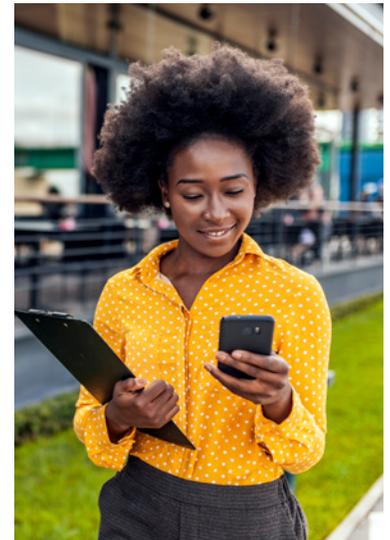
autres, accéder à leurs informations personnelles et de facturation, les modifier, demander plusieurs services en rapport avec leur abonnement Internet, TV numérique, mobile ou ligne fixe, ou encore discuter avec un agent du service client Swisscom. Afin d'obtenir une compréhension globale du niveau d'accessibilité de ses produits et services, Swisscom a engagé Applause.

SOLUTION

Avec chaque test d'accessibilité, l'équipe de test d'Applause dédiée à Swisscom évalue si diverses zones et fonctionnalités du centre de service client My Swisscom sont conformes aux normes d'accessibilité WCAG 2.1. Afin d'assurer les résultats les plus qualitatifs possibles, Applause sélectionne avec soin des testeurs de sa communauté mondiale. Ils sont formés spécifiquement et qualifiés pour les tests d'accessibilité, ils ont accès aux divers appareils et technologies d'assistance (par ex. les lecteurs d'écran) et ils sont supervisés par les experts en accessibilité d'Applause. Ils testent des éléments comme le contenu sans texte, le niveau de compatibilité avec les technologies d'assistance et le ratio de contraste selon les points de vérification des normes WCAG 2.1 afin de s'assurer que toutes les fonctionnalités répondent aux niveaux de conformité A et AA. Les testeurs documentent les bugs de façon complète et détaillée, tout en fournissant des recommandations exploitables pour répondre aux exigences de conformité. En plus de tester toutes les fonctionnalités de My Swisscom, Applause agit comme un partenaire de confiance, consultant l'équipe de Swisscom pour chaque problème d'accessibilité identifié. Les équipes de Swisscom et Applause se rencontrent régulièrement pour parler des cycles en cours, des résultats trouvés et des directions à prendre. « Le retour personnalisé et les recommandations que nous recevons nous aident à comprendre comment nous pouvons facilement rendre certaines fonctionnalités plus accessibles », explique Christian Löhner, Product Manager Digital Care.

RÉSULTATS

Depuis le début de la collaboration en 2019, Applause a effectué un à deux cycles de tests d'accessibilité en moyenne par mois, identifiant et transférant au système JIRA de Swisscom environ 20 à 25 bugs ayant un rapport avec l'accessibilité par cycle. Les testeurs ont effectué les cycles sur mobile et PC, utilisant divers lecteurs d'écran comme VoiceOver avec Safari sur iOS, TalkBack avec Chrome sur Android et JAWS avec Firefox sur PC. Au cours des cycles de test, l'équipe d'Applause a trouvé et aidé à corriger des problèmes à fort impact qui auraient empêché les utilisateurs d'effectuer des actions importantes s'ils n'avaient pas été trouvés. Les testeurs ont noté des problèmes comme des boutons radio bloqués empêchant les utilisateurs d'indiquer leur méthode de contact préférée



lorsqu'ils utilisent un lecteur d'écran, ce qui ne leur aurait pas permis d'être joints par un agent du service client Swisscom. Applause ne se contente pas de trouver et transférer les bugs, mais fournit également à Swisscom des correctifs de code et des recommandations, ce qui permet aux équipes de travailler facilement sur les problèmes qui ont été trouvés. « Applause agit vraiment comme un partenaire de confiance, offrant un soutien continu pour nous aider à bâtir un centre de service client plus accessible », déclare Christian Löhner. La culture de l'innovation et l'orientation vers le client de Swisscom se reflètent dans son approche de QA et de la qualité numérique. L'entreprise s'efforce en effet à générer un niveau élevé de satisfaction client pour tous les utilisateurs, y compris les personnes avec des handicaps.

À PROPOS D'APPLAUSE

Applause est le leader mondial des tests permettant d'offrir une qualité digitale optimale. Les clients ne veulent plus se contenter d'expériences digitales satisfaisantes : ils exigent des expériences exceptionnelles. La Product Excellence Platform (plateforme d'excellence produits) d'Applause offre aux plus grandes marques du monde une approche complète de la qualité digitale, indispensable pour fournir des expériences digitales incroyablement exceptionnelles aux quatre coins du monde. Pour cela, Applause travaille avec des testeurs hautement qualifiés disponibles à la demande, une infrastructure technologique complète, des solutions digitales de qualité et des produits SaaS, une expertise dans divers secteurs et sur de multiples cas d'utilisation. Cette approche harmonisée améliore grandement la couverture des tests, réduit les coûts et accélère les délais de production pour les sites Internet, les applications mobiles, l'Internet des Objets et les expériences en magasin. Des milliers de grandes entreprises, dont Ford, Fox, Google, Western Union ou encore Dow Jones, comptent sur Applause comme meilleure pratique pour livrer des produits et expériences digitales d'une qualité exceptionnelle que leurs clients adorent.

Pour en savoir plus, consultez www.applause.com/fr.